

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

heeft de navolgende beslissing gewezen,

inzake:

A.,
wonende te Z.,
klager,

tegen,

1. B.,
gevestigd te Y.,
verweerster,

en,

2. C.,
wonende te X.,
in het Register van het NIVRE ingeschreven onder nummer W.,
branche Brand,
verweerder.

Partijen worden hierna aangeduid als respectievelijk klager, verweerster en verweerder, en verweerster en verweerder gezamenlijk tevens als verweerders.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een brief van 4 april 2015 heeft klager bij het secretariaat van het NIVRE een klacht tegen verweerders ingediend (hierna: de klacht). Bij de klacht zijn bijlagen gevoegd (genummerd 1 – 13).
- 1.2 Verweerders hebben met een brief van 13 mei 2015 met bijlagen (ongenummerd) op de klacht gereageerd. Zij hebben daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Met brieven van respectievelijk 28 mei en 13 juli 2015 hebben klager en verweerders nog nader op elkaars stellingen gereageerd.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 18 november 2015 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door de heer D. (hierna: D.). Aan de zijde van verweerders waren aanwezig verweerder in persoon en de heren E. en F. (hierna: F.). Partijen hebben hun stellingen ter zitting mondeling nader toegelicht en vragen van het tuchtcollege beantwoord. Ter zitting hebben verweerders nog geconcludeerd tot niet-ontvankelijkheid van de klacht ten aanzien van verweerster omdat zij geen lid is van (de kamer van) het NIVRE en ten aanzien van

verweerder omdat de klacht alleen gericht is tot verweester en niet tot verweerder in persoon.

2. De klacht.

2.1 De klacht houdt samengevat het volgende in. In 2009 zijn er door Rijkswaterstaat in de nabijheid van de woning van klager enkele sluizen vervangen. Klager heeft voor schade aan zijn woning, bestaande uit scheuren en vocht in de kelder, de uitvoerder van de werkzaamheden aansprakelijk gesteld die aansprakelijkheid heeft afgewezen. Hierna heeft klager de schade gemeld op de eigen woonhuisverzekering (met schadedatum 6 januari 2011) waarna deze een schade-expert ingeschakeld heeft (de heer G., hierna: G.). Klager heeft verweerder (directeur van verweester) de opdracht gegeven om te fungeren als contra-expert. Deze heeft eerst de zaak in handen gegeven van de heer H. door welke de zaak in het begin al een enorme vertraging heeft opgelopen. Na het vertrek van H. bij verweester heeft verweerder zelf eerst de zaak overgenomen maar ook hij ondernam zeer traag actie. Klager heeft het gevoel dat de zaak alleen maar werd aangehouden om de toekomstige declaraties te kunnen waarborgen. Daarna stuurde verweerder F. in zijn plaats en heeft verweerder zich nooit meer met de zaak bemoeid. Later ontstaat er gesteggel tussen de expert van de verzekeraar en F. over de schadeoorzaak. Uiteindelijk wijst de verzekeraar de schade volledig af. Onder bijstand van de tussenpersoon van klager (D.) is de schade geschikt met de verzekeraar voor een bedrag van € 10.000,--.

2.2 Klager verwijt verweester nooit adequaat en deskundig advies te hebben gegeven, terwijl zij wel ruimschoots is beloond door de verzekeraar en verwijst voor een bewijs van de nalatigheid en wanprestatie naar de bijgevoegde stukken. Door deze nalatigheid en het niet aanbieden van deskundige hulp is klager momenteel nog steeds zoekende naar de schadeoorzaak samen met de architect, constructeur en aannemer. Klager heeft nog steeds een vochtige kelder met waterschade. Bij repliek heeft klager onder meer nog gesteld dat het niet gaat om de schadepenningen maar om de werkwijze van verweesters. Verweerder reageerde niet of nauwelijks op verzoeken om informatie over de voortgang, nam de telefoon niet op, belde niet terug of reageerde kortaf per sms of whatsapp. Ook de communicatie tussen verweerder en de expert van de verzekeraar verliep moeizaam, onder meer omdat verweerder op het laatste moment afspraken afzegde, waardoor steeds onnodige vertraging werd opgelopen. Verweerder geeft geen verklaring waarom hij de zaak uit handen heeft gegeven aan F. Het belang van klager is geschaad door de gebrekkige, trage en moeizame communicatie. De tussenpersoon heeft verweester meerdere malen verzocht om adequaat advies en communicatie welke geen enkel resultaat heeft opgeleverd.

3. Het verweer.

3.1 Tegenover de stellingen van klager hebben verweesters, naast het ontvankelijkheidsverweer, inhoudelijk – verkort weergegeven – het volgende aangevoerd. Verweester heeft op 2 maart 2011 van klager opdracht gekregen. Eind april 2011 werd duidelijk dat de oorspronkelijk ingeschakelde expert voor de verzekeraar wegens ziekte de zaak over zou dragen aan G.. Pas op 5 mei 2011 was er een eerste gesprek met de experts (voor verweester de heer H.). Afsproken werd dat klager een herstelbegroting zou aanleveren van de schade die geclaimd zou gaan worden. Op 10 mei 2011 bevestigde G. dat de verzekeraar de schade in behandeling had genomen. Pas op 9 september 2011 ontving verweester een opzet van de herstelwerkzaamheden (begroot op € 202.773,-- incl. BTW). Op 22 september 2011 volgde een bespreking en vroeg verweester (nogmaals) om de trillingsrapporten bij klager. Voor de experts is duidelijk dat er aanvullende gegevens nodig zijn om de claim te onderbouwen. Op 16 december 2011 volgde er een mail van klager waarbij een eerste onderbouwing van een kostenpost uit de

begroting werd overgelegd. In april 2012 beschikte verweerster nog steeds niet over de trillingsrapporten en drong zij er bij de tussenpersoon (D.) op aan deze te verkrijgen.

- 3.2 Op 4 mei 2012 gaf de verzekeraar aan dat een aanvullend onderzoek inzake lekdetectie kon worden ingezet. Pas op 29 mei 2012 worden de trillinggegevens aangeleverd door Rijkswaterstaat, deze bleken echter niet compleet te zijn. De tussenpersoon vroeg op 5 juni 2012 bij Rijkswaterstaat de resterende gegevens op. Begin juni weigert klager de kosten van het lekdetectie onderzoek te betalen. Nadat verweerster bevestigd had garant te staan voor de kosten volgde op 26 juni 2012 het lekdetectierapport. De conclusie van dit rapport was dat er geen schade is ten gevolge van de werkzaamheden, maar er werd gesproken over constructies die aanleiding gaven tot de geclaimde waterschade in de kelder. Er werd een afspraak gemaakt om de resultaten te bespreken. Op 10 juli 2012 volgde een mail van D. dat de afspraak pas na 7 augustus 2012 kon plaatsvinden omdat klager verhinderd was.
- 3.3 D. maakte aanvankelijk bezwaar tegen de door verweerster benaderde constructeur (I.) voor een bouwkundig onderzoek. Eind augustus 2012 ging hij alsnog akkoord met de benoeming van I.. Toen werden pas de gevraagde stukken aan I. aangeleverd. De opdracht aan I. werd pas bevestigd op 1 oktober 2012. Verweerster en I. hebben vanaf medio augustus diverse malen gerappelleerd inzake de benodigde gegevens, op 5 oktober 2012 had I. echter nog niet alles ontvangen. Op 22 november 2012 volgde een conceptrapport. De conclusie was dat de schade veroorzaakt door de trillingen erg klein is. Om het rapport te complementeren heeft I. gevraagd om foto's van het woonhuis. Deze had I. op 20 december 2012 nog niet ontvangen. Op 22 januari 2013 was het rapport van I. gereed. Er was geen duidelijk verband tussen de werkzaamheden aan de sluis en de geclaimde schade.
- 3.4 Klager wilde vasthouden aan een claim van € 215.000,--. Verweerster wilde deze claim niet op deze manier indienen en na divers overleg stelde zij voor de waterschade te claimen ten bedrage van € 89.000,--. Op 18 oktober 2013 werd dit aan de expert van de verzekeraar voorgelegd. Daarna heeft uiteindelijk verzekerde zelf met de verzekeraar een regeling getroffen van € 10.000,--. Dit is buiten verweerders om gegaan. De verzekeraar heeft de kosten van verweerster vergoed. Klager is in zijn belangen niet geschaad omdat de schade niet gedekt was en omdat de kosten van verweerster niet door hem betaald hoefden te worden. Verweerders begrijpen tenslotte niet dat klager pas na anderhalf jaar een klacht ingediend hebben.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Ten aanzien van verweerster.

- 4.1 Verweerster is geen lid van (de kamer van) het NIVRE. Hierdoor dient de klacht voor zover betrekking hebbend op verweerster niet ontvankelijk verklaard te worden.

Ten aanzien van verweerder.

- 4.2 Hoewel in de aanhef van het oorspronkelijke verzoekschrift, alsmede de repliek, van klager alleen verweerster genoemd wordt blijkt naar het oordeel van het tuchtcollege op voor ieder kenbare wijze uit de tekst van beide geschriften dat de klacht in ieder geval mede gericht is tegen verweerder. De klacht is ten aanzien van verweerder derhalve wel ontvankelijk. In het navolgende zal worden gezien of geoordeeld kan worden dat de klacht gegrond is.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een (kandidaat) register-expert/bureau in de uitoefening van zijn/haar beroep/bedrijf dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert/bedrijf betaamt. Daarbij dient men te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Om te kunnen vaststellen of een klacht gegrond is dient de klagende partij conform artikel 6.1 van het Reglement tuchtrecht van het NIVRE (hierna: het reglement) een duidelijke omschrijving van de klacht(en) te geven onder vermelding van alle relevante feiten. Daarbij is het tuchtcollege van oordeel dat een partij zijn stellingen steeds dient te voorzien van een voldoende onderbouwing met ter zake doende argumenten en voor zover van toepassing een concrete verwijzing naar (passages uit) de stukken waar hij een beroep op wil doen. Dit klemmt te meer indien de stellingen van een partij door de wederpartij gemotiveerd worden betwist. Hoewel het tuchtcollege conform artikel 11 van het reglement niet gebonden is aan de in het burgerlijke recht geldende regels van stelplicht en bewijslast, en derhalve een ruime beoordelingsmarge kent om stellingen van partijen, en het eventueel aangeboden bewijs, te waarden acht zij het in het kader van het principe van hoor en wederhoor (conform artikel 8.2 van het reglement) tevens noodzakelijk dat een partij zich op behoorlijke wijze een concrete voorstelling kan maken van hetgeen de wederpartij in de procedure naar voren brengt teneinde zich adequaat te kunnen verweren.
- 5.2 Het tuchtcollege oordeelt inzake de onderhavige klacht als volgt. Het tuchtcollege kan klager moeilijk volgen in zijn stellingname wat betreft het klachtwaardig handelen van verweerder. Centraal in zijn stellingen staat dat klager geschaad is in zijn belangen door het trage en niet adequate optreden van verweerder. Wat daar van zij, klager heeft niet duidelijk gemaakt welke belangen dat in kwestie betreffen en evenmin op welke wijze dit handelen van verweerder het geschade belang in werkelijkheid veroorzaakt heeft. Het algemene verwijt dat door het handelen van verweerder klager nu nog steeds op zoek is naar de schadeoorzaak wordt door hem helemaal niet nader gespecificeerd en wordt overigens door het tuchtcollege als niet aannemelijk beschouwd. Klager heeft bij zijn verzoekschrift een groot aantal stukken overgelegd onder meer bestaande uit diverse e-mails. Hij heeft evenwel verzuimd om concreet zijn stellingen te onderbouwen door steeds te verwijzen naar een bepaalde passage uit een zeker document. Hoewel het tuchtcollege desalniettemin toch kennis heeft genomen van deze stukken heeft zij niet kunnen ontdekken op welke wijze deze stukken de stellingen van klager zouden kunnen ondersteunen.
- 5.3 Daar komt nog het volgende bij. Klager heeft de uitvoerige en gedetailleerde beschrijving van het verloop van het schadeonderzoek door verweerders betwist noch weersproken. Ook niet nadat ter zitting nadrukkelijk gevraagd is naar zijn zienswijze hieromtrent. Dat betekent dat het tuchtcollege in beginsel moet aannemen dat het bewuste chronologisch overzicht adequaat is waarbij het tuchtcollege overweegt dat naar haar oordeel het overzicht niet buiten het ondenkbare ligt of dat het haar anderszins onwaarschijnlijk voorkomt. Uit die reeks van gebeurtenissen maakt het tuchtcollege op dat het weliswaar allemaal wel lang geduurd heeft maar dat dit het gevolg was van steeds wisselende oorzaken waarvan sommige (ook) in de invloedssfeer lagen van klager. Al met al moet geconcludeerd worden dat niet vastgesteld kan worden dat verweerder in dezen iets te verwijten valt, terwijl het in beginsel op de weg lag van klager om dit aannemelijk te maken.
- 5.4 Op grond van het voorgaande moet de klacht tegen verweerder ongegrond verklaard worden. Het tuchtcollege ziet geen aanleiding voor een kostenveroordeling.

6. De beslissing.

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart klager niet ontvankelijk in zijn klacht tegen verweerster;

6.2 verklaart de klacht tegen verweerder ongegrond.

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. F.Th. Kremer (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. F. Th. Kremer,

Prof. mr. J.H. Wansink,