

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

1. B
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
2. C
in het register van het NIVRE ingeschreven
werkzaam bij B
verweerders

De partijen worden hierna (mede) aangeduid als 'klager', 'B' en 'de expert'.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 31 juli 2020 een klacht ingediend tegen verweerders met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met brieven van respectievelijk 7 en 6 november 2020 hebben verweerders verweer gevoerd (met bijlagen).
- 1.3 Klager heeft op 3 december 2020 een repliek ingezonden (met bijlagen).
- 1.4 Verweerders hebben gedupliceerd met brieven van respectievelijk 4 en 15 februari 2021.
- 1.5 Op 30 maart en 6 april 2021 heeft klager nog een aantal nadere stukken ingezonden. Daarbij heeft hij verzocht om vergoeding van de schade waarvoor hij B aansprakelijk houdt.
- 1.6 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 13 april 2021 met behulp van beeldverbinding. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door zijn echtgenote. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig D (voor B) en de expert in persoon. Zij hebben hun stellingen toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

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

- 2.1 Klager is eigenaar van een bedrijfspand te Y. Het pand is gebouwd in 1980. In 2018 heeft de buurman een verbouwing uitgevoerd waarbij zijn dak circa 1 meter omhoog gebracht is. Op 15 maart 2019 is waterlast opgetreden in het pand van klager. Zowel klager als huurders van dit pand hebben de buurman aansprakelijk gesteld voor de door de wateroverlast ontstane schade. De aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurman (hierna: de verzekeraar) heeft B op 19

augustus 2019 opdracht gegeven onderzoek naar de kwestie te doen. Op 28 augustus 2019 heeft de expert met de buurman ter plaatse een bezoek gebracht. Klager was voor die bezichtiging niet uitgenodigd. Evenwel was klager wel ter plaatse aanwezig vanwege een afspraak met zijn huurster in verband met oplevering en overdracht aan nieuwe huurders. Klager en de expert hebben elkaar toen wel gesproken maar hierna heeft geen gesprek tussen de expert en klager meer plaatsgevonden.

- 2.2 De expert heeft op 24 januari 2020 zijn rapport naar de verzekeraar toegezonden als bijlage bij een e-mail. In deze e-mail staat onder meer het volgende:

'In aansluiting op de inhoud van het rapport willen wij het volgende graag nog separaat onder uw aandacht brengen.

Aan het feit dat het hemelwater tot voor kort al circa tien jaren richting het erf van verzekerde afstroomde kunnen onzes inziens niet zonder meer rechten worden ontleend. Er is onzes inziens geen sprake van een (stilzwijgend verkregen) erfdiensbaarheid. Gelet op het voorgaande concludeerden wij dat, hoewel mogelijk wel sprake is van een situatie die door tegenpartij zelf niet is gecreëerd dan wel gewijzigd, hij uw verzekerde niet zonder meer kan aanspreken in verband met de wateroverlast.

Gelet op de moeizame communicatie met tegenpartij [klager] hebben wij onze bevindingen niet met hem afgestemd. Graag ontvangen wij uw instructies of gelet op het voorgaande nog aanvullende werkzaamheden onzerzijds gewenst zijn.'

- 2.3 In het rapport van de expert is onder meer het volgende opgenomen:

'Uit ons onderzoek is tevens het navolgende gebleken. In artikel 5.52 uit het burgerlijk wetboek is het volgende beschreven (citaat): 'Een eigenaar is verplicht de afdekking van zijn gebouwen en werken zodanig in te richten, dat daarvan het water niet op eens anders erf afloopt.'

In deze kwestie blijkt het hemelwater van het dak van tegenpartij [klager] juist af te stromen richting het naastgelegen erf van verzekerde. In het thans geldende bouwbesluit is de verplichting opgenomen dat elke grondeigenaar het hemelwater op het eigen erf moet verwerken.

Wij concluderen, gelet op de verklaringen van de betrokkenen, dat de situatie met betrekking tot de afwatering van het hemelwater voorheen schijnbaar geen overlast heeft veroorzaakt. Ons inziens dient tegenpartij het hemelwater dat afkomstig is van zijn eigen erf in principe op zijn eigen erf te verwerken.

(...)

'Tegenpartij A claimt:

Herstel plafondplaten 60m² (deze post valt onder de opstalverzekering (...)) Claim bestaat uit een eigen risico op deze polis: € 250,00

Vloerbedekking 1.5 jaar oud, oppervlakte ca. 65 m²: € 1.733,00

Kosten i.v.m. inzet droger 267 kWh a € 0,24 € 64,08

Huurderving € 278,00

Laminaatvloer 38 m² incl. legkosten € 875,00

afvoerkosten vloerbedekking en laminaat incl. .kosten vuilcontainer € 1.042,00

totale schadeclaim € 4.242,08

(...)

Uit ons onderzoek blijkt dat de vloerbedekking circa 4 jaar geleden door de vorige huurders is gelegd. De vorige huurder is de vader van de huidige huurster. Zij hebben destijds afgesproken dat de vloerbedekking zou blijven liggen. De vloerbedekking was aan het dagelijks gebruik onttrokken doordat de huurder hierover een laminaatvloer heeft aangebracht. De vloerbedekking blijkt ook niet beschadigd geraakt te zijn door de lekkage en is volgens de huurster opnieuw in gebruik genomen door de nieuwe huurders (vanaf 1 september 2019).

De laminaatvloer zou sowieso verwijderd worden in verband met het einde van het huurcontract en de voorgenomen verhuizing, het leggen was dus niet meer van toepassing. Kosten in verband met afvoeren/storten van vloerbedekking en/of laminaat zijn tevens niet van toepassing.

Niet gebleken is dat de volledige 60 m2 plafondplaten vervangen moeten worden. In het pand zijn diverse kamertjes aanwezig. Onze inschatting is dat maximaal 40 platen vervangen zouden moeten worden. De kosten voor het vervangen van de plafondplaten in het pand van tegenpartij A hebben wij begroot op € 400,00.

Inkomstenderving (€ 278,00) is nooit aan de orde geweest en de huurders hebben het ook niet geclaimd.'

- 2.4 Na oplevering van het rapport heeft de verzekeraar aan klager te kennen gegeven de claim af te wijzen. Nadat klager daartegen bezwaar heeft gemaakt, heeft in maart 2020 toch een betaling plaatsgevonden aan klager door de verzekeraar van € 2.926,--. Daarna heeft klager met een e-mail van 8 april 2020 bij B een klacht ingediend waarbij klager B tevens aansprakelijk gesteld heeft voor een bedrag van € 3.685,--.
- 2.5 Bij de stukken bevindt zich correspondentie tussen klager en de voormalige huurder alsmede correspondentie tussen klager en de gemeente waaruit valt af te leiden dat de verbouwing van het pand van verzekerde (de buurman, Tuchtcollege) niet volgens vergunningsvoorschrift is uitgevoerd. Tevens heeft klager een afschrift van het eigendomsbewijs van het pand overgelegd met daarin bepalingen inzake erfdienstbaarheden onder meer 'van afvoer van hemelwater'.

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht houdt in – verkort weergegeven – (1) dat de expert zonder hoor of wederhoor ter plaatse de eigendom bepaald heeft van beschadigde objecten (van huurster of klager), (2) dat hij een onjuiste of ondeskundige zienswijze van de oorzaak heeft weergegeven – met name (3) wat betreft de kwestie erfdienstbaarheid, waardoor de claim van klager is afgewezen, (4) dat de schade door de expert eind augustus 2019 is vastgesteld maar dat de bevindingen pas na aandringen van klager en de verzekeraar in februari 2020 op tafel kwamen en (5) dat de afwijzing van de schadeclaim tot gevolg had dat de huurster klager aansprakelijk gesteld heeft voor door haar geleden schade. De expert heeft voorts niet integer gehandeld en de integriteit van klager in opspraak gebracht doordat zijn schadeclaim in eerste instantie niet ontvankelijk werd verklaard.
- 3.2 Verweerders hebben onder meer het volgende naar voren gebracht. Het eerste klachtonderdeel is niet terecht omdat gerapporteerd is dat er op onderdelen tussen klager en de huurster verschil van inzicht bestond omtrent eigendom van ter discussie staande zaken zoals laminaat en/of tapijt. Dat verschil van inzicht is gerapporteerd en er is te kennen gegeven dat op dat moment geen bescheiden voorhanden waren waaruit zonder meer valt te bepalen van wie wat is. Er is kortom niet bepaald wie eigenaar van deze zaken was, maar weergegeven dat daar onduidelijkheid over bestaat. Ook het tweede en derde klachtonderdeel zijn niet terecht omdat er over de feitelijke oorzaak weinig verschil van inzicht lijkt te bestaan terwijl wat betreft de erfdienstbaarheid in de rapportage is weergegeven hoe naar de afzonderlijke verantwoordelijkheden gekeken

kan worden. Dat daarover inzichten kunnen verschillen is duidelijk en het is en was aan de verzekeraar om daarover een eigen standpunt in te nemen. Wat betreft het vierde klachtonderdeel is opgemerkt dat de beoordeling van de schade, feitelijk vaststelling in samenspraak met klager niet tot stand gekomen is. De tijd tussen het onderzoek op locatie eind augustus 2019 en rapportage van 24 januari 2020 heeft deels met het ingestelde onderzoek te maken maar wordt ook deels veroorzaakt doordat de expert met een grote werkvoorraad kampte. Dit traject had korter gekund en gemeeten. De klacht treft waar het de doorlooptijd betreft doel. Daarbij treft de expert geen blaam, de omvang van het werkpakket valt onder verantwoordelijkheid van B. Verweerders staan buiten een eventuele onderlinge aansprakelijkstelling tussen huurster en klager zodat het vijfde klachtonderdeel eveneens ongegrond is.

- 3.3 De expert heeft in het bijzonder in zijn verweer over het contact met klager nog aangevoerd dat zoals gebruikelijk eerst contact is opgenomen met de verzekerde (de buurman, Tuchtcollege). Normaliter wordt na het eerste contact met verzekerde daarna ook contact gelegd met de wederpartij(en). Op uitdrukkelijk verzoek van verzekerde heeft de expert eerst een bezoek aan het pand van klager gebracht zonder eerst contact te hebben gelegd met klager. Dat leek ook geen bezwaar op te leveren aangezien de schade dateert van 15 maart 2019. Verzekerde gaf reeds telefonisch aan dat het overzicht van de schade c.q. claimbedragen welke hij reeds had ontvangen van klager nogal verschilde van hetgeen door de gebruiker van het pand daarover werd gesteld (ter zitting heeft de expert daar aan toegevoegd dat ook het beeld van de (veronderstelde) 'moeilijke communicatie' bij verzekerde vandaan kwam). De expert beschouwt het als ongelukkig dat hij klager zonder gemaakte afspraak getroffen heeft tijdens zijn bezoek aan verzekerde en begrijpt dat klager dat als vervelend heeft ervaren. Dat de inzichten over eigendom verschilden is duidelijk, ook was er verschil van inzicht betreffende de mate waarin de verantwoordelijkheden voor de goede waterafvoer op het dak van klager zich onderling verhouden. Door de verzekeraar is een afweging gemaakt die naderhand is gewijzigd. Er is geen sprake van het in opspraak brengen van de integriteit van klager. Verschil van inzicht over een en ander betekent niet dat partijen ten opzicht van elkaar integriteit ter discussie stellen.

4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht.

- 4.1 Het Tuchtcollege is overeenkomstig de Reglementen van het NIVRE niet bevoegd te oordelen over de aansprakelijkstelling van verweerder sub 1 door klager. Voor het overige zijn de bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht op zichzelf 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. 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. Uit het voorgaande volgt dat het Tuchtcollege in principe geen oordeel kan uitspreken over de vraag wie er nu werkelijk precies eigenaar was van (met name) de vloerbedekking en evenmin over de vraag hoe het precies zat met de verantwoordelijkheid voor de afvoer van het hemelwater, al of niet op basis van een daarmee verband houdende erfdiensbaarheid. Het Tuchtcollege stelt evenwel vast dat het debat daarover tussen partijen niet althans onvoldoende tot stand gekomen is. De expert heeft naar het zich laat aanzien geen kennis kunnen nemen van de input van klager inzake de in de eigendomsakte geregelde erfdiensbaarheden en de vergunningsproblematiek. Evenmin heeft de expert behoorlijk kennis kunnen nemen van de zienswijze van klager inzake de eigendoms kwestie van met name de vloerbedekking. Uit de stelling van partijen over en weer leidt het Tuchtcollege af dat dit wel factoren waren, die ertoe bijgedragen hebben dat de verzekeraar het aanvankelijke standpunt heeft herzien en alsnog tot een (substantiële) schadevergoeding is overgegaan.
- 5.3 Het Tuchtcollege heeft er moeite mee dat de expert wel gesproken heeft met verzekerde en de huurster maar – nadat hij een keer met klager gesproken had – de laatste niet gevraagd heeft om zijn zienswijze verder toe te lichten, mede tegen het licht van de informatie, die de expert van de andere betrokkenen gekregen had. Dat had niet alleen een verdere vertraging in de afwikkeling kunnen voorkomen, maar ook kunnen leiden tot een meer evenwichtige en zorgvuldige uitvoering van de opdracht. De expert is afgegaan op de informatie van de buurman dat het met klager moeizaam communiceren was en heeft dat laatste zelfs in de e-mail waarbij zijn rapport aan de verzekeraar heeft verstuurd, ook zo aan de verzekeraar meegedeeld. Naar het oordeel van het Tuchtcollege had hij dat niet zo mogen doen. Dit was (nodeloos) diffamerend voor klager, terwijl verder gesteld noch gebleken is dat en waarom het inderdaad moeizaam communiceren was met klager in die zin dat klager een objectieve weergave van de diverse standpunten en een eventuele appreciatie daarvan in de weg heeft gestaan.
- 5.4 Het Tuchtcollege loopt daarbij in het bijzonder vast op de stelling van verweerders dat aan de verzekeraar gerapporteerd zou zijn dat er sprake was van verschillende standpunten inzake de eigendom en verantwoordelijkheids kwestie (waarmee de erfdiensbaarheid verband houdt) voor de afvoer van het hemelwater en dat het dan aan de verzekeraar zou zijn om daar een zekere afweging in te maken. Deze weergave van de feiten stemt niet overeen met de tekst van het rapport van de expert en evenmin de begeleidende e-mail. Daaruit blijkt dat hij wel degelijk inhoudelijk stelling genomen heeft ten nadele van klager. Dit terwijl hij zoals hiervoor reeds overwogen verzuimd heeft om klager behoorlijk de kans te geven zijn kant van het verhaal te laten horen. Daarmee is inderdaad het beginsel van hoor en wederhoor geschonden. Het Tuchtcollege wil wel aannemen dat dit eveneens het gevolg geweest is van de gestelde werkdruk bij B maar moet daarmee vaststellen dat niet alleen de doorlooptijd daar onder geleden heeft.
- 5.5 Dat de expert uit geweest is op het aantasten van de integriteit van klager ziet het Tuchtcollege niet, daar was verder geen aanleiding voor. Dat klager zich in zijn integriteit voelt aangetast omdat hij de facto gepositioneerd is als iemand die ten onrechte een claim heeft ingediend is wel begrijpelijk. Dat had allemaal voorkomen kunnen worden als de expert ook met klager het gesprek aangegaan was. Dan had bijvoorbeeld ook eerder aan het licht kunnen komen dat er iets mis was met de bouwvergunning aan de zijde van huurder. Het lijkt er alleszins op dat de expert te weinig kritisch het verhaal van (met name) de buurman gevolgd heeft.
- 5.6 Met inachtneming van hetgeen hiervoor overwogen is acht het Tuchtcollege de klacht gegrond, althans voor zover het de klachtonderdelen 1-4 aangaat. Het vijfde klachtonderdeel is niet voldoende onderbouwd wat betreft het feitelijk verband tussen de gestelde aansprakelijkstelling

van de huurster en het gedrag van verweerders zodat dit onderdeel niet tot een gegrondverklaring kan leiden. Het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig beslissen waarbij het Tuchtcollege de maatregel van waarschuwing aangewezen acht voor ieder van verweerders. Het Tuchtcollege overweegt daarbij dat, hoewel wat betreft de te lange doorlooptijd B daarvoor verantwoordelijkheid genomen heeft, de expert zelf ook een verantwoordelijkheid heeft ten aanzien van het bewaken van de doorlooptijd.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ten aanzien van verweerders (gedeeltelijk) gegrond onder oplegging van de maatregel van waarschuwing;
- 6.2 Nu de klacht jegens de expert (gedeeltelijk) gegrond is verklaard dienen verweerders op grond van artikel 5.2 van het Reglement Tuchtrect 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 Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. C.W. Verloop en prof.mr. J.H. Wansink, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 14 mei 2021.