

Onderwerp van de klacht

Klaagster heeft beklagde de opdracht gegeven om als contra-expert de stormschade aan een gebouw van klaagster vast te stellen. Klaagster is niet tevreden over de uitvoering van de opdracht. Klaagster heeft een klacht over het advies met betrekking tot het treffen van beschermende maatregelen, het aanvankelijke standpunt van totaal verlies dat later werd bijgesteld naar herbouw, en de wijze waarop de opslag van de inboedel, die uit het gebouw moest worden verwijderd, is uitgevoerd.

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.

Op 18 februari 2022 is tijdens een zware storm het dak van de woning met stal van [naam] voor een groot deel losgewaaid. Klaagster heeft beklagde vervolgens ingeschakeld als contra-expert voor de vaststelling van de schade aan de inboedel en de opstal.

Klaagster stelt dat beklagde aanvankelijk uitging van volledige sloop van de woning. In een later stadium is dit standpunt gewijzigd naar herbouw, waarbij bepaalde onderdelen van de woning konden worden hergebruikt.

Klaagster heeft de volgende klachtpunten ingediend:

Onzorgvuldig advies

Klaagster stelt dat beklagde niet correct, onvolledig dan wel onzorgvuldig heeft geadviseerd over het treffen van beschermende maatregelen.

Op de dag van de calamiteit is beklagde ter plaatse gekomen en heeft geconstateerd dat het perceel was verontreinigd met asbest. Beklaagde heeft klaagster toen verboden om de woning wind- en waterdicht te maken. Nadat het asbest was verwijderd, heeft beklagde nagelaten om klaagster goed te adviseren en mee te delen dat schadebeperkende maatregelen konden en mochten worden genomen.

Ook op het moment dat duidelijk werd dat er zou worden aangestuurd op herbouw, heeft beklagde geen advies gegeven over het treffen van beschermende maatregelen.

De fundering en de akte van taxatie

Beklaagde heeft namens klaagster de onderhandelingen met de expert namens de verzekeraar gevoerd over de vaststelling van de schade aan de opstal. In de polis van de verzekeraar is opgenomen dat ook schade aan de fundering is meeverzekerd. Klaagster stelt dat beklagde evenwel heeft nagelaten om onderzoek te doen naar de fundering en deze in de schadevaststelling te betrekken.

Op 23 augustus 2022 heeft beklagde klaagster geadviseerd in te stemmen met de ondertekening van de akte van taxatie, terwijl de (herstel)kosten van de fundering geen onderdeel uitmaakten van de schadevaststelling. Klaagster is van mening dat de akte van taxatie pas ondertekend kon worden nadat de

volledige schade, inclusief de herstelkosten van de fundering, was vastgesteld. Op advies van beklaagde heeft zij desondanks de akte van taxatie ondertekend.

Verder stelt klaagster dat zij met de ondertekening van de akte impliciet heeft ingestemd met de gekozen wijze van herstel, namelijk herbouw, zonder dat dit voor haar vooraf duidelijk was. De fundering is weliswaar uitgezonderd van de finale kwijting, maar de verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat klaagster heeft ingestemd met herbouw en dat herstel van de fundering daarvoor niet nodig was. De overheid stelt echter dat herstel van de fundering wél verplicht is, en de aannemer van klaagster heeft aangegeven niet op de bestaande fundering te kunnen herbouwen.

Expertise expert

Klaagster stelt dat beklaagde de opdracht tot het uitvoeren van de contra-expertise niet had mogen aanvaarden, aangezien de aard en omvang van de opdracht buiten zijn deskundigheidsgebied vielen.

De opslag van inboedel

Via beklaagde is het bedrijf [naam bedrijf] ingeschakeld voor het afvoeren en in bewaring nemen van de inboedel. Klaagster stelt dat de goederen niet zorgvuldig uit de woning zijn verwijderd en opgeslagen. Bij terugkomst uit de opslag bleken niet alle zaken in goede staat te verkeren. Daarnaast is een deel van het kantoor niet ontruimd, en zijn niet alle zaken en bezittingen onder de juiste polis geclaimd. Klaagster stelt dat dit toe te rekenen is aan beklaagde.

Ter zitting

Ter zitting benadrukt klaagster dat er vanaf het begin het vertrouwen is gewekt dat de woning zou worden gesloopt, gelet op de ernst van de schade. Dit uitgangspunt is ook consequent door beklaagde gevolgd in de eerste fase van de afhandeling. Klaagster meent dat beklaagde in de verdere fasen onvoldoende moeite heeft gedaan om te zorgen dat de kosten van herstel van de fundering door de verzekeraar vergoed zouden worden. Zij voert verder aan dat de kosten voor het onderzoek naar de fundering inmiddels voor haar eigen rekening komen. Tot slot bevestigt klaagster desgevraagd dat de akte van taxatie daadwerkelijk is ondertekend.

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.

Beklaagde stelt dat de gehele procedure van expertise en contra-expertise uitvoerig aan klaagster is uitgelegd. Gezien het belang van klaagster heeft beklaagde direct op 18 februari 2022, ondanks de door het KNMI afgegeven weerswaarschuwingen, met spoed een bezoek gebracht aan de woning om de situatie ter plaatse te beoordelen.

Onzorgvuldig advies

Beklaagde stelt dat het de verantwoordelijkheid van klaagster is om zelf schadebeperkende maatregelen te nemen. Tijdens het bezoek op 18 februari 2022 heeft beklaagde aangegeven dat er op dat moment weinig kon worden gedaan, mede vanwege de aanwezigheid en verspreiding van asbest. Beklaagde heeft direct

contact opgenomen met een asbestsaneringsbedrijf, dat door de weersomstandigheden pas op 19 februari 2022 ter plaatse kon komen.

Volgens beklaagde is toen afgesproken dat klaagster eventuele kostbare inboedel kon veiligstellen en de meterkast kon afschermen tegen inregenen. Van een verbod om maatregelen te nemen was volgens beklaagde geen sprake. Wel achtte beklaagde het zijn plicht om klaagster te wijzen op de wettelijke beperkingen rondom asbest. Daarnaast was het technisch niet mogelijk om het zwaar beschadigde asbestdak van het woongedeelte tijdelijk af te dichten.

Beklaagde ontkent te hebben gezegd dat schadebeperkende maatregelen niet nodig waren omdat de woning geheel gesloopt zou worden. Op dat moment bestond er nog geen zekerheid over volledige sloop; hierover diende eerst overleg plaats te vinden met de experts namens de verzekeraar.

De fundering en de akte van taxatie

Volgens beklaagde is het gehele proces rondom de schadevaststelling duidelijk aan klaagster uitgelegd. Hierbij is ook aan klaagster kenbaar gemaakt dat hetgeen beklaagde in eerste instantie als voorstel tot schadevaststelling ter overleg met de expert van de verzekeraar had ingediend, niet automatisch betekende dat hierover overeenstemming zou worden bereikt.

In overleg met klaagster en de door haar ingeschakelde aannemer [naam aannemer] (hierna: de aannemer), heeft beklaagde tijdens het gesprek met de verzekeraar ingezet op een schadeafwikkeling uitgaande van totaalverlies van het woongedeelte tot aan de bovenzijde van de vloer, en herstel van het dak van het stalgedeelte. Hiervoor is door de aannemer een offerte opgesteld, die onderdeel is geweest van het overleg met de expert namens de verzekeraar.

Na meerdere besprekingen tussen klaagster, beklaagde en de expert namens de verzekeraar is uiteindelijk overeenstemming bereikt over de schadevaststelling onder de opstalpolis, waarbij rekening is gehouden met een restwaarde. Volgens beklaagde en de aannemer betreft dit een correcte en redelijke schadevaststelling.

Op 17 augustus 2022 is, na een gesprek bij klaagster, een akte van taxatie opgesteld. Daarbij is afgesproken dat voor vragen over de fundering contact kon worden opgenomen met de gemeente. Op 18 augustus 2022 heeft klaagster ingestemd met de akte van taxatie, die vrijwillig en zonder druk is ondertekend.

Wanneer een opstalschade uiteindelijk is vastgesteld, kan klaagster zelf bepalen hoe de uitvoering van het herstel of de herbouw plaatsvindt. Klaagster zal hiervoor doorgaans overleg plegen met de uitvoerende aannemer. Beklaagde is van mening dat hierin geen rol voor hem is weggelegd.

Beklaagde erkent dat schade aan de fundering onder de polis is meeverzekerd, maar stelt dat er geen sprake was van schade aan de fundering. Er is geprobeerd het onderzoek naar de fundering in de schadevaststelling te betrekken, maar de verzekeraar wilde daarin niet meegaan. Nu er geen aanwijzingen waren voor schade aan de fundering, was het niet de verantwoordelijkheid van beklaagde om onderzoek te doen naar de staat van de fundering of te beoordelen of deze voldeed aan de huidige bouwweisen.

De opslag van inboedel

Beklaagde verklaart dat hij in overleg met klaagster op 21 februari 2022 [naam bedrijf] heeft ingeschakeld voor het ophalen van een aantal meubelstukken uit het woongedeelte. De niet te redden inboedel is eind april 2022 afgevoerd en op lijsten genoteerd. Deze lijsten zijn aan klaagster toegestuurd.

Beklaagde verklaart verder dat hij op 12 april 2023, samen met klaagster, de nog aanwezige inboedel bij Dolmans heeft bekeken en de schadelijst volledig heeft gemaakt. Over deze lijsten heeft nog enige correspondentie plaatsgevonden. Uiteindelijk is de schadelijst naar de expert namens de verzekeraar gestuurd.

Het proces werd vertraagd door ziekte aan de zijde van (de expert namens) de verzekeraar. Daarnaast had klaagster meegedeeld dat de akte van taxatie van de inboedel nog niet mocht worden ondertekend vanwege de lopende discussie over de opstal.

Op 29 november 2023 heeft beklagde een aansprakelijkstelling ontvangen. Hierna zijn de werkzaamheden van beklagde als contra-expert beëindigd.

Ter zitting

Beklaagde benadrukt dat hij alles heeft gedaan wat binnen zijn mogelijkheden lag en dat hij over de benodigde expertise beschikte om deze contra-expertise uit te voeren. Daarnaast voert hij aan dat hij de procedure van de contra-expertise duidelijk aan klaagster heeft uitgelegd.

Beoordeling van de klacht

De commissie heeft het volgende overwogen.

Nagekomen stukken

Alvorens de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, dient zij te bepalen of de stukken die klaagster op 25 augustus 2025 aan het dossier heeft toegevoegd, in de procedure zullen worden meegenomen.

Klaagster heeft op 25 augustus 2025 nog enkele stukken aan het dossier toegevoegd, namelijk de akte van taxatie en een brief. Tijdens de zitting heeft beklagde aangegeven de akte van taxatie te kennen, maar de brief niet.

De commissie is van oordeel dat de akte van taxatie, nu de inhoud bij beide partijen bekend is, kan worden meegenomen in het oordeel van de commissie.

De commissie overweegt dat de brief niet meer tot het geding kan worden toegelaten, nu deze te laat is ingediend en beklagde geen gelegenheid heeft gehad om op de inhoud te reageren. De brief zal daarom niet worden betrokken bij de beoordeling van de zaak.

Inhoudelijke beoordeling

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 beklaagde 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 deze kwestie draait het in wezen om de vraag of beklaagde zich bij de uitoefening van zijn werkzaamheden heeft gedragen zoals van een redelijk bekwaam en zorgvuldig handelend persoon mag worden verwacht, als bedoeld in artikel 3 van de NIVRE-gedragsregels. Daarbij gaat het in het bijzonder om de vraag of hij de procedure voldoende duidelijk heeft toegelicht (artikel 6.1 sub d van de NIVRE-gedragsregels), geen onjuiste verwachtingen bij klaagster heeft gewekt en de opdracht op zorgvuldige wijze heeft uitgevoerd (artikel 5.1 sub c van de NIVRE-gedragsregels).

Onzorgvuldig advies

Klaagster stelt dat beklaagde onzorgvuldig advies heeft gegeven over de schadebeperkende maatregelen. De commissie stelt vast dat beklaagde in het kader van zijn rol van contra-expert verschillende werkzaamheden voor klaagster heeft verricht. Zo heeft hij klaagster geadviseerd over de te nemen maatregelen naar aanleiding van de asbestverontreiniging op het terrein en zich ingespannen om opslag voor de inboedel te regelen.

Het advies dat beklaagde heeft gegeven met betrekking tot het treffen van schadebeperkende maatregelen komt de commissie, na toelichting van beklaagde, niet onredelijk voor. Daarbij geldt dat het uiteindelijk de verantwoordelijkheid is van klaagster, als verzekerde, om dergelijke maatregelen daadwerkelijk uit te voeren.

Alles overwegende ziet de commissie geen grond voor het oordeel dat beklaagde in dit opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel wordt dan ook ongegrond verklaard.

De fundering en de akte van taxatie

Klaagster stelt dat beklaagde vanaf het begin het standpunt heeft ingenomen dat sprake was van totaal verlies van de woning, maar dat hij later van dit standpunt is teruggekomen. Zoals beklaagde terecht heeft

opgemerkt, kan hij als contra-expert wel uitgaan van totaal verlies, maar dienen er vervolgens onderhandelingen plaats te vinden met de expert namens de verzekeraar om te komen tot een gezamenlijke akte van taxatie. Dat uit deze onderhandelingen uiteindelijk een andere benadering is voortgekomen, is inherent aan het schadevaststellingsproces.

De akte van taxatie is vervolgens aan klaagster voorgelegd en door klaagster ondertekend. Daarmee heeft klaagster ingestemd met de (hoogte van de) vastgestelde schade. Indien klaagster zich niet met de inhoud had kunnen verenigen, had het op haar weg gelegen om de akte niet te ondertekenen.

De commissie acht het zorgvuldig dat beklagde in de akte van taxatie een voorbehoud heeft opgenomen ten aanzien van de fundering, zodat op dit punt geen finale kwijting geldt.

Beklaagde heeft in zijn verweer en tijdens de zitting uiteengezet hoe het proces is verlopen en op welke wijze de akte van taxatie tot stand is gekomen. Uit deze toelichting – die door klaagster niet is betwist – blijkt naar het oordeel van de commissie niet dat beklagde zijn rol als contra-expert onzorgvuldig heeft vervuld.

Het is de commissie niet geheel duidelijk geworden in hoeverre beklagde de procedure en de mogelijke uitkomsten daarvan voldoende helder heeft toegelicht, en in hoeverre hij heeft ingeschat hoe belangrijk voor klaagster het onderscheid tussen totaal verlies en herbouw was. Het lijkt erop dat sprake is geweest van een misverstand in de communicatie en in de verwachtingen tussen partijen. De commissie merkt in dit verband op dat beklagde in zijn communicatie mogelijk de verwachtingen van klaagster meer had kunnen bespreken en afstemmen, maar dat betekent niet dat gesproken kan worden van onzorgvuldig handelen of van een schending van de gedragsregels van het NIVRE.

Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat niet is gebleken van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Dit klachtonderdeel wordt dan ook ongegrond verklaard.

Expertise expert

Klaagster stelt dat beklagde de opdracht niet had mogen aanvaarden, omdat deze buiten zijn deskundigheidsgebied zou vallen. De commissie is van oordeel dat uit het dossier niet is gebleken dat beklagde niet over de vereiste kennis en ervaring beschikte om het dossier in behandeling te nemen. Er zijn geen aanwijzingen dat beklagde zijn professionele grenzen heeft overschreden of werkzaamheden heeft verricht waarvoor hij niet voldoende gekwalificeerd was.

Alles overwegende ziet de commissie geen grond voor het oordeel dat beklagde in dit opzicht onzorgvuldig heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel wordt dan ook ongegrond verklaard.

De opslag van inboedel

Klaagster stelt dat de inboedel niet op zorgvuldige wijze is opgeslagen en dat beklagde hiervoor (mede)verantwoordelijk is. Volgens klaagster heeft beklagde onvoldoende toezicht gehouden op de opslag en had hij zich meer moeten inspannen om te voorkomen dat de inboedel schade zou oplopen.

De commissie overweegt dat uit het dossier niet is gebleken dat beklagde verantwoordelijk was voor de opslag van de inboedel. Beklaagde heeft aangegeven dat hij klaagster slechts heeft geadviseerd over mogelijke opslaglocaties, maar dat de feitelijke uitvoering en verantwoordelijkheid hiervoor bij [naam bedrijf] lag. De commissie acht deze toelichting aannemelijk.

Wel merkt de commissie op dat beklaagde in zijn communicatie tegenover klaagster duidelijker had kunnen zijn over zijn rol en verantwoordelijkheden in dit verband, om misverstanden te voorkomen. Zo kan de opmerking “ik ga het voor u regelen” mogelijk verwarrend zijn overgekomen bij klaagster. Dit is echter onvoldoende om te concluderen dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Conclusie

Alles afwegende komt de commissie tot het oordeel dat, alhoewel er enkele punten van verbetering zijn op het gebied van informatievoorziening, er geen grond bestaat voor het oordeel dat beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie verklaart de klacht van klaagster ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. J.M. van Jaarsveld, voorzitter, de heer mr. D.B. van der Neut, de heer mr. A.C. Doeser, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 28 augustus 2025.

Datum verzending : 14 november 2025

Zaaknummer : 994566/1133002

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.