

## HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klager

tegen

**B**  
aangesloten bij NIVRE Werkgeversorganisaties  
verweerster

Partijen worden hierna mede aangeduid als klager en het bureau.

---

### 1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 11 juli 2022 een klacht ingediend tegen het bureau met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een brief van 13 september 2022 heeft het bureau verweer gevoerd.
- 1.3 Met een brief van 15 september 2022 heeft klager gereageerd op het verweer van het bureau.
- 1.4 Met een brief van 29 september 2022 heeft het bureau nog gedupliceerd.
- 1.5 Bij uitspraak van 26 oktober 2022 heeft de voorzitter van het Tuchtcollege de klacht jegens het bureau in alle onderdelen ongegrond verklaard.
- 1.6 Klager heeft met een e-mail van 7 november 2022 (met bijlagen) tegen de beslissing van de voorzitter verzet aangetekend, waarna de klacht is verwezen naar de voltallige kamer van het Tuchtcollege.
- 1.7 Met een e-mail van 30 januari 2023 (met bijlagen) heeft klager nog een aantal nadere stukken ingezonden.
- 1.8 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 14 februari 2023 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door zijn echtgenote. Aan de zijde van het bureau waren aanwezig C (directeur) en D (kwaliteitscontroleur). 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 Klager heeft een geschil gekregen met zijn aannemer over – kort gezegd – de verrekening van meer- en minderwerk ter zake van de tussen hen van kracht zijnde overeenkomst van aanneming van werk van 16 februari 2020. In opdracht van (de rechtsbijstandsverzekeraar van) klager heeft E op 29 maart 2021 een rapport uitgebracht waar de aannemer zich niet in kon vinden. Hierna heeft de (rechtsbijstandsverzekeraar van de) aannemer aan het bureau verzocht eveneens een rapport uit te brengen. In het rapport van het bureau van 18 mei 2021 (hierna: het rapport) staat onder meer het volgende:

*'RAPPORT VAN EXPERTISE*

*(...)*

*Kwestie: Discussie over stelposten en afrekeningen meer- en minderwerken aangaande het nieuw bouwen van een vrijstaande casco-woning.*

*Onderzoek: Het onderzoek richt zich op de oorzaak, de omstandigheden en de omvang van deze discussie en op welke wijze partijen tot overeenstemming kunnen komen.*

*(...)*

*Ingevolge uw opdracht, ons verstrekt op 19 april 2021, hebben wij een onderzoek ingesteld naar de door uw cliënt voorgestelde eindafrekening met betrekking tot de verrekening stelposten en meer- en minderwerkzaamheden aan een, in 2020 nieuw gebouwde, cascowoning.*

*Hiertoe hebben wij de ontvangen stukken bestudeerd.*

*(...)*

*Onderzoeksvraag: U hebt ons verzocht de volgende vraag te beantwoorden:*

*1. Zijn de door cliënt opgevoerde stelpostverrekeningen en meer- en minderwerken redelijk en billijk en/of is dat van toepassing op de opstelling van wederpartij en E?'*

- 2.2 In een e-mail aan het bureau van 7 juli 2022 heeft klager onder meer het volgende geschreven:

*'Graag wil ik een klacht indienen ten aanzien van een door uw bedrijf opgestelde rapportage.*

*(...)*

*De kwestie betrof een discussie over stelposten en afrekening meer- en minderwerken van een nieuwbouw casco woning.*

*De opdracht was door onze aannemer aan uw bureau gegeven en wij zijn dus de wederpartij in de discussie. Uw expert was tot de conclusie gekomen dat er sprake was van een meerwerk van € 13.040,44.*

*Inmiddels is er een rechtszaak geweest waarin arbiter heeft overwogen dat er sprake is van een minderwerk van € 2.870,05 (zie RvA uitspraak 37.267)*

*Mijn klacht betreft de volgende 2 punten:*

- Uw expert is niet op locatie geweest en kon daardoor geen onafhankelijk objectief oordeel geven.*
- Uw expert heeft geen hoor-wederhoor toegepast waardoor ook geen onafhankelijk objectief oordeel mogelijk was.*

*Ik ben van mening dat u hiermee de NIVRE gedragsregels artikel 3, 4a, 5.1d, 5.1i, 5.1k overtreed.*

*Uw rapportage heeft aannemer geholpen om een grotere "mist" te veroorzaken wat niet bepaald geholpen heeft in een heldere proces om tot een schikking te komen of een zorgvuldige rechtszaak.*

*Graag verneem ik van u wat u met bovenstaande klachten wilt gaan doen.*

*Voornaamste reden voor mij om u deze klacht te zenden is dat als men niet weet wat men niet goed/fout doet, men zich ook niet kan verbeteren en daarmee op dezelfde werkwijze blijft doorwerken.'*

- 2.3 Met een e-mail aan klager van 11 juli 2022 heeft het bureau onder meer als volgt op voornoemde e-mail gereageerd:

*'Wij begrijpen dat u teleurgesteld bent en betreuren dat u een klacht heeft ingediend.*

*[Het bureau] heeft, in onderhavige situatie, opdracht ontvangen van SRK Rechtsbijstand om, op basis van dossieronderzoek, antwoord te geven op de door hen gestelde vragen. Dit hebben wij naar eer en geweten uitgevoerd. Dossieronderzoek betekent automatisch dat er geen onderzoek ter plaatse en/of hoor- en wederhoor plaatsvindt; wij geven sec antwoord op de gestelde vragen.'*

- 2.4 Hierna heeft klager onderhavige klacht bij het NIVRE ingediend.

### **3. De klacht en het verweer.**

- 3.1 De klacht houdt het volgende in. Het bureau heeft een rapport opgesteld waarbij naar de mening van klager de NIVRE gedragsregels zijn overtreden. Daartoe heeft klager aangevoerd dat de expert niet op locatie geweest is en geen hoor en wederhoor heeft toegepast waardoor geen onafhankelijk objectief oordeel mogelijk was. Het bureau heeft bij verweer gesteld dat aan het bureau verzocht zou zijn een second opinion te geven zonder locatiebezoek en zonder wederhoor. Er wordt in het rapport echter, zo stelt klager, nergens vermeldt dat het zou gaan om een second-opinion zonder locatiebezoek en zonder wederhoor. Bovendien is er naar de mening van klager geen sprake van een second opinion. Bij een second opinion is het gebruikelijk dat naar dezelfde kwestie wordt gekeken en dat dezelfde onderzoeksvragen worden beantwoord, alleen door een andere expert. In dit geval is door het bureau een heel andere vraag beantwoord dan door de expert van klager. Het bureau had de opdracht moeten weigeren toen hem gevraagd werd zonder locatiebezoek een oordeel te geven. De kwestie tussen klager en de aannemer betreft een meningsverschil over meer en minderwerk (niet over 'redelijk of billijk'). Dat is goed omschreven op het eerste blad van het rapport van het bureau maar later komt men in het rapport tot een heel andere onderzoeksvraag (welke ook niet past bij de uitleg in het verweer van het bureau). Naast het voorgaande heeft de expert, zo stelt klager, conclusies getrokken waarvan hij kon weten dat deze niet juist zijn. Dit heeft geleid tot "mist" in de rechtsgang, terwijl bevestigd is dat de conclusies van de expert volledig fout waren door een uitspraak van de Raad van Arbitrage. Het bureau heeft hiermee niet fatsoenlijk, integer en respectvol richting alle betrokkenen gehandeld en bovendien is zijn positie als objectief deskundige in gevaar gekomen. Bij de vraag op het klachtenformulier wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld heeft klager onder meer nog geschreven dat hij het meest belangrijk vindt dat van de fouten

geleerd wordt en dat deze in de toekomst voorkomen worden. Daarbij heeft klager ook gesteld dat het rapport van het bureau er toe geleid heeft dat de arbiter tot het oordeel is gekomen dat stelkozijnen geplaatst zijn terwijl deze er niet in zitten. Klager zou van het bureau 'het oordeel' (het Tuchtcollege verstaat: erkenning) willen dat er geen stelkozijnen geplaatst zijn en dat (idealiter) het bureau daarvoor een vergoeding betaalt.

- 3.2 Het bureau heeft bij verweer naar voren gebracht dat hij door zijn opdrachtgever verzocht is een second-opinion te geven zonder locatiebezoek en zonder wederhoor. De door het bureau ingeschakelde deskundige heeft vervolgens naar beste kunnen binnen het raam van de opdracht gerapporteerd op basis van de hem ter beschikking gestelde gegevens. Dit heeft geleid tot het rapport van 18 mei 2021. Het bureau is er niet in gekend, noch erbij betrokken dat dit rapport gebruikt is of zou worden in een arbitrale procedure. Bij dupliek heeft het bureau onder meer nog naar voren gebracht dat het feit dat het om een second opinion ging, blijkt uit de vermelding in het rapport van de vraag een visie te geven op de redelijkheid en billijkheid van de standpunten van de aannemer en van E. Dit impliceert naast de "opinion" van E een second opinion. Voorts blijkt uit het rapport dat voor het onderzoek een aantal documenten is beoordeeld en dat op basis daarvan wordt gekomen tot een aantal bevindingen. Van geen wederhoor en/of locatiebezoek wordt geen gewag gemaakt, maar impliciet kan die conclusie uit het rapport wel worden getrokken. Het is overigens niet duidelijk welke gedragsregels het bureau jegens klager zou hebben overtreden nu op dit punt conform de opdracht gehandeld is. Het bureau merkt nog op dat het hem niet bekend is dat zonder waarschuwing een stelpost niet met 10% zou mogen worden overschreden. Een dergelijke afspraak past ook niet bij het grillige karakter dat volgens het bureau inherent is aan een stelpost.
- 3.3 Het bureau heeft ter zitting onder meer verklaard dat het zijn bedrijfsvoering inmiddels heeft aangepast in die zin dat opdrachten als de onderhavige niet meer geaccepteerd worden. Men heeft, zo realiseert men zich achteraf, getracht de opdrachtgever ter wille te zijn door het accepteren van een beperkte, in wezen: onvolledige opdracht, met alleen maar dossieronderzoek op grond van beschikbare stukken. Op zichzelf acht het bureau het wel acceptabel om met een klant ruggenspraak te houden over de inhoud van een rapport van een wederpartij (eventueel leidend tot een interne notitie). Maar voor een 'rapport van expertise' is de normale gang van zaken dat er een afspraak gemaakt wordt op locatie en dat daarna pas rapport gemaakt wordt. Het rapport draagt dan ook ten onrechte de titel 'rapport van expertise' en had niet zo naar de wederpartij mogen gaan. Feitelijke onjuistheden die nu in het rapport staan (zoals met betrekking tot betaalde bedragen, de datum van oplevering en 'tijdige meldingen') zijn ontstaan door hiaten in de informatie die ter beschikking gesteld is en waar een eigen invulling aan is gegeven is. Men heeft inderdaad niet de wederpartij gebeld. Het bureau heeft naar hij stelt wel aan de opdrachtgever gevraagd of men er niet heen zou moeten gaan maar de opdrachtgever wilde dat niet. Dat is in de ogen van het bureau slecht afgelopen. Het bureau heeft tenslotte verklaard dat hoewel het rapport geen schoonheidsprijs verdient, het bureau zich niet herkent in het verwijt dat het niet fatsoenlijk/integer gehandeld zou hebben. Dat het bureau klager na zijn initiële klacht niet heeft uitgenodigd op kantoor is een gemiste kans.
- 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 bureau/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 bureau/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 bureau/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 bureau/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. Duidelijk is dat het bureau ter zitting afstand heeft genomen van de wijze waarop het rapport tot stand gekomen is en de inhoud daarvan. Het Tuchtcollege waardeert het dat het bureau tot dit inzicht is gekomen en dat het tevens heeft verklaard in de toekomst een andere werkwijze te zullen hanteren. De redenen die het bureau daartoe zelf naar voren heeft gebracht (zoals weergegeven sub 3.3) onderbouwen het door het bureau tijdens de zitting ingenomen standpunt en worden door het Tuchtcollege als correct aanvaard en overgenomen. Kern van het probleem is dat door het niet horen van betrokkenen er fouten/onzorgvuldigheden in een 'rapport van expertise' zijn komen te staan die vanwege de status daarvan een eigen leven zijn gaan leiden in een daarop volgende rechtsgang (arbitrage). Het bureau had moeten beseffen dat dat – juist vanwege het belang dat in en buiten rechte aan een expertiserapport gehecht wordt – zou kunnen gebeuren. Het was beter geweest als de opdracht op deze voet niet was aangenomen (zoals het bureau achteraf zelf ook aangeeft) of dat het rapport aan de opdrachtgever was aangeboden als bijvoorbeeld een 'opinie' of 'notitie'. Het had daarbij voor de hand gelegen dat door het bureau een voorbehoud gemaakt was ten aanzien van juistheid van de feiten vanwege de beperktheid van het onderzoek. Het Tuchtcollege stelt vast dat een dergelijk voorbehoud ontbreekt in het rapport. Het Tuchtcollege kan er – deze omstandigheden ten spijt – in mee gaan dat niet gezegd kan worden dat het handelen van het bureau niet fatsoenlijk/integer of niet respectvol jegens klagers is geweest. De toon van het rapport kan op zichzelf niet op die manier gekwalificeerd worden. Het Tuchtcollege betreurt het evenwel dat het bureau pas ter zitting zijn (voor klager: nieuwe) inzichten in de eigen handelwijze heeft gedeeld. Dat het bureau na ontvangst van de initiële klacht niet zelf met klager om tafel gegaan is om excuses aan te bieden voor de gang van zaken is ook naar het oordeel van het Tuchtcollege een gemiste kans. Er stond het bureau ook niets aan in de weg om na ontvangst van de klacht bij het NIVRE een en ander recht te zetten. Het Tuchtcollege acht daarom naast het gegrond verklaren van de klacht een maatregel in de vorm van een

waarschuwing op zijn plaats. Het bureau dient ook de kosten van verzet te dragen. Het Tuchtcollege benadrukt tenslotte dat het niet kan oordelen over de vraag of er inderdaad stelkozijnen geplaatst zijn of niet. Wel stelt het vast dat de stellingen van klager in dezen niet meer betwist zijn door het bureau en dat het standpunt van klager daarmee in wezen vast staat. In zijn beslissing maakt dit voor het Tuchtcollege in zoverre geen verschil, dat het in de voorliggende procedure geen verplichting tot betaling van een vergoeding daaromtrent kan opleggen.

- 5.3 De conclusie moet zijn dat de klacht gegrond verklaard moet worden en het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig beslissen. Het bureau zal overeenkomstig artikel 5.2 het betaalde griffierecht (van € 50,--) aan klager dienen te vergoeden, de kosten van verzet (van € 100,--) zullen conform artikel 7.2 van het reglement Tuchtrecht door het secretariaat aan klager worden teruggestort. Deze kosten zullen, bij wijze van maatregel in de zin van artikel 15.1 sub e, door het bureau dienen te worden voldaan aan het secretariaat van het NIVRE.

## **6. De beslissing.**

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ten aanzien van het bureau gegrond onder oplegging van de maatregel van waarschuwing. Daarnaast dient het bureau het bedrag van € 100,-- aan het NIVRE te betalen voor de kosten van verzet.
- 6.2 Nu de klacht gegrond is verklaard dient het bureau op grond van artikel 5.2 van het Reglement Tuchtrecht van het NIVRE het door klager betaalde griffierecht van € 50,00 aan klager te betalen.

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 25 april 2023.