



## **UITSPRAAK**

### **Tuchtcommissie NIVRE**

#### **Onderwerp van het geschil**

Het geschil betreft de werkwijze en het gedrag van beklaagde tijdens de inspectie bij de woning van klaagster en de kwaliteit van het door beklaagde opgestelde rapport.

#### **Standpunt van klaagster**

Voor het standpunt van klaagster verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Door sloopwerkzaamheden aan de overzijde van de woning van klaagster, is er schade ontstaan aan haar woning. Beklaagde heeft als NIVRE expert van de tegenpartij de schade aan de woning van klaagster opgenomen. Hij heeft zich bij de inventarisatie van de schade niet gehouden aan de gedragsregels van het NIVRE. Klaagster stelt dat beklaagde zich weinig empathisch heeft opgesteld. Ook meent zij dat beklaagde niet onpartijdig is geweest door voor te stellen de tegenpartij mee te nemen bij de inspectie. Verder stelt klaagster dat beklaagde onjuiste dan wel misleidende informatie heeft gegeven, door het dossier voor klaagster op tafel te leggen. Daarnaast stelt klaagster dat het door beklaagde opgestelde rapport niet van een kwalitatief hoog niveau is, geen deugdelijke onderbouwing heeft en erg kort is, namelijk uit vier zinnen bestaat. Het rapport heeft vier maanden op zich laten wachten, terwijl er twee maanden toegezegd waren.

#### **Standpunt van beklaagde**

Voor het standpunt van beklaagde verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

De tegenpartij heeft verzocht om bij de expertise aanwezig te kunnen zijn. Ongebruikelijk is dit zeker niet, maar gezien het feit dat klaagster het onaangenaam vond, is hiermee rekening gehouden en is hij niet meegekomen bij de inspectie. Beklaagde vindt het jammer te vernemen dat klaagster zijn gedrag tijdens het bezoek niet als aangenaam heeft ervaren. Beklaagde herkent zich niet in de opmerkingen van klaagster dienaangaande. Beklaagde heeft zijn dossier op de tafel gelegd voor een toiletbezoek. Hij vindt het ongepast dat klaagster ongevraagd het dossier heeft ingezien zonder dat zij hiervoor toestemming had. Over de inhoud van de rapportage kan klaagster uiteraard iets vinden. Beklaagde heeft de kritiek op zijn rapport overgebracht en hierover is met klaagster gecommuniceerd. Vervolgens is aan haar een voorstel gedaan zonder erkenning van aansprakelijkheid en tegen finale kwijting voor een bedrag van € 1.000,-. Klaagster is met dit voorstel akkoord gegaan. De opmerking dat de rapportage vier maanden op zich heeft laten wachten terwijl er twee maanden waren toegezegd is juist. Dit was niet de afspraak, maar drukte en privéomstandigheden hebben tot vertraging geleid. Beklaagde biedt hiervoor excuses aan. Beklaagde benadrukt dat hij de schade zo goed als mogelijk heeft willen behandelen. Hij had op bepaalde punten meer helderheid kunnen en moeten geven aan klaagster en had met name zijn tweede bezoek hiervoor moeten gebruiken. Helaas is dit niet gebeurd en ook hiervoor biedt beklaagde zijn welgemeende excuses aan.

#### **Beoordeling van het geschil**

De commissie heeft het volgende overwogen.

Ingevolge artikel 3.1. van haar reglement heeft de commissie tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van een beklaagde ten tijde van diens NIVRE-registratie of inschrijving in de Kamer

van het NIVRE, dat mogelijk in strijd is met de gedragscode en/of Statuten en/of Reglementen van het NIVRE en/of met hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening door de beklagde betamelijk is. Zij doet dit door een uitspraak te doen.

Voorop gesteld wordt dat een 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 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. Het inhoudelijke werk van een expert staat in beginsel niet ter beoordeling van de commissie. 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 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.

De klachtpunten over de opmerkingen die door beklagde zouden zijn gemaakt tijdens de inspectie en het neerleggen van het dossier voor klaagster zijn voor de commissie niet op juistheid te achterhalen. Op welke wijze het dossier door beklagde op tafel is gelegd en of dit voor klaagster terecht leek alsof het voor haar werd neergelegd en de door klager gemaakte opmerkingen dan wel zijn gedrag is door beide partijen anders geïnterpreteerd en opgevat. De commissie kan zich daarover nu concreet bewijs hierover ontbreekt niet uitlaten en zal deze klachtonderdelen ongegrond verklaren. Klaagster merkt ter zitting op het vreemd te vinden dat het dossier door haar niet mocht worden ingezien.

De commissie kan zich voorstellen dat in een dossier opmerkingen of aantekeningen staat ten behoeve van een inspectie die bedoeld zijn voor de schade-expert. Deze hoeven niet gedeeld te worden met derden. Het dossier hoeft dus ook niet aan derden geopenbaard te worden.

De klacht van klaagster dat het ongepast/intimiderend voor haar was dat gevraagd werd of de tegenpartij bij de inspectie aanwezig mocht zijn, acht de commissie eveneens ongegrond. Indien dit ongevraagd is gebeurd, was een klacht hierover wellicht begrijpelijk geweest, maar nu eerst door beklagde is gevraagd of klaagster hiermee kon instemmen en nadat klaagster heeft aangegeven dat dit niet het geval is de tegenpartij ook niet is meegekomen bij het bezoek aan de woning van klaagster, ziet de commissie niet in op welke wijze beklagde hierover een tuchtrechtelijk verwijt valt te maken.

Wat betreft de klachtonderdelen ten aanzien van het rapport heeft de commissie ter zitting aangegeven niet over het rapport te beschikken. Klaagster heeft dit na afloop van de zitting alsnog aan de commissie doen toekomen, waarna de commissie hiervan kennis heeft genomen. De commissie merkt hierover op, zoals ook hiervoor reeds gememoreerd, dat de gedragsregels waaraan het handelen van beklagde worden getoetst zijn bedoeld als een norm voor de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een expert staat niet ter beoordeling van de commissie. Slechts indien en voor zover een 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.

De commissie is van oordeel dat het rapport summier is en de bevindingen in het rapport algemeen zijn gesteld en niet zijn onderbouwd met foto's. Deze vaststelling kan echter niet leiden tot het oordeel dat beklagde een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, maar slechts tot de constatering dat het rapport uitgebreider gemotiveerd had kunnen worden. Dit betekent dat de commissie van oordeel is dat beklagde door het opstellen van zijn rapport niet klachtwaardig heeft gehandeld. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Wat betreft het overschrijden van de toegezegde termijn van twee maanden voor het opleveren van het rapport, is de commissie van oordeel dat dit vervelend is en zoveel mogelijk moet worden voorkomen.



Beklaagde heeft dit erkend en heeft zijn excuses gemaakt aan klagster voor de te late oplevering van het rapport. De commissie acht deze overschrijding, met name door de door beklagde hiervoor gemaakte excuses, onvoldoende om beklagde hiervoor een tuchtrechtelijk verwijt te maken.

De commissie kan gelet op het voorgaande niet tot het oordeel komen dat beklagde op enig punt tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dat betekent dat de klacht van klagster ongegrond moet worden verklaard.

Derhalve wordt als volgt beslist.

### **Beslissing**

De commissie verklaart de klacht van klagster ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter, de heer M. Hoek, de heer mr. P.C. de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. M. Gardenier, secretaris, op 14 oktober 2024.