

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

1. A

en

2. B

wonende te Z

klagers

Gemachtigde: mr. C

tegen

D

in het register van het NIVRE ingeschreven (...),
werkzaam bij E, aangesloten bij de Kamer van het NIVRE,
verweerder

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klagers en verweerder.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Op 19 juli 2016 hebben klagers middels het meldingsformulier een klacht (hierna: de klacht) tegen verweerder ingediend (met bijlagen). De klacht houdt in dat de expert de schade verkeerd heeft beoordeeld en klagers in een later stadium verkeerd heeft geholpen en in verkeerde richtingen gestuurd. Daardoor is veel te laat en onjuist ingegrepen en hebben klagers veel tijd en moeite moeten nemen om de oorzaken en werkelijke schade vast te stellen. Verweerder heeft daarbij de expert van de andere betrokken verzekeraar op het verkeerde been gezet waardoor deze de schade op voorhand (bevooroordeeld) negatief zou beoordelen. Tevens heeft verweerder de verzekeringstussenpersoon verkeerd ingelicht waardoor er verkeerde acties ondernomen zijn en klagers hulp onthouden is waar men recht op had.
- 1.2 Verweerder heeft met een brief van 16 augustus 2016 (met een bijlage) op de klacht gereageerd strekkende tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Op respectievelijk 16 oktober 2016 en 8 november 2016 hebben klagers en verweerder over en weer gere- en gedupliceerd waarbij zij hun stellingen gehandhaafd hebben. Op 22 november 2016 hebben klagers nog een e-mail nagestuurd met daarin de vermelding dat tijdens de herstelwerkzaamheden is gebleken dat ook de afvoer in de douche lek was en met het verzoek dit bekend te maken aan verweerder. Op 12 mei 2017 hebben verweerders met een e-mail een nadere productie ingezonden.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 17 mei 2017 te Rotterdam. Klagers waren aanwezig in persoon, bijgestaan door hun gemachtigde. Verweerder was eveneens aan-

wezig in persoon, vergezeld door mevrouw mr. F en mevrouw G (beiden van E). Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord. Ter zitting heeft de voorzitter aan verweerder verzocht om toezending van een nadere productie (zijnde een folder van E). Met een e-mail van 19 mei 2017 heeft E zijdens verweerder hierover een inhoudelijk bericht ingezonden. De gemachtigde van klagers heeft op 12 juni 2017 nog op dit bericht gereageerd.

2. De feiten.

Het volgende overzicht betreft een beknopte weergave van de naar het oordeel van het Tuchtcollege voor de beoordeling van de klacht relevante feiten, zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en de over en weer niet betwiste stellingen.

2.1 In de woning van klagers – opgeleverd in 2011 – heeft zich lekkage voorgedaan in/vanuit de badkamer. Op de schade die hierdoor ontstaan is zijn mogelijk twee verschillende opstalverzekeringen van toepassing (een ten behoeve van het gehele pand via de Vereniging van Eigenaren (VVE) en een ten behoeve van het eigenaarbelang van klagers). Begin februari 2016 is een deel van het kitwerk in de badkamer door klagers vervangen. Op 25 februari 2016 heeft verweerder in opdracht van de opstalverzekeraar (voor het eigenaarbelang) de woning bezocht. Partijen verschillen van mening over het verloop van het gesprek dat tijdens dit bezoek heeft plaatsgevonden. Verweerder stelt tijdens het bezoek gebeld te hebben met de verzekeraar ten einde klagers ter plaatse te kunnen informeren over de vraag of de door hem waargenomen schade door de verzekering gedekt werd. Klagers kunnen zich dit niet zo herinneren. Verweerder heeft tijdens het bezoek niet gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. Wel heeft verweerder onder meer, naast het aansprakelijk stellen van de aannemer, gewezen op de mogelijkheid zelfstandig een lekdetectie-onderzoek te laten doen.

2.2 In het expertiserapport van 25 februari 2016 staat onder meer het volgende:

‘Toen verzekerde bemerkte dat de vaste houten vloer op de overloop en in de slaapkamer wat omhoog kwam en zwarte plekken begon te vertonen heeft verzekerde er de parketrepareateur bijgehaald. De parketrepareateur denkt net als ons aan een lekkage vanuit de badkamer. Verzekerde heeft in eigen beheer begin februari 2016 het kitwerk in het douchegedeelte van zijn badkamer vervangen. Hierdoor hebben wij niet meer kunnen controleren of dit (poreus) kitwerk wellicht de oorzaak is geweest. Wat wij nog wel hebben gezien is dat er rond het afvoergootje (zogenaamde drain) in het douchegedeelte geen kit maar voegsel is aangebracht. Dit kan gezien worden als een constructiefout/afwerkfout.

Schade: Met het oog op de toedracht, het feit dat verzekerde één en ander al eerder kenbaar heeft gemaakt en het niet willen verliezen van garantie is in goed overleg met verzekerde besloten om deze kwestie vooralsnog aan de aannemer over te laten. Indien er toch iets anders als oorzaak naar voren/boven komt dan zal verzekerde ons dit melden waarna wij u aanvullend zullen rapporteren.’

2.3 In de maanden hierna is er zowel in opdracht van klagers als vanuit de (verzekering van de) VVE een lekdetectieonderzoek uitgevoerd (respectievelijk door H en I). Uit beide onderzoeken is niet gebleken dat er sprake was van een lekkende leiding. Door klagers is hierna onder meer een loodgieter ingeschakeld die de woning bezocht heeft. De loodgieter heeft daarbij de douchekraan gedemonteerd. Verweerder noch de expert vanuit de VVE (de heer J) zijn bij dit bezoek aanwezig geweest. Klagers hebben een e-mail van verweerder aan zijn opdrachtgever (ongedateerd) overgelegd met daarin de volgende tekst:

‘Op 6 juli 2016 heeft de heer A ons gebeld met de mededeling dat er een loodgieter in zijn woning aanwezig was en dat deze loodgieter had geconstateerd dat het lekte bij een s-koppeling achter de douchekraan. Hier bleek ook een kalkspoor zichtbaar te zijn.

De loodgieter heeft aan de heer A kenbaar gemaakt (zie mail van de heer A) dat het hem stug lijkt (is geen 100% zekerheid) dat het alleen van de kit zou komen.

Wij hebben na ontvangst van uw mail uitvoerig contact gehad met de heer J van K.

Wij hebben nog eens goed naar de inhoud van het lekdetectierapport gekeken en hebben daarbij ook zeker in het achterhoofd gehouden dat de kwestie eigenlijk al loopt vanaf 2012.

Op de foto in het lekdetectierapport is te zien dat de kit achter de rozetten niet goed zat en dat er naast de kit/kraan zelfs een gaatje c.q. ontbrekende stukje in het voegwerk zat.

Dit zijn geen aannames maar feiten.

Hierbij nog de vermelding dat wij dus niet hebben kunnen zien hoe het kitwerk er voor februari 2016 uit zag.

Als de genoemde lekke koppeling de oorzaak zou zijn geweest dan zou de schade in omvang heel veel groter zijn geweest.

Dan zouden de wandtegels onder de douchekraan naar alle waarschijnlijk zelfs al (deels) hebben los gelaten.

Gelet op bovenstaande mag/kan geconcludeerd worden dat wij net als de medewerker van H en de heer J van K blijven bij het standpunt dat het hier niet gaat om schade veroorzaakt door een lekkende koppeling.

Dat de koppeling bijvoorbeeld bij de demontage van de douchekraan is los geraakt is uiteraard niet onmogelijk echter dat heeft dan in geld uitgedrukt geen meerschade veroorzaakt.’

- 2.4 Klagers hebben tevens opdracht gegeven aan L om onderzoek te doen naar de mogelijke oorzaak van de lekkage. In het door dit bureau opgesteld rapport van 21 juli 2017 staat onder meer het volgende.

‘ANALYSE & CONCLUSIE

Voor ondergetekende was het tijdens de opname vrijwel onmogelijk om exact vast te stellen wat de lekkage heeft doen veroorzaken, gezien er reeds diverse herstelwerkzaamheden hebben plaatsgevonden. Echter gezien de vermoedelijk lange duur van het gebrek, met het oog op de eerste melding kort na oplevering, is de meest waarschijnlijke oorzaak te vinden in een uitvoeringsfout in de badkamer en niet het gevolg van degeneratie van materialen of het gevolg van beperkt onderhoud. Ondergetekende maakt dit op aan het feit dat er bij de eerste melding al sprake was van een lekkage, het is immers zeer onwaarschijnlijk dat in die periode (voorjaar 2012) bouwvocht tot zwamvorming kon leiden.

Daar komt bij dat het oorspronkelijke kitwerk in de badkamer van goede kwaliteit is, het is niet logisch dat het kitwerk in de douchecel, wat reeds verwijderd is, van een aanzienlijk slechtere kwaliteit zou zijn, puur als gevolg van degeneratie. Zwam/schimmelvorming onder het kitwerk als gevolg van een lekkage is de meest waarschijnlijke oorzaak van de (destijds) matige kwaliteit van het reeds vervangen kitwerk in de douchecel.

Een opening in het kitwerk ter plaatse van de muurplaat achter de mengkraan, ziet ondergetekende niet als initiële oorzaak van de lekkage. (...)

Ondergetekende ziet een (gestaag) lekkende waterleiding als meest waarschijnlijke gebrek wat de lekkage en schade heeft doen veroorzaken. De lekkage doet naar alle waarschijnlijkheid al sinds de oplevering voor, deze traag optredende maar continue lekkage kan zo tot de nu zichtbare schade leiden. Als gevolg van deze lekkage, zijn er waarschijnlijk nog meer inwateringspunten ontstaan, zoals het langzaam onthechten van het kit en scheuren van tegel- en voegwerk. De oorzaak van de lekkage bevindt zich in de aansluiting van de S-koppeling in de muurplaat. (...)

Het is echter niet in te schatten in wat voor mate de overige gebreken bijdragen aan de lekkage. Denk hierbij aan de scheurvorming rondom de draingoot, rondom tegels en openingen in het kitwerk.'

- 2.5 Hierna heeft een andere expert van E het rapport van de bouwpatholoog onderschreven en is de schade door de opstalverzekeraar voor het eigenarenbelang toegewezen.

3. De klacht en het verweer.

De klacht.

- 3.1 Klagers hebben ter onderbouwing van hun klacht – verkort weergegeven – aangevoerd dat zij op aanraden van verweerder een lekdetectie hebben laten doen (door H). Deze concludeerde tot lekkend kitwerk achter de douchemengkraan. Klagers achten deze verklaring voor de lekkage ongeloofwaardig. Uit de tweede lekdetectie, uitgevoerd door I, volgde een licht drukverlies dat toegeschreven werd aan een lekkende kraan. De exacte oorzaak van de lekkage wordt niet achterhaald. Na het bezoek van I treedt een lekkage op in de meterkast door twee loszittende wartels. Door deze voorvallen twijfelen klagers aan de uitkomsten van beide onderzoeken en de mening van verweerder. Aangezien er meer woningen zijn met lekkages in het wooncomplex van klagers wordt door de VVE een bouwpatholoog ingeschakeld. Deze stelt voor om de mengkraan te laten verwijderen en de leiding separaat te laten afpersen. Klagers hebben een loodgieter ingeschakeld om dit te laten doen. Hier zijn foto's van gemaakt die aan verweerder zijn toegestuurd. Verweerder heeft daarna telefonisch contact opgenomen en waarin hij bij zijn standpunt bleef en gesuggereerd heeft dat klagers de schade zelf veroorzaakt hebben en frauduleus hebben gehandeld. Klagers hebben verweerder daarop meegedeeld dat hij niet meer welkom was. Daarna hebben klagers een bouwpathologisch onderzoek laten uitvoeren. De conclusie van de bouwpatholoog sloot aan bij die van de loodgieter en de eigen conclusies van klagers en stond haaks op die van verweerder. Klagers vonden het handelen van verweerder al niet in orde voordat het rapport van de bouwpatholoog bij hen bekend was maar dat verweerder alle door de bouwpatholoog opgesomde feiten over het hoofd gezien heeft, vinden zij naast het incorrect handelen en bevooroordeelen van een collega-expert niet getuigen van enige expertise.
- 3.2 Bij repliek hebben klagers onder meer nog gesteld dat het voor een schade-expert niet relevant is of er wel of geen dekking is onder de polisvoorwaarden. Het advies om voor eigen rekening een lekdetectie te laten verrichten had verweerder niet mogen geven. Het is aan de tussenpersoon/verzekeraar dit te bepalen. Klagers hebben vanuit de VVE begrepen dat J dezelfde mening was toegedaan als verweerder nadat hij met verweerder gesproken had, terwijl hij nog nooit bij hen thuis was geweest. Uiteindelijk heeft J aangegeven dat hij inderdaad voor-geïnfomeerd was door verweerder en dat hij op basis van dat gesprek het met verweerder eens was. Echter heeft verweerder niet aan hem verteld dat het kitwerk achter de rozetten nog origineel was, terwijl J er vanuit ging dat dit vervangen was. Daardoor concludeerde hij dat klagers zelf de lekkage hadden veroorzaakt. Verder in het gesprek met J hierover bleek dat hij op het verkeerde been was gezet. J heeft toegezegd dit nog met verweerder op te pakken. Tenslotte merken klagers nog op dat zij een zeer grote schade hebben, die ten onrechte niet op juiste wijze gewaardeerd is door verweerder en dat het alle perken te buiten gaat dat zij door verweerder als frauduleus zijn betiteld.

Het verweer.

3.3 Verweerder heeft onder meer – samengevat – het volgende aangevoerd. Tijdens zijn bezoek aan de woning van klagers heeft verweerder klagers er onder meer op gewezen dat er sprake was van een constructiefout bij de drain (voegsel in plaats van kit). Er was ook sprake van een slechte plek bij het kitwerk in de nabijheid van de douchekraan. Doordat een deel van het kitwerk was vernieuwd heeft verweerder niet kunnen zien in wat voor staat dit kitwerk verkeerde voordat het vervangen werd. Klagers is na telefonisch overleg met de tussenpersoon – om vertraging te voorkomen – meegedeeld dat het hier niet om een gedekte oorzaak ging maar dat mogelijk de aannemer aangesproken kon worden. Verweerder heeft na ontvangst van het lekdetectierapport van H van klagers op 28 maart 2016 een afwachtende houding aangenomen omdat (nog steeds) niets wees op een gedekte oorzaak. Op 6 juli 2016 werd verweerder gebeld door klagers en werd hem verteld dat er een loodgieter aanwezig was die de douchekraan had verwijderd en een lekkage bij de koppeling achter de douchekraan had opgemerkt. Er is toen een nieuwe afspraak gemaakt voor 8 juli 2016. Op 7 juli 2016 kreeg verweerder van de tussenpersoon het verzoek om contact op te nemen met J. J deelde mee bij het bezoek te willen zijn maar ging op dat moment op vakantie waardoor de afspraak op 8 juli 2016 niet door kon gaan. J gaf tijdens dit telefoongesprek aan, gelet op de uitslagen van de lekdetectieonderzoeken dat de lekke koppeling niet de echte/eerste oorzaak kon zijn en hield er net als verweerder rekening mee dat deze koppeling losgeraakt kon zijn bij het demonteren van de douchekraan. Verweerder heeft klagers gebeld om over een nieuwe afspraak met aanwezigheid van J te spreken. In dit telefoongesprek werd verweerder meegedeeld dat hij niet meer welkom was. Verweerder heeft naar klagers toe niet de indruk gewekt dat er sprake was van fraude. Verweerder betreurt het voor wat betreft de oorzaak van de schade dat hij tot een onjuiste conclusie gekomen is. Zijn conclusie werd echter bevestigd door de lekdetectierapporten. Verweerder kan zich vinden in het rapport van de bouwpatholoog maar staat nog steeds achter zijn conclusies van destijds.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Verweerder was ten tijde van de expertise, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting ingeschreven als expert. Derhalve dient de klacht jegens verweerder ontvankelijk verklaard te worden.

5. De beoordeling.

5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert in de uitoefening van zijn beroep dient te handelen conform de Gedragsregels en de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient de expert 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-expert.

5.2 De expert heeft in beginsel een ruime mate van beoordelingsvrijheid, juist omdat hij als deskundig heeft te gelden in het specifieke veld waar hij werkzaam is. Niet ieder aanvechtbaar standpunt brengt met zich mee dat de expert klachtwaardig gehandeld heeft. Als (achteraf) op een of ander manier blijkt dat de expert het niet bij het rechte eind gehad heeft brengt dat niet automatisch met zich mee dat hij ook klachtwaardig gehandeld heeft. Soms staat het oordeel van de ene expert tegenover dat van de andere en zal een knoop doorgehakt moeten worden ten aanzien van de vraag wat feitelijk als vaststaand dient te worden aangenomen. Slechts indien de expert een standpunt heeft ingenomen dat in redelijkheid niet verdedigbaar

is kan onder omstandigheden aangenomen worden dat een expert klachtwaardig gehandeld heeft.

- 5.3 Ook indien in dit geval aangenomen zou moeten worden dat verweerder het achteraf bij het verkeerde eind gehad heeft wat betreft de oorzaak van de lekkage in de badkamer van klagers kan uit de door partijen naar voren gebrachte feiten en stellingen naar het oordeel van het Tuchtcollege niet afgeleid worden dat verweerder een standpunt heeft ingenomen dat onredelijk/onverdedigbaar was volgens de maatstaf zoals hiervoor geformuleerd. Dit temeer daar de twee onafhankelijk van verweerder uitgevoerde nadere onderzoeken (lekdetecties) steun geven aan dat standpunt. Het Tuchtcollege acht de frustratie van klagers inzake het vinden van de oorzaak van de lekkage in hun badkamer wel begrijpelijk. Tegelijkertijd blijkt uit de verschillende onderzoeken dat het kennelijk uit de aard der zaak niet aanstonds duidelijk was waar de oorzaak lag. Klagers hebben verweerder geen kans meer gegeven om betrokken te blijven bij het nadere onderzoek door de desbetreffende loodgieter en bouwpatholoog.
- 5.4 Uit de stellingen van klagers volgt voorts niet dat verweerder hen heeft beticht van het zelf veroorzaken van de schade of het plegen van fraude. Ook indien verweerder de mogelijkheid benoemd heeft dat bij het verwijderen van de kraan de koppeling verdraaid zou kunnen zijn betekent dat immers niet dat hij bedoelde te zeggen dat klagers daarmee zelf de schade veroorzaakt zouden hebben. De schade was immers al gerealiseerd. Wellicht zou men kunnen denken dat klagers opzettelijk een 'gedekte oorzaak' van de lekkage gefingeerd zouden hebben door een koppeling los te maken zodat er achteraf een lekkage zou zijn ontstaan die gedekt zou zijn door de verzekering. Uit hetgeen verweerder gezegd zou hebben volgt dat echter evenmin. Het is eerder de frustratie van klagers en het kennelijke wantrouwen dat daardoor ontstaan is dat hier opgespeeld heeft. Ook het verwijt aan verweerder dat hij J op onjuiste wijze beïnvloed zou hebben, vindt geen ondersteuning in door de klagers naar voren gebrachte stellingen en feiten. Het volgt in ieder geval niet uit het door hen voorafgaand aan de zitting ingebrachte e-mail bericht zoals hierboven aangehaald onder 2.3. J was op de hoogte van de (uitkomst van) de twee lekdetecties en het ligt daarom voor de hand dat hij zelfstandig reeds tot het oordeel was gekomen dat er geen sprake was van een leidinglekkage en hierover van gedachten gewisseld heeft met verweerder. Aan verweerder was gevraagd met J contact op te nemen. Zij hebben geprobeerd gezamenlijk de woning van klagers opnieuw te bezoeken maar dit is door klagers niet meer toegestaan.
- 5.5 Ter zitting hebben klagers nog betoogd dat verweerder ten onrechte meteen ter plaatse een oordeel gegeven heeft en klagers in een verkeerde richting heeft geduwd. Als hij dat niet gedaan had zouden de zaken anders gelopen zijn. Het Tuchtcollege begrijpt van verweerder dat hij om klagers ter wille te zijn tijdens zijn bezoek op 25 februari 2016 telefonisch contact heeft opgenomen met een medewerker van de verzekeraar over de vraag of hier sprake kon zijn van een gedekte oorzaak. Het Tuchtcollege hecht eraan er op te wijzen dat een expert zich in het algemeen terughoudend moet opstellen over dit aspect, nog daargelaten dat het nog maar de vraag is of de verzekeraar wel in staat is telefonisch hier a prima vista een oordeel te geven zonder een nader schriftelijk rapport. Dit geldt ook in deze zaak nu hier twee verschillende verzekeringen aan de orde waren. Uit praktisch oogpunt was het echter niet onlogisch dat verweerder na dat telefoongesprek de mogelijke aansprakelijkheid van de bouwer heeft benoemd. Het omgekeerde, waarbij verweerder er verder naar klagers toe het zwijgen toegegaan had en alleen maar gerapporteerd had aan zijn opdrachtgever, had in dit geval ook niet voor de hand gelegen. Verweerder heeft gerapporteerd conform hetgeen er mondeling besproken was en niet valt in te zien dat de zaken anders zouden zijn gelopen als hij alleen maar schriftelijk gerapporteerd had zonder met klagers van gedachten te wisselen over zijn bevindingen en hen te adviseren zoals hij gedaan heeft. Het Tuchtcollege concludeert dat hier van klachtwaardig handelen van verweerder geen sprake is geweest.

- 5.6 Hoewel oorspronkelijk geen onderdeel van de klacht is ter zitting tevens nog aan de orde geweest of verweerder tijdens zijn bezoek had moeten wijzen op de mogelijkheid van contra-expertise. Verweerder heeft naar zijn zeggen dat tijdens zijn bezoek niet gedaan en zijdens E is gewezen op het bestaan van een folder waarin de mogelijkheid van contra-expertise genoemd wordt. Uit het bericht van E van na de zitting blijkt echter dat de bewuste folder dateert van na de datum van het bezoek van verweerder aan de woning van klagers. Hieruit volgt naar het oordeel van het Tuchtcollege echter niet dat er zonder meer door verweerder in deze klachtwaardig gehandeld is. Daar komt bij dat de verzekeraar en de tussenpersoon in deze ook een eigen verantwoordelijkheid hebben waardoor het (niet-)handelen van verweerder minder gewicht toekomt en naar het oordeel van Tuchtcollege wel valt te betreuren maar niet de kwalificatie klachtwaardig verdient. Relevant is daarbij nog dat uit het expertiserapport van verweerder de bereidheid blijkt om aanvullend te rapporteren indien er nadere/nieuwe informatie bekend zou worden.
- 5.7 Op grond van het voorgaande moet geoordeeld worden dat de klacht ongegrond is. Het Tuchtcollege zal aldus beslissen.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht 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 1 augustus 2017.

Mr. P.J.M. Drion

Mr. F. Th. Kremer

prof. mr. J.H. Wansink