

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS (NIVRE),

heeft de navolgende beslissing gewezen,

inzake:

A.,
wonende te Z.,
klager,

tegen,

B.,
wonende te Y.,
als kandidaat in het Register van het NIVRE ingeschreven onder nummer X.,
branche aansprakelijkheid-technische varia,
verweerder.

Partijen worden hieronder aangeduid als 'klager' en 'verweerder'

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een e-mail van 29 maart 2015 heeft klager bij het secretariaat van het NIVRE een klacht tegen verweerder ingediend (hierna: de klacht). Bij de klacht is een aantal bijlagen gevoegd (ongenummerd).
- 1.2 Verweerder heeft met een brief van 11 mei 2015 op de klacht gereageerd. Hij heeft daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Met brieven van respectievelijk 2 juni en 2 juli 2015 (met bijlage) hebben klager en verweerder nog nader op elkaars stellingen gereageerd.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 25 november 2015 te Rotterdam. Aanwezig waren klager en verweerder in persoon. Verweerder werd vergezeld door de heer C., kantoormanager bij de firma waar verweerder werkzaam is. Partijen hebben hun stellingen ter zitting mondeling nader toegelicht en vragen van het tuchtcollege beantwoord.

2. De feiten.

- 2.1 Voor zover relevant in deze procedure is klager een particulier woonachtig aan de Dorpsstraat in Z. Aan het naast de woning van klager gelegen wegdek zijn werkzaamheden uitgevoerd waarna klager een schademelding gedaan heeft op 12 november 2014. Naar aanleiding van deze melding heeft verweerder, in opdracht van de desbetreffende verzekeraar, de woning bezocht en met klager gesproken op 18 februari 2015.
- 2.2 In een e-mail van 10 maart 2015 schreef verweerder aan klager onder meer het volgende:

'Tijdens ons bezoek van 18 februari 2015 werden wij door u gewezen op de navolgende gebreken:

- Binnen: scheurvorming stucwerk wand nabij entree*
- Binnen: scheurvorming stucwerk wand nabij voordeur*
- Buiten: tuinmuur aan de rechterzijde van de woning staat uit het lood en er zijn op meerdere plaatsen scheuren in het metselwerk aanwezig*
- Buiten: verzakkingen in tuin aan de achterzijde van de erfafscheiding/tuinmuur*

(...)

Voor ons onderzoek ontvingen wij een vooropname van uw woning, (...). Uit deze vooropname maken wij op dat de gebreken in de tuinmuur aan de rechterzijde van woning reeds allen voorafgaand aan de werkzaamheden van [aannemer] aanwezig waren. Van een noemenswaardige verergering van de gebreken lijkt aan de hand van de foto's geen sprake (zie hiervoor ook de bijlage: vergelijking gebreken). Dat de werkzaamheden hebben geresulteerd in extra schade aan de tuinmuur of een extra te maken investering in vergelijking tot de investering die reeds voorafgaand aan de werkzaamheden benodigd was om de muur in goede staat te krijgen, blijkt aan de hand van het beschikbare fotomateriaal in ieder geval niet. Een causaal verband tussen het ontstaan van de gebreken en de werkzaamheden (...) achten wij derhalve niet aanmerkelijk.

Voor wat betreft de scheuren in het stucwerk van de wanden nabij de entree en voordeur worden deze niet genoemd in de vooropname. Aan de hand van de beschikbare gegevens kunnen wij een verband tussen de werkzaamheden van [aannemer] en de gebreken niet uitsluiten. Onzes inziens volstaat een plaatselijk herstel van deze gebreken waarbij het stucwerk rondom de scheuren wordt weggekrabd, een gaasband wordt aangebracht waarna stuc- en schilderwerkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. De kosten die hiermee zijn gemoeid hebben wij berekend op een bedrag van € 722,35 inclusief btw hetgeen wij als volgt hebben gespecificeerd:

(...)

Wij zijn voornemens om onze opdrachtgevers op een gelijke wijze te informeren. Voordat wij dit doen vernemen wij graag eerst uw akkoord met betrekking tot het voorgaande inclusief uw bankrekeninggegevens waarop een eventuele betaling kan plaatsvinden.'

2.3 In reactie op genoemde e-mail van verweerder schreef klager in een brief aan verweerder van 15 maart 2015 onder meer:

'U conclusie; een causaal verband tussen het ontstaan van de gebreken en de werkzaamheden (...) achten wij derhalve niet aanmerkelijk. Is onjuist, de gebreken in de buiten muren zijn niet ontstaan, maar verslechterd door de werkzaamheden (...). Dit is zichtbaar op de foto's die u zelf heeft gemaakt en dit wordt bevestigd door de bijgevoegde foto's. (...)

Mijn vraag was ook niet om de gehele herstelkosten te claimen (...), maar een bijdragen hieraan, gezien het feit dat door de uitgevoerde werkzaamheden de situatie aantoonbaar verslechterd is.'

2.4 Hierop reageerde verweerder met een e-mail van 19 maart 2015 waarin hij schreef:

'Bedankt voor uw brief van zondag 15 maart 2015.

Wij zijn het met u eens dat aan de hand van het beschikbare fotomateriaal een zeer geringe verergering van een aantal gebreken zichtbaar is. Echter aan de hand van de vooropnamefoto's alsmede de foto's die uzelf heeft genomen voorafgaand aan de werkzaamheden is ook duidelijk dat voorafgaand aan de werkzaamheden al een ingrijpend herstel van de muur nodig was om deze in een goede staat te krijgen. Voor een herstel van de muur was dus al een investering benodigd. De extra investering die zal moeten worden gemaakt ten gevolge van de zeer geringe verergering van de gebreken is naar onze mening verwaarloosbaar ten opzichte van de investering die reeds benodigd was om de muur in goede staat te krijgen. De extra kosten zullen hooguit zijn gelegen in extra materiaal dat voor het herstel benodigd zal zijn, zoals wat extra specie. Wij willen voorstellen om hiervoor een bedrag van € 75,00 inclusief btw op te nemen in de schadebegroting.

Wij zien uw reactie graag tegemoet.'

2.5 Klager heeft op voornoemde e-mail gereageerd met een e-mail van 20 maart 2015 waarin hij onder meer schreef:

'Ik voel me niet geheel serieus genomen met u reactie, omdat u een conclusie trekt die u niet kunt trekken. U weet niet wat de status van de muur was in de periode voor de voor opname, (...) omdat de staat van de muur wellicht al 100 jaar zo was en de uitgevoerde werkzaamheden de aanleiding zijn voor het verder versneld verslechteren van de situatie.

(...)

Het bovenliggende feit is; dat door de uitgevoerde werkzaamheden van de organisatie die u vertegenwoordigd zichtbare schade is ontstaan aan mijn eigendom.

Derhalve ben ik het niet eens met u conclusie en zal ik genoodzaakt zijn tot het ondernemen van juridische stappen. Tevens zal ik mijn persoonlijke tijd en de juridische kosten die ik in dit dossier investeer gaan verhalen, doordat zonder deze schade ik deze tijdbesteding en kosten niet had hoeven maken.'

2.6 Na ontvangst van de e-mail van 20 maart 2015 heeft verweerder zijn opdrachtgever op de hoogte gesteld van het standpunt van klager.

3. De klacht.

3.1 De verwijten die klager aan het adres van verweerder maakt hebben geen betrekking op de door verweerder gemaakte kostenbegroting met betrekking tot de binnenmuren van de woning. Evenmin heeft klager bezwaar tegen het bedrag van € 75 euro dat door verweerder voorgesteld is voor de buitenmuren. Het is hem, verkort weergegeven, te doen om de wijze waarop verweerder heeft gecommuniceerd nadat klager gereageerd heeft op de oorspronkelijk opgestelde begroting door verweerder. Klager stelt zich op het standpunt dat hij steeds, al bij zijn oorspronkelijke schademelding, heeft duidelijk gemaakt dat het wat hem betreft ging om een verslechtering van de toestand van de buitenmuren en dat hij daarom gevraagd had om een bijdrage in de kosten van herstel. De reactie van verweerder op stellingen van klager vond hij ongefundeerd en niet consequent, tevens verwijt hij verweerder dat deze niet zocht naar oplossingsrichtingen.

4. Het verweer.

- 4.1 Samengevat stelt verweerder zich op het standpunt dat zijn expertiseonderzoek juist wel oplossingsgericht geweest is, hetgeen onder meer blijkt uit het feit dat hij op basis van nieuwe – door klager ingebrachte – informatie zijn schadevaststelling heeft aangepast in het voordeel van klager. Hij is daarbij van mening dat het voorgestelde bedrag reëel is omdat het slechts gaat om kosten van materiaal omdat de buitenmuren in kwestie voorafgaand aan de werkzaamheden aan de weg in zodanige staat waren dat de extra investering door de verslechtering in werkelijkheid nihil zou zijn. Hij betwist dat zijn stellingname in deze niet consequent zou zijn geweest. Bovendien acht hij zijn schadevaststelling voldoende gefundeerd en onderbouwd.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een (kandidaat) register-expert in de uitoefening van zijn bedrijf/beeroep dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE. Zo dient de expert zich in de uitoefening van zijn beroep te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt. Daarbij dient de expert te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE.
- 5.2 Het tuchtcollege oordeelt inzake de onderhavige klacht als volgt. Klager heeft gesteld dat hij reeds bij de schademelding in november 2014 melding gemaakt heeft van de verslechtering van de buitenmuren. Hiertegenover heeft verweerder bij dupliek gesteld dat klager aanvankelijk ook stelde dat er nieuwe waarneembare scheuren zouden zijn bijgekomen terwijl uit het onderzoek van verweerder bleek dat deze volgens klager nieuwe scheuren al aanwezig waren voor de werkzaamheden. Verweerder heeft daarmee niet gesteld dat het klager niet ook te doen was om een verslechtering van de buitenmuren. Bovendien komt de mogelijkheid van verergering ook aan de orde in zijn e-mail van 10 maart 2015. Wat daar verder van zij, het tuchtcollege is van oordeel dat verweerder van begin af aan zich bewust had moeten zijn van de aandacht die klager ook voor de buitenmuren vroeg. Dat het naar zijn oordeel slechts ging om bestaande scheuren en dat de eventuele verslechtering niet significant was mocht voor hem niet betekenen dat de impact voor klager in het geheel betekenisloos was. Ook een naar objectieve maatstaven gezien geringe, of verwaarloosbare, schadepost kan immers voor een leek toch als significant ervaren worden omdat hij niet direct in valutarische termen zijn schade beschouwd maar zich aangetast voelt in zijn eigendom als rustig bezit. In dat verband dient er rekening mee gehouden te worden dat een leek de consequenties van een ook zeer geringe schade niet kan overzien. Juist in situaties waar sprake zal zijn van een verrekening van ‘nieuw voor oud’ of herstel van reeds gebrekkige objecten, zoals in dit geval, is wat dat betreft een zorgvuldige en duidelijke uitleg op zijn plaats. Juist ook om eventuele gevoelens van ongenoegen te voorkomen.
- 5.3 De (kandidaat)expert dient bij de uitoefening van zijn werkzaamheden conform artikel 5.1.d van de gedragscode met de belangen van alle betrokken partijen rekening te houden. Dit betekent in gevallen als deze dat hij moet beseffen dat hij voor de verzekeraar van een schadeveroorzakende partij een opname doet bij een gemeld schadegeval en dat hij bij een leek op bezoek gaat die zich mogelijk op goede gronden aangetast voelt in zijn positie als eigenaar. De expert dient daarom voldoende empathie te betrachten bij het tegemoet treden van de (vermoedelijk) benadeelde en te trachten te voorkomen dat deze zich niet serieus genomen voelt. In dit geval acht het tuchtcollege het ongelukkig dat verweerder, nadat klager met zijn brief van 15 maart 2015 (opnieuw) verweerder gewezen had op de verslechtering van de buitenmuren, deze slechts per e-mail meteen een voorstel heeft gedaan van € 75,- zonder eerst contact met hem op te nemen om over de kwestie te praten en uit te leggen hoe verweerder

tegen de zaak aankeek. Ook na ontvangst van de e-mail van klager van 20 maart 2015 heeft verweerder geen contact meer met hem opgenomen terwijl het tuchtcollege het niet onwaarschijnlijk acht dat partijen in een dergelijk overleg tot meer begrip waren gekomen van elkaars standpunten hetgeen mogelijk een indienen van een klacht door klager had kunnen voorkomen.

- 5.4 Evenwel is het tuchtcollege van oordeel dat in concreto niet getwijfeld dient te worden aan de integriteit van verweerder hetgeen versterkt wordt door het feit dat hij ter zitting desgevraagd heeft bevestigd dat een nadere toelichting wat hem betreft aangewezen was geweest. Het tuchtcollege kan niet oordelen over de hoogte van schadebedragen maar kan wel beoordelen of een bepaald schadebedrag in redelijkheid niet voorgesteld had kunnen worden omdat dit raakt aan het professionele handelen van een expert. Mede gezien het feit dat klager ter zitting bevestigd heeft dat de hoogte van het schadebedrag wat hem betreft geen onderdeel van de klacht uitmaakt is het tuchtcollege van oordeel dat de door verweerder zakelijk ingenomen standpunten niet buiten de grenzen van het onverdedigbare liggen. Dat zijn stellingname, hoewel summierlijk, ongefundeerd en inconsequent was kan niet gezegd worden.
- 5.5 Het voorgaande moet ertoe leiden dat de klacht voor zover betrekking hebbend op de communicatie en de oplossingsgerichtheid van het handelen van verweerder in dit geval gegrond geacht moet worden. Alle omstandigheden overziende acht het tuchtcollege het echter niet aangewezen om tevens een maatregel aan verweerder op te leggen. Voor een kostenveroordeling ziet het tuchtcollege evenmin grond.

6. De beslissing.

Het tuchtcollege,

- 6.1 Verklaart – met in achtneming van het overwogene in 5.5 – de klacht gegrond zonder oplegging van een maatregel.

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. C.W. Verloop (lid), en prof. mr. J.H. Wansink (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 9 december 2015.

mr. P.J.M. Drion

mr. C.W. Verloop (lid)

prof. mr. J.H. Wansink (lid)