

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster

tegen

B
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)
werkzaam bij C
verweerder

Partijen worden hierna mede aangeduid als klager en de expert.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klaagster heeft op 15 augustus 2022 een klacht ingediend tegen de expert met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een e-mail van 4 oktober 2022 (met bijlagen) heeft de expert verweer gevoerd.
- 1.3 Met een e-mail van 24 oktober 2022 (met bijlagen) heeft klaagster gereageerd op het verweer van de expert.
- 1.4 Met een e-mail 24 november 2022 (met bijlagen) heeft de expert nog gedupliceerd.
- 1.5 Bij uitspraak van 26 januari 2023 heeft de voorzitter van het Tuchtcollege de klacht jegens de expert in alle onderdelen ongegrond verklaard.
- 1.6 Klaagster heeft tegen de beslissing van de voorzitter verzet aangetekend waarna de klacht is verwezen naar de voltallige kamer van het Tuchtcollege.
- 1.7 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 5 april 2023 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon, vergezeld door haar echtgenoot. De expert was eveneens aanwezig in persoon vergezeld door D (C). De partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

2. De feiten, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang.

2.1 Door extreme regenval is op 19 juni 2021 schade ontstaan aan de woning van klaagster. In opdracht van de opstalverzekeraar van klaagster (hierna: de verzekeraar) heeft de expert op 1 juli 2021 de woning bezocht.

2.2 In een e-mail van 7 juli 2021 aan aannemer E (met c.c. aan klaagster) heeft de expert onder meer het volgende geschreven:

'Zojuist sprak ik de bewoner, die plannen heeft om in de toekomst de woning af te breken, het geheel te verhogen en nadien opnieuw op te bouwen. Om uiteindelijk tot een schadevaststelling te komen, zal ik een offerte nodig hebben voor het herstel, die wij graag van jullie ontvangen.'

'Nadien stem ik mijn schadevaststelling met verzekerde af en rapporteren wij aan de verzekeraar, die het geheel verder met verzekerde zal afwikkelen.'

2.3 Op 18 juli 2021 heeft klaagster in een e-mail aan de expert het volgende geschreven:

'Heeft u al iets gehoord over de offerte zodat we een afspraak kunnen maken?'

2.4 Met een e-mail van 19 juli 2021 heeft de expert op voornoemde e-mail gereageerd (met c.c. aan aannemer E). Hij heeft daarbij onder meer het volgende geschreven:

'Wij hebben nog niets ontvangen van de aannemer, die momenteel ook afwezig is in verband met de bouwvak.'

'Vanaf dit punt zijn er een aantal opties:

- u vraag een andere aannemer een offerte (gespecificeerde open begroting) te maken die is gebaseerd op het herstel van de gevolgschade;

- wij wachten tot E weer terug is van vakantie voor opmaak van een gespecificeerde open begroting;

- ik maak zelf een open calculatie (uren en materiaal gespecificeerd), voor het herstel van de gevolgschade, die vervolgens de basis kan zijn voor de schadevaststelling.'

'Ik verneem graag welke optie voor u de voorkeur heeft, waarna het vervolg verder kan worden afgestemd.'

2.5 Op de volgende dag (20 juli 2021) heeft klaagster in een e-mail aan de expert in antwoord op voornoemde e-mail het volgende geschreven:

'Wij hebben vandaag een aantal aannemers gebeld, niemand heeft tijd dus als u een eerlijke calculatie kunt maken graag. Het stucwerk zit al los over de gehele muren.'

2.6 In een e-mail van 30 juli 2021 aan de expert heeft klaagster het volgende geschreven:

'Bijgaand de prijsopgave van de aannemer.'

'Bij genoemde prijsopgave zit nog niet meegenomen, opslag voor meubels en het huren van vervangende woonruimte.'

'We horen graag spoedig van je, indien je overleg wilt, dan graag bij onze tussenpersoon (...).'

2.7 Voornoemde prijsopgave is gemaakt door aannemer F en kent als datum 9-8-2021.

- 2.8 In een e-mail aan klagster van 12 augustus 2021 heeft de expert onder meer het volgende geschreven:

‘Vanmorgen sprak ik uw tussenpersoon uitgebreid over uw situatie en het verloop van het dossier, waarbij ik heb besproken een voorstel te doen op basis van onze calculatie (open begroting). Bijgaand treft u twee documenten, te weten: onze schadeberekening voor het herstel van de gevolgschade en een specificatie schadevaststelling, waarin ook de overige kosten voor opslag van de inboedel, tijdelijke huisvesting en een post waardevermindering voor de inboedel zijn opgenomen.

(...)

Na ontvangst van uw akkoord rapporteren wij de vaststelling aan de verzekeraar. De verzekeraar neemt na ontvangst van ons rapport zelf een besluit over de polisdekking, waarna zij de schade verder zal afhandelen en zij u zullen informeren.’

- 2.9 Met een e-mail aan de expert van 16 augustus 2021 heeft de tussenpersoon op voornoemde e-mail van de expert gereageerd met een aantal opmerkingen over het de door de expert berekende bedragen. De expert heeft daar met een e-mail aan de tussenpersoon op de volgende dag weer op gereageerd (17 augustus 2021) waarbij onder meer het inschakelen van een contra-expert als optie heeft voorgehouden. Uit het dossier blijkt dat de expert vervolgens nog een e-mail van 20 augustus 2021 aan de tussenpersoon heeft geschreven waarin hij de tussenpersoon dankt voor zijn reactie en te kennen geeft de verzekeraar geïnformeerd te hebben en berichtgeving van de tussenpersoon af te wachten. Met een e-mail van 2 september 2021 aan de expert heeft de tussenpersoon nog een aantal opmerkingen op de begroting van de expert gemaakt. De expert heeft daar met een e-mail aan de tussenpersoon van 8 september 2021 op gereageerd. Hij schreef daarbij dat hij onder meer het volgende:

‘Na ons gesprek van zojuist maakte ik een vergelijkingsberekening voor inzicht over het verschil tussen onze opgaaf en uw voorstel, zie bijlage.

Op basis van het verschil hebben wij onze berekening aangepast met een ruimere post onvoorzien, hetgeen toereikend is.

Ik verneem graag of dit voorstel akkoord is, waarna ik mijn schadevaststelling voor het geheel zal opmaken.

Mocht bijgaand voorstel niet akkoord zijn, dan is mijn advies aan u een contra-expert in te schakelen, of kunnen wij een aannemer het geheel op laten nemen waarna een open begroting volgt voor het vaststellen van de schade.’

Hierna heeft de tussenpersoon met een e-mail van 9 september 2021 aan de expert gevraagd wat de schadevaststelling wordt met betrekking tot de inboedel. Op 10 september 2021 heeft de expert daarop geantwoord dat de waardering van de schade aan de inboedel los staat van de schade aan de opstal en dat hij een collega verzocht heeft de claim inzake de inboedel te beoordelen en dat hij laat weten wat de uitkomst is zodra hij intern een terugkoppeling heeft ontvangen. Met een e-mail van 13 september 2021 aan de expert heeft de tussenpersoon te kennen gegeven dat in overleg met verzekerde besloten is om niet akkoord te gaan met het aangepaste voorstel van de expert en dat een aannemer is gevraagd een nieuwe open begroting te maken van de herstelschade. De expert heeft daar op 16 september 2021 op gereageerd met: *‘Zodra u een complete claim heeft voor zowel de opstal als de inboedel zien wij die graag tegemoet, waarna wij de claim zullen beoordelen*

en verder zullen afstemmen.' Hierop heeft de tussenpersoon op 17 september 2021 in een e-mail aan de expert geschreven dat de claim met de inboedel ongewijzigd blijft en dat hij ervan uit gaat de claim inzake de boedel wordt afgewikkeld. Met een e-mail van 23 september 2021 heeft de tussenpersoon een begroting aan de expert toegezonden van aannemer G.

- 2.10 De expert heeft in een e-mail aan de tussenpersoon van 30 september 2021 onder meer het volgende geschreven:

'- de geleverde (bijgaande) offerte van de aannemer is niet voorzien van een open begroting. De uren, het materiaal en de eenheden zijn niet gespecificeerd. Alleen het aantal weken is gespecificeerd, de rest staat genoemd als 1 pst (één post) met diverse totaalbedragen per onderdeel;

*- u levert ons een begroting aan met een kanttekening van posten die in mindering moeten worden gebracht, terwijl wij u in diverse gesprekken en e-mails hebben verzocht ons van een complete claim te voorzien die alleen is gebaseerd op werkzaamheden voor het herstel van de gevolgschade. Dit zodat wij niet telkens zaken achteraf dienen te corrigeren, waarna dan vervolgens opnieuw discussie ontstaan over de door ons toegepaste correcties;
(...)*

Gelet op het verloop van het dossier en de discussie die ontstaan, (...), hebben wij contact opgenomen met de verzekeraar en uitleg gegeven over de voortgang en ontwikkelingen. Vanuit de verzekeraar hebben wij de instructie ontvangen de schade eenzijdig vast te stellen en te rapporteren. Los van onze schadevaststelling zullen wij uw claim voor de schade aan de opstal (...) en uw claim inzake de inboedel los benoemen in ons rapport, waarna de verzekeraar zelf een besluit zal nemen en zij u zullen informeren.

Ik verwacht uiterlijk begin volgende week het geheel te kunnen rapporteren aan de verzekeraar, die u nadien informeert omtrent de afwikkeling.'

- 2.11 In reactie op voornoemde e-mail heeft de tussenpersoon in een e-mail aan de expert van dezelfde dag (30 september 2021) het volgende geschreven:

'Het is jammer te constateren dat een aantal dingen door u niet juist worden weergegeven in uw mail. Het lijkt mij dan ook het beste dat u het dossier overdraagt aan [de verzekeraar].'

- 2.12 Op 5 oktober 2021 heeft de inmiddels door klagster ingeschakelde contra-expert per e-mail contact opgenomen met de expert en onder meer gevraagd een akte van benoeming op te stellen. Daarbij heeft hij onder meer geschreven:

'Mag ik overigens de offerte ontvangen inzake het herstel van de eerste aannemer. Daarnaast ontvang ik ook graag de offertes en facturen inzake het drogingsproces.'

- 2.13 De expert heeft met een e-mail van 7 oktober 2021 gereageerd op voornoemde e-mail van de contra-expert. Hij heeft daarbij de offerte van aannemer F meegestuurd en daarbij onder meer het volgende geschreven:

‘Hoewel ik geen probleem heb met het delen van informatie, ben ik wel verbaasd te lezen dat je vraagt naar stukken die wij in een eerder stadium rechtstreeks van verzekerde hebben ontvangen. Tussen de schadedatum en het moment waarop wij met instemming van verzekerdes tussenpersoon (H) en de verzekeraar overeen kwamen de schade éézijdig vast te stellen en te rapporteren, zijn meermaals pogingen geweest om tot overeenstemming te komen.

Ons eerdere advies om een contra-expert te betrekken hebben zij in het eerdere traject ook vaker naast zich neergelegd.

Zodra jij een completer beeld hebt van het geheel ga ik graag met je in gesprek, waarvoor ik tzt graag een afspraak met je maak.’

2.14 Uit de stukken blijkt dat de woning van klagster (alsmede de schuur) in ieder geval in januari 2023 gesloopt is.

2.15 Uit de stukken blijkt dat op 8 februari 2022 beide experts een Akte van taxatie hebben ondertekend. Met een e-mail van 14 februari 2022 heeft de contra-expert die akte van taxatie aan de expert toegezonden. De contra-expert heeft met een e-mail van 11 april 2022 aan de verzekeraar (met c.c. aan klagster) nog een exemplaar van de akte toegezonden dat eveneens getekend is door klagster (en wel op 10 februari 2022) met de vermelding *‘Verzekerde voor akkoord: onder protest en voorbehoud van rechten’*. De contra-expert heeft in deze e-mail onder meer het volgende geschreven:

‘Daarnaast laten wij verzekerde altijd mee-tekenen op de akte van taxatie. In de bijlage ontvangt u tevens deze akte waarbij u kunt zien dat verzekerde links bovenin de akte tekent onder protest. Door een interne fout bij het secretariaat van Troostwijk hebben wij deze akte niet doorgestuurd naar C.’

3. De klacht en het verweer.

3.1 De klacht houdt in dat de expert traag en slecht gewerkt heeft en zich niet heeft gehouden aan de gedragscode.

Bij de vraag op het klachtformulier welke gedragsregel(s) naar de mening van klager door de expert zijn overtreden heeft klagster het volgende geschreven:

‘art. 3.3 A: er zijn door de expert niet op voorhand afspraken gemaakt over reactietermijnen en rapportages. Hij heeft het proces van schadeafwikkeling niet uitgelegd. Hij heeft geen consequenties benoemd. Geen opsomming gemaakt van hetgeen wij willen claimen, hij geeft slechts een opsomming van zijn weerspiegeling. We krijgen geen begroting en of prijsindicatie van de door de expert ingeschakelde aannemer terwijl wij van onze aannemer wel open begrotingen moeten overleggen. Dat lijkt op belangenverstrengeling! De expert behoort integer en respectvol te zijn. [De expert] komt binnen en zegt als eerste: Ik duld geen tegenspraak en wens geen vragen achteraf. Dat is niet bepaald respectvol binnenkomen bij een klant waarbij het huis compleet onder water heeft gestaan! Heeft schade aan buitengevels en garage niet bekeken en meegenomen. Heeft geen overleg gepleegd met [de verzekeraar] omtrent nieuwbouw terwijl wij dat duidelijk wel verzocht hebben. Fraude gepleegd met akte en offertes.’

Bij de vraag wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld heeft klagster het volgende geschreven:

'Wij willen een oplossing zien voor de vertraging van het dossier. door de vertraging hebben wij een verhoging van € 235.000,-- gehad. Indien [de expert] niet zo traag had gehandeld hadden wij die prijsverhoging niet gehad en hadden wij ons huis kunnen bouwen. nu is het deels gebouwd en kunnen wij het niet meer betalen waardoor het nu in de verkoop staat en wij dus helemaal geen huis meer hebben. We zitten nu al meer dan een jaar in een huurhuis en hebben slechts 2 maanden vergoed gekregen door [de expert].'

3.2 Bij repliek heeft klagster een opsomming gegeven van punten waarop de expert zich volgens klagster niet aan de gedragscode heeft gehouden. Deze opsomming luidt als volgt (nummering Tuchtcollege):

1. *'Vastlegging van reactietermijnen ontbreekt*
2. *Een vastlegging van hoe, wanneer en waarover er gerapporteerd wordt. Wij hebben nimmer een rapport gezien en waren ook niet op de hoogte dat er rapporten naar [de verzekeraar] verstuurd waren*
3. *Vastlegging omtrent beloning (is nimmer besproken en of vastgelegd)*
4. *Bij punt 3.3 punt B staat dat er bij onduidelijkheid overleg plaatsvindt. In een rapport van B staat benoemd dat hij overleg heeft met [de verzekeraar] en vervolgens met goedkeuring van [de verzekeraar] de schade eenzijdig zal rapporteren!*
5. *Het proces is anders dan B meld niet toegelicht en zeker niet vastgelegd.*
6. *Er is nimmer gesproken over termijnen waarin de expert communiceert*
7. *Toen wij een aannemer moesten zoeken om een offerte te maken, heeft B nimmer benoemd waar die offerte aan moet voldoen (conform art. 3.3 punt E dient hij helder uit te leggen wat voor informatie nodig is en waarom. Ook is de consequentie niet benoemd. Hij schuift de vertraging in onze schoenen terwijl hij middels het volgen van de gedragscode die vertraging had kunnen voorkomen.*
8. *Wij hebben nimmer een rapportage gezien'*

3.3 Bij repliek heeft klagster onder meer (samengevat) nog naar voren gebracht dat de expert wel degelijk gezegd heeft dat hij geen tegenspraak wenste. Klagster meent dat er sprake is van belangenverstremgeling op grond van het volgende. De door de expert gestuurde aannemer is op 5 juli 2021 op bezoek geweest. Van de aannemer moest men direct de woning verlaten voor 6 maanden. Er zouden 2 maanden bouwdrogers en blowers komen, de vloer zou er uit gesloopt worden, muren voor de helft afgebroken en vervolgens weer opgebouwd. Nadat klagster heeft aangegeven dat zij eerst de verschillende opties wilde overdenken, heeft zij haar keuze bekend gemaakt bij de expert (het Tuchtcollege begrijpt: de keuze voor herbouw van de woning) en gevraagd of hij met de verzekeraar wilde overleggen. Daar heeft klagster nimmer een terugkoppeling op gehad. Na de keuze voor optie 3 (herbouw) hoorde klagster opeens niets meer van de aannemer en anderhalve week later bleek dat hij met vakantie was. Klagster stelt de vraag of deze aannemer geen zin had omdat hij de klus niet kon uitvoeren. De aannemer mocht zonder opgaaf van prijs de volgende dag beginnen met slopen maar toen klagster wilde weten wat het allemaal zou kosten en aangaf dat het wellicht beter was om voor een andere weg te kiezen gaf de aannemer niet meer thuis. Dat ruikt naar belangenverstremgeling want waarom kan de aannemer eerst wel gelijk komen maar heeft hij daarna ineens geen tijd meer? Klagster heeft voorts haar verwijt van fraude onderbouwd door te stellen: *'Wij hebben ons best gedaan om van*

aannemers een offerte te krijgen. De eerste offerte wordt door [de expert] compleet afgebrand, hij geeft aan dat het geen open begroting betreft en dat het geen goed uitgangspunt is. Met veel pijn en moeite regelen wij een nieuwe offerte, die vervolgens ook niet goed is volgens [de expert]. Maar uiteindelijk gebruikt hij als uitgangspunt toch de 1e offerte en stuurt die ook naar onze contra expert terwijl er ook een 2e en hogere offerte ligt. Hij behoort eerlijk en transparant te zijn en dat is hij duidelijk niet.'

3.4 Op de overige stellingen van partijen over een weer wordt voor zover van belang bij de beoordeling nader in gegaan.

4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege.

4.1 De bevoegdheid van het Tuchtcollege is tussen partijen niet in geschil.

5. De beoordeling.

5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Deze gedragsregels zijn bedoeld, zo blijkt uit de inleiding daarvan, als een norm voor de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Slechts indien en voor zover een expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegrondverklaring en/of tot een eventuele tuchtrechtelijke veroordeling leiden. Daarbij dienen alle omstandigheden van het geval betrokken te worden waardoor het mogelijk is dat, ook indien men achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. Klagster heeft ter onderbouwing van haar stellingen (onder meer) een beroep gedaan op paragraaf 3.3 van de Gedragscode schade-expertise-organisaties van het Verbond van verzekeraars. De eerste twee van de daar beschreven regels (namelijk regel a en regel b) hebben betrekking op de verhouding tussen opdrachtgever (in dit geval de verzekeraar) en de expertiseorganisatie en niet op de verhouding tussen de expertiseorganisatie en de verzekerde (in dit geval klagster). Een deel van de door klagster gemaakte verwijten valt onder genoemde regels a of b – en snijden daarmee geen hout. Het gaat dan met name over het op voorhand maken van afspraken over reactietermijnen en rapportages (hoe wanneer en waarover er gerapporteerd wordt), een vastlegging omtrent de beloning en eventueel overleg met de opdrachtgever (de punten 1-4 uit de opsomming van klagster zoals bij repliek gegeven).

Het proces van schadeafwikkeling

5.3 Ten aanzien van de overige punten/verwijten uit de opsomming in de repliek van klagster (nrs 5-8) overweegt het Tuchtcollege dat uit de e-mail van de expert van 7 juli 2021 aan

aannemer E blijkt dat hij wel degelijk met klaagster (althans haar echtgenoot) gesproken heeft over het proces en daarbij ook haar wens om te woning te herbouwen heeft meegenomen. Hij heeft daarbij gevraagd om een offerte zodat hij daarna zijn schadevaststelling met klaagster af kon stemmen en verder kon (af)rapporteren aan de verzekeraar. Toen aannemer E kennelijk niet direct reageerde, heeft de expert in zijn e-mail van 19 juli 2021 met een aantal andere (proces)voorstellen gedaan waarna klaagster aan hem gevraagd heeft een calculatie te maken. Met een e-mail van 30 juli 2021 heeft klaagster toch een door haar zelf gevraagde prijsopgave aan de expert toegezonden (van aannemer F), met de vraag aan de expert of hij voor overleg contact op wilde nemen met de tussenpersoon van klaagster (hetgeen de expert vervolgens ook gedaan heeft). De tussenpersoon en de expert hebben vervolgens – naar het het Tuchtcollege voorkomt – tamelijk uitvoerig met elkaar gecommuniceerd over de inhoud. Het proces was daarbij geen issue. In dat licht missen de (huidige) verwijten van klaagster over het proces van schadeafwikkeling eveneens doel. Uit de correspondentie met de tussenpersoon blijkt overigens in dat verband dat de expert verschillende malen naar zijn rapportages verwezen heeft, zodat het voor klaagster duidelijk moet zijn geweest dat er sprake was van rapportages van de zijde van de expert. De tussenpersoon had deze eenvoudigweg kunnen opvragen bij de verzekeraar en anders had in ieder geval de later door klaagster ingeschakelde contra-expert dat kunnen doen.

- 5.4 Een ander punt in dit (proces)verband dat klaagster gemaakt heeft, is dat de expert niet duidelijk gemaakt zou hebben waar de door klaagster opgevraagde offertes aan zouden moeten voldoen. Uit de stukken blijkt echter dat de expert hier wel duidelijk in is geweest en dat hij zelf ook een kostenbegroting gemaakt heeft die wel gespecificeerd is. Klaagster heeft nog aangevoerd dat de expert de schade aan buitengevels en garage niet bekeken en meegenomen heeft. Het Tuchtcollege kan dit niet volgen omdat dit onderwerpen zijn die in de onderhandelingen tussen de expert en de tussenpersoon en de contra-expert een plaats hadden kunnen en moeten krijgen. Als dat (ten onrechte) niet gebeurd zou zijn kan de expert daar geen verwijt van gemaakt worden. Het Tuchtcollege overweegt in dit verband nog dat de verwijten van klaagster ten aanzien van de houding tijdens zijn eerste gesprek (als zou hij gezegd hebben dat hij geen tegenspraak zou dulden) in het licht van het verloop zoals dat is naar voren gekomen niet zijn komen vast te staan. De expert betwist het namelijk en voor het Tuchtcollege is in dezen relevant dat de expert een open houding lijkt te hebben aangenomen. Hij heeft immers wel degelijk – anders dan klaagster heeft aangevoerd – van begin af aan de wens van klaagster om de woning (geheel) te herbouwen gerespecteerd. Hij heeft alleen steeds gevraagd om een open, gespecificeerde begroting ter bepaling van de schade. Dit was redelijk omdat kosten van vernieuwing of verbetering niet voor vergoeding in aanmerking zouden komen. Eventuele herbouwplannen stonden daaraan niet in de weg.

Belangenverstrengeling

- 5.5 Een ander verwijt dat klaagster gemaakt heeft, is dat er sprake zou zijn van belangenverstrengeling. Klaagster heeft daartoe in de kern aangevoerd dat de door de expert aanvankelijk ingeschakelde aannemer niet meer thuis gaf zodra hem bleek dat hij alleen maar een offerte moest maken en dat hij verder geen werkzaamheden zou kunnen verrichten. Het Tuchtcollege overweegt dat onduidelijk is waarom aannemer E uit beeld verdwenen is maar dat als hem op dat punt al iets verweten zou kunnen worden dat nog niet betekent dat er sprake was van belangenverstrengeling. Het verwijt van belangenverstrengeling jegens de expert is in ieder geval (ook overigens) onvoldoende onderbouwd en daarmee ongegrond.

Fraude

- 5.6 Nog een ander verwijt betreft de stelling dat de expert fraude gepleegd zou hebben met akte en offertes. De expert zou, aldus klaagster, de Akte van taxatie gemanipuleerd hebben. Het Tuchtcollege heeft geen reden om dat aan te nemen. Uit de stukken blijkt dat de contra-expert aanvankelijk niet de juiste (door klaagster medeondertekende) akte naar de expert toegestuurd heeft, maar dat ziet niet op gedrag dat aan de expert verweten kan worden. Het Tuchtcollege kan klaagster op het punt van de door haar gestelde fraude met offertes evenmin volgen. Klaagster heeft in dezen gesteld dat de expert uiteindelijk de eerste offerte gebruikt heeft en dat hij deze ook naar de contra-expert gestuurd heeft, terwijl er ook een tweede en hogere offerte lag. Uit de stukken blijkt evenwel dat de expert, zoals hiervoor reeds overwogen, een eigen kostenbegroting heeft opgemaakt en dat hij op verzoek van de contra-expert (slechts) de offerte van aannemer F aan hem heeft toegestuurd. Dit was een offerte die klaagster zelf eerder naar de expert had toegestuurd en uiteraard ook zelf ter beschikking had kunnen stellen aan de contra-expert. Klaagster had ook zelf de tweede offerte (van aannemer G) aan de contra-expert kunnen verstrekken en de expert mocht er van uit gaan dat zij dat daadwerkelijk ook gedaan heeft. Het Tuchtcollege concludeert in het licht van een en ander, ook omdat klaagster haar verwijt op dit punt niet verder heeft onderbouwd, dat het verwijt van fraude door de expert eveneens ongegrond is.

Vertraging

- 5.7 Een ander concreet verwijt dat door klaagster tenslotte nog gemaakt is, houdt in dat door het handelen van de expert vertraging is ontstaan ten gevolge waarvan klaagster is geconfronteerd met een prijsverhoging in verband met de renovatie van de woning. Uit de stukken blijkt evenwel dat de expert steeds binnen betrekkelijk korte tijd gehandeld heeft. Zo heeft hij reeds op 7 juli 2021 aan aannemer E een offerte gevraagd. Daarna heeft hij op 19 juli 2021, toen bleek dat aannemer E nog niet gereageerd had (mogelijk vanwege de bouwvak), een drietal opties aan klaagster voorgelegd (waaronder het zelf opmaken van een open calculatie). Nadat klaagster op 20 juli 2021 gevraagd heeft aan de expert zelf een calculatie te maken heeft de expert op 12 augustus 2021 – na overleg met de tussenpersoon – een eigen calculatie aan klaagster toegezonden. De tussenpersoon heeft daar op 16 augustus 2021 op gereageerd, waar de expert de volgende dag dan weer op gereageerd heeft (17 augustus 2021), alsmede nog op 20 augustus 2021 (met de mededeling verdere berichten van de tussenpersoon af te wachten). Nadat de tussenpersoon op 2 september 2021 weer een bericht gestuurd heeft aan de expert, heeft de laatstgenoemde daar op 8 september 2021 op gereageerd. Ook daarna heeft de expert in de loop van september steeds snel gereageerd op berichten van de tussenpersoon (op 10, 16 en 30 september 2021). Hierna heeft op 5 oktober 2021 de contra-expert contact opgenomen met de expert waar de expert ook weer vrijwel direct op gereageerd heeft (op 7 oktober 2021). Het Tuchtcollege is gezien het voorgaande feitelijk verloop van oordeel dat de expert geen traagheid in zijn handelen verweten kan worden. Hij heeft steeds binnen bekwame tijd gehandeld, waarbij de tijd die er verlopen is tot 5 oktober 2021 niet als onevenredig lang gezien kan worden. Nadat de contra-expert betrokken is geraakt heeft het nog wel enige tijd geduurd totdat de akte van taxatie is getekend door beide experts (op 8 februari 2023). Maar gezien de betrokkenheid van de contra-expert in die periode kan niet zonder meer aan de expert een verwijt gemaakt worden over de duur van de onderhandelingen met de contra-expert. Klaagster heeft dat overigens ook niet gedaan.

5.8 De conclusie moet zijn dat de klacht ongegrond is en het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig beslissen.

6. De beslissing.

6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, in de samenstelling van prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde (voorzitter), mr. F. Th. Kremer en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 3 mei 2023.