

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Zaaknummer 783795/900715

Onderwerp van de klacht

De klager stelt dat beklaagde, in zijn hoedanigheid van NIVRE-expert, heeft gehandeld in strijd met de gedragsregels van het NIVRE gedurende het traject van schadevaststelling aan het appartement dat klager huurt. Aanleiding voor de klacht is een langdurige lekkage, waardoor schade is ontstaan aan het huurappartement van klager. Beklaagde is door de opstalverzekeraar van Vereniging van Eigenaars Postjesweg (hierna te noemen VvE) ingeschakeld om de schade te inventariseren en vast te stellen. Klager is van mening dat beklaagde zich niet heeft gehouden aan artikel 3, artikel 4 sub a en d, artikel 5 sub a, sub c en sub k en artikel 7 van de gedragsregels van het NIVRE.

Standpunt van de klager

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

Klager stelt dat beklaagde, in strijd met de gedragsregels van het NIVRE heeft gehandeld bij de inventarisatie en behandeling van de schade aan zijn appartement. Klager verwijst in dit verband specifiek naar artikel 3, artikel 4 sub a en d, artikel 5 sub a, c en k, en artikel 7 van genoemde gedragsregels.

Artikel 3, artikel 4 sub a en d, artikel 5 sub a, sub c en sub k van de gedragsregels van het NIVRE

Klager voert aan dat beklaagde deze bepalingen op de volgende momenten zou hebben overtreden:

1. Beklaagde heeft het appartement van klager bezocht, vergezeld door vertegenwoordigers van de vastgoedbeheerder en de dochter van klager. Tijdens dit bezoek kon beklaagde zelf constateren dat er circa 50 m² aan vochtplekken en zichtbare schimmelvorming aanwezig was in het appartement. Diezelfde middag is er door de vastgoedbeheerder zonder enige voorzorgsmaatregelen een bouwdroger geplaatst. Er is niets afgeplakt, alle deuren stonden open, en er vond geen gecontroleerde droging plaats, waardoor schimmelsporen en rioolvliegjes zich door de woning konden verspreiden.
2. Beklaagde heeft vervolgens akkoord gegeven aan Fa. Mantel om de schimmel in het appartement weg te werken, terwijl deze partij volgens klager niet is gespecialiseerd in het verwijderen van schimmel op dergelijke schaal (meer dan 50 m²). Klager moest zijn slaapkamer ontruimen, ondanks medisch advies van zijn longarts om de woning niet meer te betreden. Hij moest schimmel besmette kleding in dozen afvoeren. Volgens klager werd het werk uitgevoerd door twee niet gekwalificeerde personen, zonder beschermingsmaatregelen. Er werd schimmel weggekrabd, wat tot verdere verspreiding van sporen leidde. De wanden werden vervolgens afgewerkt met stucwerk en latex, waardoor het onderliggende vocht werd ingesloten.

Artikel 7 van de gedragsregels van het NIVRE

1. Klager stelt dat beklaagde tevens artikel 7 van de gedragsregels heeft overtreden, in samenhang met bovengenoemde artikelen. Op basis van een gerechtelijk vonnis moest het appartement op

een juiste en verantwoorde wijze gesaneerd worden. Een gespecialiseerd bedrijf diende hiertoe een kostenbegroting in. Beklaagde vond deze offerte te hoog en schakelde een specialist (hierna specialist) in om metingen te verrichten. Klager voert aan dat de specialist een specialist is op het gebied van zwam en niet van schimmel, en bovendien niet bevoegd is zich uit te laten over deze materie. De specialist concludeerde aanvankelijk dat er geen schimmel of vocht aanwezig was, maar trok deze conclusie later in. Klager schakelde vervolgens een deskundige in, die aantoonde dat er wel degelijk schimmel aanwezig was. Klager stelt zich niet te kunnen verenigen met het feit dat beklagde desondanks aandrang op terugkeer naar de woning.

Klager concludeert dat beklagde op ernstige wijze tekort is geschoten in zijn professionele handelen, en dat hij heeft bijgedragen aan verdere schade aan de woning. Tevens voelt klager zich ten onrechte verantwoordelijk gesteld voor het ontstane probleem.

Ter zitting

Klager bevestigt ter zitting dat beklagde daadwerkelijk de persoon is tegen wie de klacht zich richt en dat er geen sprake is van een persoonsverwisseling, zoals beklagde veronderstelde. Voorts geeft klager aan dat beklagde hem enkel heeft begroet en hem verder niet heeft aangesproken. Klager benadrukt dat hij zich gedurende het proces onvoldoende gehoord voelt.

Standpunt van de beklagde

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

Beklaagde stelt zich op het standpunt dat klager hem mogelijk verwart met een andere betrokken partij. In een dossier met een beladen voorgeschiedenis handelt beklagde naar eigen zeggen altijd zorgvuldig, begripvol en professioneel.

Tijdens het bezoek aan het appartement trof beklagde de dochter van klager in een emotionele toestand aan. Hij stelt dat de gevolgen van een langdurige lekkage ter plaatse zichtbaar waren en dat hij, gezien de ernst van de situatie, de noodzaak van geforceerde droging heeft toegelicht. Beklaagde heeft daarop geadviseerd om drogers te plaatsen.

Met betrekking tot de door klager gestelde omvang van de schimmelproblematiek te weten 50 m² merkt beklagde op dat uit het rapport van de deskundige blijkt dat er sprake was van een schimmeloppervlakte van slechts 50 cm². Dit staat in schril contrast tot de door klager genoemde hoeveelheid.

Beklaagde voert aan dat hij vanwege zijn ervaring met schadebehandeling voor woningbouwverenigingen reeds bekend is met de specialist, die gespecialiseerd is in vochtproblematiek. Vanwege positieve eerdere ervaringen heeft hij dit bedrijf benaderd met het verzoek een aanvullend onderzoek uit te voeren.

Voorts erkent beklagde dat hij geen specialist is op het gebied van schimmels. Om die reden heeft hij een deskundige ingeschakeld. De stelling van klager dat hij werkzaamheden zou hebben opgedragen of afgedwongen, weersprekt beklagde nadrukkelijk. Als schade-expert verstrekt hij naar eigen zeggen geen opdrachten en dwingt hij niemand tot het uitvoeren van werkzaamheden.

Beklaagde verklaart dat hij, binnen zijn rol, heeft ingestemd met de door Fa. Mantel geoffreerde herstelkosten, zoals hij dat ook heeft gedaan voor de overige betrokken appartementen. In deze offerte zijn

geen kosten voor schimmelbestrijding opgenomen. Beklaagde stelt verder geen wetenschap te hebben van eventuele verontreiniging van kleding, meubilair of andere huurdersbelangen. Deze situatie speelde zich volgens hem af vóór zijn betrokkenheid bij de schaderegeling, en hij heeft zich daarmee niet bemoeid. Voor zover klager stelt dat Fa. Mantel specialistische werkzaamheden zou hebben uitbesteed, is dit beklagde niet bekend. Hij heeft geen enkele offerte voor sanering beoordeeld; dergelijke kosten maken geen deel uit van zijn schadevaststelling.

Beklaagde benadrukt dat hij onderzoek heeft verricht naar de oorzaak en het herstel van de lekkage van de standleiding en niet naar de schimmels.

Ter zitting

Beklaagde stelt dat klager geen partij van hem is en dat het merendeel van de problematiek zich reeds had voorgedaan voordat hij de opdracht kreeg tot schadevaststelling. Hij benadrukt dat deze opdracht uitsluitend betrekking had op de inboedel en de belangen van de huurders; schimmelproblematiek en schimmelbestrijding vielen uitdrukkelijk niet binnen de reikwijdte van zijn werkzaamheden. Beklaagde verklaart dat hij enkel een offerte heeft goedgekeurd voor de vier woningen die hij diende te onderzoeken, en dat zijn werkzaamheden na die fase zijn beëindigd. Voorts geeft hij aan niet betrokken te zijn geweest bij de uitvoering van werkzaamheden. Hoewel de specialist heeft aanbevolen aan de eigenaar van de appartementen, heeft hij zelf geen opdracht gegeven en ook het verslag inzake de schimmelproblematiek nooit ontvangen of ingezien. Ook geeft beklagde aan dat hij achteraf spijt heeft geen contact met klager te hebben opgenomen.

Beoordeling van de klacht

Ingevolge artikel 3. 1. van haar reglement heeft de commissie tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van een beklagde 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. De commissie 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.

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 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.

In onderhavige kwestie ligt ter beantwoording de vraag of beklagde bij de uitoefening van zijn beroep zich als een redelijk handelend expert heeft gedragen.

De commissie beoordeelt met inachtneming van de gedragsregels de door klager ingediende klacht als volgt, waarbij zij de door partijen ingediende stukken meeneemt, maar ook hetgeen partijen tijdens de mondelinge behandeling naar voren hebben gebracht laat meewegen.

De commissie volgt beklaagde in zijn stelling dat zijn opdracht uitsluitend betrekking had op het afhandelen van de schade als gevolg van een lekkage in het gebouw van de Vereniging van Eigenaars (VvE), en dat de schimmelproblematiek en de bestrijding daarvan niet binnen de reikwijdte van zijn opdracht vielen.

Niettemin is de commissie van oordeel dat beklaagde, handelend als NIVRE-expert, een zekere verantwoordelijkheid jegens klager draagt. Ook indien klager formeel geen partij bij de opdracht was, brengt de professionele hoedanigheid van beklaagde met zich mee dat van hem verwacht mag worden dat hij zorgvuldig, transparant en met oog voor de belangen van alle direct betrokkenen waaronder de huurder (klager)te werk gaat.

Communicatie

Vaststaat dat tussen partijen geen inhoudelijk contact heeft plaatsgevonden. Slechts tijdens de schadeopname heeft beklaagde klager begroet. Klager heeft aangegeven dat hij zich gedurende het gehele schadeproces niet gehoord voelde. Beklaagde voert aan dat klager geen partij van hem was en dat hij om die reden geen verplichting voelde tot het opnemen van contact.

De commissie overweegt dat beklaagde, gelet op de specifieke omstandigheden van dit geschil, klager wél had moeten benaderen om duidelijkheid te verschaffen over zijn rol, positie en de reikwijdte van zijn opdracht. De ernst van het schadevoorval, de bijbehorende emotionele lading, en het feit dat beklaagde op de hoogte was van de beladen voorgeschiedenis van de zaak, maken dat van hem in redelijkheid verwacht mocht worden dat hij enige vorm van empathie zou tonen en het gesprek met klager als huurder van het betrokken appartement zou aangaan. Daarbij komt dat beklaagde ter zitting heeft verklaard dat hij achteraf spijt heeft gehad van het feit dat hij geen contact heeft gezocht met klager.

Objectiviteit

Daarnaast bestaat er tussen partijen discussie over de rol van beklaagde bij de schadevaststelling door de specialist met betrekking tot de schimmelproblematiek in het appartement van klager. Klager stelt dat beklaagde een niet-gespecialiseerd bedrijf heeft ingeschakeld. Beklaagde voert aan dat hij enkel contact heeft gehad met de eigenaar van het appartement, aan wie hij een bedrijf heeft aanbevolen waarmee hij in het verleden goede ervaringen had opgedaan.

De commissie is van oordeel dat, gelet op het door beklaagde ingenomen standpunt dat hij geen contact hoefde te hebben met klager, het opmerkelijk is dat hij wél een deskundige heeft aanbevolen aan de eigenaar van de woning. Het feit dat beklaagde deze aanbeveling heeft gedaan, brengt zijn positie als objectief deskundige in gevaar, zoals bedoeld in artikel 5.1 sub i van de NIVRE Gedragsregels van 18 april 2023. In de gegeven situatie had beklaagde zich moeten onthouden van het doen van dergelijke aanbevelingen. Daarbij komt nog dat de specialist in haar rapport beklaagde als opdrachtgever noemt, daargelaten of dit juist is of niet, maakt dat wel de betrokkenheid van beklaagde duidelijk en voedt dat het ongenoegen van klager over zijn handelen.

Gezien het bovenstaande zal de commissie de klacht gegrond verklaren.

Ingevolge artikel 13.2 van haar reglement kan de commissie bij het geheel of gedeeltelijk gegrondverklaren

van de klacht een sanctie opleggen. Gezien de specifieke omstandigheden van de zaak en de aard van het handelen van beklaagde, ziet de commissie in dit specifieke geval geen aanleiding om, naast het gegrond verklaren van de klacht, een sanctie op te leggen.

Nu de klacht van klager gegrond wordt verklaard, dient beklaagde overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van het reglement van de commissie, aan klager het klachtengeld dat deze aan de commissie heeft betaald voor de behandeling van deze klacht, geheel te vergoeden. Dit is een bedrag van € 50,-- (incl. btw).

Bovendien is de beklaagde op grond van artikel 15 lid 1 van dat reglement een bijdrage in de behandelingskosten van de klacht verschuldigd.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- legt beklaagde geen sanctie op;
- bepaalt dat beklaagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klagers het klachtengeld van € 50,-- dient te betalen;
- bepaalt dat beklaagde als bijdrage in de kosten van de behandeling van de klacht het door De Stichting De Geschillencommissie voor 2025 vastgesteld bedrag aan de commissie dient te betalen.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, de heer ing. P.W.M. Vlemmings, de heer drs. E.J.M. Polman, leden, in aanwezigheid van mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 12 juni 2025.

Datum verzending : 28 augustus 2025
Zaaknummer : 783795/900715

De uitspraak die de commissie heeft gedaan vormt het sluitstuk van de procedure. De commissie kent geen mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan of deze te herzien. Ook niet in het geval van nieuwe feiten of argumenten.