

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De verzekeraar van klager heeft, teneinde de oorzaak voor de verstoringen in het elektriciteitssysteem in de woning van klager te kunnen achterhalen en daaromtrent te rapporteren, expertisebureau X ingeschakeld. Klager is over de inhoud van de rapportage van het expertisebureau ontevreden. Nu op de website van het expertisebureau wordt verwezen naar het NIVRE, was klager in de veronderstelling aldaar een klacht over dit expertisebureau in te kunnen dienen. Het expertisebureau en de expert die het schadeonderzoek heeft uitgevoerd, bleken in tegenstelling tot de reclame-uiting op de website van het expertisebureau geen NIVRE Kamerbureau en/of NIVRE-geregistreerde, de directeur en mede-eigenaar van het expertisebureau, oftewel beklagde, wel.

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 heeft te maken gehad met een stroomstoring in zijn woning, waarbij de werkzaamheden om de oorzaak van deze storing vast te stellen tot aanzienlijke schade hebben geleid. Voor de opname van deze schade is de expert ingeschakeld. Klager is niet tevreden over het handelen van deze expert. Volgens klager heeft de expert zijn rapport niet voldoende gemotiveerd en ontbreekt een deugdelijk en goed onderbouwd bewijs van diens gedachtegang. Daarmee zou de expert in strijd hebben gehandeld met de artikelen 4 onder a, 5, 6 en 7 van de NIVRE-gedragsregels van 18 april 2013.

Klager voert aan dat zijn klacht zich richt tegen beklagde in diens hoedanigheid van partner en mede-eigenaar van 3.0 expertise. Volgens klager rust op een eigenaar te allen tijde verantwoordelijkheid voor de werkzaamheden die binnen zijn onderneming worden verricht. Bovendien was beklagde volgens klager steeds op de hoogte van de inhoud en de voortgang van zijn zaak.

Voorts stelt klager dat beklagde in strijd met de gedragsregels heeft gehandeld doordat er nooit op redelijke wijze is gereageerd op zijn klacht, terwijl deze persoonlijk aan beklagde was gericht. Ook acht klager het misleidend dat het bedrijf zich op hun website profileert als een organisatie bestaande uit NIVRE-experts of aspirant-experts, terwijl dit niet zo is. Beklaagde, die verantwoordelijk is voor zowel de interne als externe communicatie van de onderneming, kan daarvoor volgens klager worden aangesproken.

Ter zitting

Klager bevestigt ter zitting dat hij de informatie op de website onduidelijk vond. Volgens hem werd daar de indruk gewekt dat alle experts NIVRE-gecertificeerd waren, of dat zij zich in opleiding daarvoor bevonden.

Standpunt van de beklagde

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

De beklagde stelt dat hij niet de behandelend expert is in het betreffende dossier. Beklaagde geeft aan dat het mogelijk is dat op de website onvoldoende duidelijk naar voren komt dat niet alle experts NIVRE-gecertificeerd zijn en dat het kantoor zelf niet NIVRE-geregistreerd is. Dit is volgens beklagde het gevolg van het feit dat in de loop der jaren experts aan het team zijn toegevoegd die niet over een NIVRE-certificering beschikken. Beklaagde heeft aangegeven de website hierop aan te passen om misverstanden in de toekomst te voorkomen.

Ter zitting

Beklaagde heeft ter zitting benadrukt dat de website niet jaarlijks wordt bijgewerkt en dat klager geen vrije keuze heeft in de toewijzing van een expert, aangezien deze door de verzekeraar wordt ingeschakeld. Daarnaast heeft beklagde aangegeven niet verantwoordelijk te zijn voor de klachtenafhandeling.

Beoordeling van de klacht

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 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. 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.

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 NIVRE-geregistreerde staat niet ter beoordeling van de commissie. Inhoudelijke geschillen dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden.

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 achteraf/objectief geconstateerd wordt dat er een (inhoudelijke) fout is gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

In onderhavige kwestie handelt het om schending van artikel 3, 4a en 4d van de NIVRE Gedragsregels.

Het gaat hier in de kern om de vraag of beklaagde zich bij de uitoefening van zijn bedrijf heeft gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend persoon betaamt, in die zin dat hij zorg heeft gedragen voor een betrouwbare en zorgvuldige dienstverlening en fatsoenlijk, integer en respectvol heeft gehandeld richting alle betrokkenen. Concreet dient de commissie de vraag te beantwoorden of beklaagde zich voldoende heeft ingespannen om de klacht van klager serieus, tijdig en op passende wijze te behandelen en of beklaagde zich heeft onthouden van het geven van informatie waarvan hij weet of behoort te weten dat die onjuist en/of misleidend is en dat hij handelt conform wet- en regelgeving .

De klachtafhandeling

Klager heeft aangevoerd dat er nooit adequaat op zijn klacht is gereageerd. Beklaagde heeft daartegenover gesteld dat hij niet verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling binnen het bedrijf.

Uit de stukken blijkt echter dat de klacht zowel naar het algemene e-mailadres van het kantoor als naar het zakelijke e-mailadres van beklaagde is gestuurd. Bovendien wordt beklaagde in persoon in de aanhef van de klachtbrief genoemd. Nu beklaagde rechtstreeks in persoon is aangeschreven, kan hij niet volstaan met een enkele verwijzing naar zijn compagnon die formeel binnen het bedrijf verantwoordelijk is voor de klachtafhandeling.

Van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelend NIVRE-expert mag worden verwacht dat hij, wanneer een klacht rechtstreeks aan hem wordt gericht, de voortgang van de afhandeling daarvan bewaakt en zich zo nodig informeert over de stand van zaken, zodat de klacht op een correcte en tijdige wijze wordt beantwoord.

De klacht is op dit punt dan ook gegrond.

Website

Klager heeft aangevoerd dat de website van het bedrijf van beklaagde misleidende informatie bevat. Beklaagde heeft daartegenover gesteld dat de website niet jaarlijks wordt geactualiseerd.

Op de website van beklaagde was de volgende tekst opgenomen:

“Al onze experts zijn NIVRE Register-Experts of in opleiding hiervoor. Een expert, die is aangesloten bij het NIVRE voldoet aan de hoge eisen, die de hedendaagse markt van hem vraagt met betrekking tot onder meer vakmanschap, communicatieve vaardigheden en integriteit. Voor meer informatie hierover bekijk de NIVRE Expertisefolder.”

Op basis van de stukken en hetgeen partijen ter zitting naar voren hebben gebracht, komt de commissie tot het oordeel dat de website van beklaagde onvoldoende op orde was. Niet alle experts waren immers NIVRE-geregistreerd of in opleiding daarvoor, terwijl de website die indruk wél wekte.

Op grond van artikel 2.2 van de NIVRE-gedragsregels rust op beklaagde, als eigenaar van het expertisekantoor, de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de informatie op de website correct en actueel is. Indien de verstrekte informatie onjuist of misleidend is, kan beklaagde daarvoor verantwoordelijk

worden gehouden. Dat de website inmiddels is aangepast, doet hieraan niet af.

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 gegrondverklaring 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 Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, de heer M. Hoek, mevrouw mr. L. Schots - Smit, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 29 juli 2025.

Datum verzending : 25 september 2025

Zaaknummer : 722118/866363

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.