

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van het geschil

De klager heeft de klacht voorgelegd aan beklaagde.

De verzekeringsexpert heeft, in opdracht van de verzekeraar van de vakantiewoning een rapport opgesteld over de schade aan de recreatiewoning van klager. Klager heeft het expertisebureau, alwaar beklaagde werkzaam is, de opdracht gegeven om als contra-expert de schade vast te stellen aan de recreatiewoning van klager. Het rapport van de verzekeringsexpert wijkt af van het rapport van het expertisebureau. Klager verwijt beklaagde dat hij geen reactie meer ontvangt van beklaagde en dat inzage in het dossier wordt geweigerd.

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 het expertisebureau verzocht een rapport op te stellen. Dit rapport wijkt in belangrijke mate af van het rapport dat eerder door de verzekeringsexpert is opgesteld. Tussen het expertisebureau en de verzekeringsexpert is geen overeenstemming bereikt over de schadevaststelling en er is evenmin een akte van disakkoord ondertekend. Klager stelt dat de verzekeringsexpert het proces bewust vertraagt, dat hij geen reactie meer ontvangt van beklaagde en dat hem bovendien inzage in het dossier wordt geweigerd.

Op de zitting heeft klager het volgende naar voren gebracht:

In het rapport van beklaagde is vermeld dat een narekening noodzakelijk was om vast te stellen welke schade er zou zijn indien de woning als “total loss” zou zijn verklaard. Klager geeft aan inmiddels de akte van disakkoord te hebben ontvangen, maar begrijpt niet op welke wijze de daarin opgenomen schadebedragen tot stand zijn gekomen.

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.

Beroep op niet-ontvankelijkheid

Op 19 juni 2025 heeft beklaagde, nadat hij reeds eerder op de klacht had gereageerd, een aanvullend stuk aan de zaak toegevoegd. Daarin doet beklaagde een beroep op niet-ontvankelijkheid, stellende dat de klachtenprocedure bij het klachtenloket NIVRE onjuist is verlopen.

Gebrek aan informatie over de stand van zaken

Beklaagde stelt dat de communicatie met klager werd bemoeilijkt door een taalbarrière. Daarom vond het contact uitsluitend schriftelijk plaats, waarna klager de berichten digitaal vertaalde. Volgens beklaagde en

de binnendienst is klager zo volledig en transparant mogelijk geïnformeerd over het verloop van het dossier. Toen beklagde het dossier eind 2023 in behandeling nam, was reeds sprake van een vergevorderde discussie met de verzekeringsexpert en bestond er bij klager veel frustratie. Er is geprobeerd met de verzekeringsexpert tot een rechtvaardige schadevaststelling te komen, maar dit bleek niet mogelijk. Het object kon bovendien niet worden bezocht. Op 23 mei 2025 heeft de ondertekening van de akte van disakkoord plaatsgevonden; klager is hierover geïnformeerd.

Weigering van inzage in documenten

Beklaagde voert aan dat de relevante documentatie uit het dossier meerdere keren aan klager is toegezonden en dat klager alle officiële stukken in bezit heeft gekregen. Op 23 mei 2025 zijn de relevante documenten nogmaals toegestuurd, waarbij klager de ontvangst heeft bevestigd.

Op de zitting heeft beklagde het volgende naar voren gebracht:

Beklaagde was niet zelf bij de zitting aanwezig. Hij werd vertegenwoordigd door zijn leidinggevende. De leidinggevende heeft ter zitting verklaard dat in het dossier eenmaal een foutief bericht is verstuurd, waarin de indruk werd gewekt dat er een akkoord was bereikt over een schadebedrag van € 64.000. Dit bedrag betrof echter het voorstel van klager. De leidinggevende heeft benadrukt dat beklagde erop gewezen is dat bij communicatie over schadebedragen altijd duidelijk en helder moet worden geformuleerd. Ten aanzien van het genoemde bedrag van € 64.000 heeft de leidinggevende verklaard dat onduidelijk is gebleven in welke context dit bedrag is genoemd. Voorts heeft de leidinggevende verklaard dat beklagde ervoor gekozen heeft om geen bouwkundig constructeur naar de woning te laten kijken.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

Alvorens de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, dient zij te bepalen of klager ontvankelijk is in zijn klacht en of de stukken die klager na de mondelinge behandeling aan het dossier heeft toegevoegd, in de procedure zullen worden meegenomen.

Beroep op niet-ontvankelijkheid

In artikel 4 lid 3 en artikel 5 lid 2 van het reglement van de tuchtcommissie vastgoedprofessionals is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

Artikel 5 lid 3:

Indien de beklagde niet tijdig heeft gereageerd of indien de reactie niet tot een door de klager aanvaarde oplossing heeft geleid, dient de klager zijn klacht vervolgens, binnen drie maanden na het verstrijken van de termijn in lid 2 of na de tijdige reactie van de beklagde, voor te leggen aan het Klachtenloket NIVRE.

Artikel 5 lid 5 sub b:

De commissie verklaart op verzoek van de beklagde - gedaan bij eerste gelegenheid – klager niet ontvankelijk in zijn klacht indien – voor zover van toepassing – niet is voldaan aan de eisen gesteld in lid 1, 3, 4 sub a laatste zin en/of 4 sub b van deze bepaling...

Het verzoek van beklaagde om klager niet-ontvankelijk te verklaren is echter niet bij eerste gelegenheid gedaan. Beklaagde heeft op 17 juni 2025 inhoudelijk verweer gevoerd en pas op 19 juni 2025 een beroep op niet-ontvankelijkheid ingediend. De commissie komt daarom tot het oordeel dat klager ontvankelijk is in zijn klacht. Overigens is de commissie gebleken dat klager zich alvorens tot de commissie te wenden, zijn klacht bij het klachtenloket heeft ingediend. De omstandigheid dat het klachtloket geen aanleiding heeft gezien, de klacht op te pakken, valt aan de klager niet toe te rekenen.

Nagekomen stukken

Klager heeft na de mondelinge behandeling van 29 juli 2025 nog stukken aan het dossier toegevoegd. De commissie is van oordeel dat deze stukken, nu zij na de inhoudelijke behandeling zijn ingediend, niet meer tot het geding kunnen worden toegelaten nu deze te laat zijn ingediend en de beklaagde geen mogelijkheid heeft gehad om op de stukken te reageren. De na de mondelinge behandeling overgelegde stukken zullen derhalve niet worden betrokken bij de beoordeling van de onderhavige zaak.

Onduidelijkheid van de bedragen

Klager heeft aangevoerd dat voor hem niet duidelijk is op welke gronden de in de akte van disakkoord opgenomen bedragen zijn vastgesteld, noch waarom bepaalde bedragen daarin zijn genoemd.

Ter zitting was de door partijen in de akte van disakkoord benoemde derde expert aanwezig. Deze heeft verklaard dat hij, samen met een bouwkundig constructeur, de woning op korte termijn zal inspecteren teneinde vast te stellen of sprake is van totaal verlies. Vervolgens zal hij een standpunt innemen over de omvang van de schade. Nu de akte van disakkoord niet in de stukken aanwezig is, heeft de commissie aan de derde expert verzocht de akte van disakkoord toe te lichten. Volgens deze derde expert zijn in de akte van disakkoord zowel de bedragen van beide experts opgenomen, als een e-mail van klager waarin hij aanspraak maakte op een schadevergoeding van € 64.000 wegens totaal verlies. Namens beklaagde is in de akte een bedrag van € 46.000 vermeld.

De commissie stelt vast dat er, gelet op het gehele schadetraject, er sprake is geweest van aanzienlijke miscommunicatie omtrent de gehanteerde schadebedragen. Beklaagde heeft verschillende bedragen genoemd, waaronder € 65.000 en € 46.116,73. In zijn rapport heeft hij een schadebedrag van € 46.116,73 vermeld. Daartegenover staat een door beklaagde verzonden e-mail, waarin aan klager is meegedeeld:

"Uw verzekeraar wil de zaak afhandelen ter finale kwijting van € 64.000. Wij raden u aan hiermee akkoord te gaan, aangezien wij denken dat dit de beste oplossing is voor uw zaak."

Hoewel beklaagde nadien heeft verklaard dat dit bericht op een vergissing berustte, acht de commissie het begrijpelijk dat voor klager onduidelijk is gebleven hoe de bedragen in de akte van disakkoord tot stand zijn gekomen en op welke gronden bepaalde keuzes zijn gemaakt.

De commissie is van oordeel dat daarmee onvoldoende is voldaan aan de norm van heldere, consistente en eenduidige communicatie, die van een zorgvuldig handelend expert mag worden verwacht. De klacht wordt op dit punt dan ook gegrond verklaard.

Onzorgvuldig handelen van beklaagde

In het door beklaagde opgestelde rapport is onder meer opgenomen:

"Vanwege het reeds meerdere malen (3 keer) opkrikken van de houten constructie kan de toekomstige stabiliteit niet zonder meer gegradeerd worden. Het verdient aanbeveling e.e.a. eventueel te laten narekenen door een constructeur."

Onduidelijk is gebleven waarom uiteindelijk geen onderzoek heeft plaatsgevonden naar de vraag of de woning als total loss diende te worden aangemerkt. Evenmin is duidelijk geworden waarom beklaagde ervoor heeft gekozen om geen bouwkundig constructeur in te schakelen, terwijl hij dit in zijn eigen rapport uitdrukkelijk als aanbeveling heeft opgenomen.

De commissie stelt vast dat van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelend expert mag worden verwacht dat deze een grondig en volledig onderzoek verricht naar de aard en omvang van de schade, en daarbij ook expliciet rekening houdt met de mogelijkheid van totaal verlies van de woning indien daarvoor aanwijzingen bestaan. Door dit onderzoek achterwege te laten en niet te zorgen dat deze essentiële vraag voorafgaand aan de akte van disakkoord was beantwoord, is het niet meer mogelijk geweest om bij de daarin genoemde bedragen de mogelijke vergoeding bij totaal verlies te betrekken.

De commissie is daarom van oordeel dat beklaagde in de gegeven omstandigheden onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld, door niet te voorzien in een noodzakelijk en door hemzelf aanbevolen onderzoek naar de constructieve staat van de woning en de mogelijkheid van totaal verlies. De klacht wordt op dit punt gegrond verklaard.

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 gegrond zijn van de klacht een sanctie opleggen. De commissie acht een berisping in deze een passende sanctie en zal deze dan ook opleggen.

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 € 52,50 (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.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- legt beklaagde de sanctie van berisping op;
- bepaalt dat beklaagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klagers het klachtengeld van € 52,50-- 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.



de geschillencommissie

Aldus beslist door de Geschillencommissie 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 : 1066638/1153198

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.