

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De buurman heeft beklagde opdracht gegeven onderzoek te verrichten naar de schade aan de woning van klager. Klager stelt dat de door de expert van beklagde, de heer (achternaam), opgestelde begroting niet akkoord bevonden kon worden. Voorts stelt klager dat een schadevergoeding zonder nadere motivering is omgezet in een coulancebetaling, zonder dat daarvan een rapport is opgesteld.

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.

De heer (achternaam) (hierna: de buurman) heeft beklagde opdracht gegeven om een onderzoek uit te voeren naar de schade aan de woning van klager, die mogelijk was ontstaan door trillingen veroorzaakt door een verbouwing aan zijn woonhuis. Eerder had volgens klager (vereniging) al geconstateerd dat het huis van klager was ontzet door deze trillingen.

Klager stelt dat de heer (achternaam), expert namens beklagde (hierna: de expert), een begroting heeft opgesteld waarmee zij niet akkoord kon gaan. Tevens werd bij de begroting een formulier voor finale kwijting gevoegd, terwijl later de schadebetaling werd omgezet in een coulancebetaling. Klager wenst geen coulancebetaling en beschouwt het afkopen van een goede relatie door de buurman als diep triest.

Daarnaast kwam de expert in zijn conclusie tot het oordeel dat er geen sprake zou zijn van schade, maar van achterstallig onderhoud. Tijdens de inspectie constateerde de expert echter wel degelijk dat er sprake was van daadwerkelijke schade.

Klager acht dit handelen van de beklagde onjuist en onzorgvuldig en wenst dat dit in de tuchtprocedure wordt meegewogen.

Ter zitting

Ter zitting heeft klager desgevraagd toegelicht dat het haar in de kern gaat om het volgende: aanvankelijk is aangegeven dat het onderzoek betrekking had op het vaststellen van schade, maar later werd dit ineens omgezet in een coulancebetaling. Volgens klager was de expert niet aanwezig om de schade aan het huis te bepalen, maar om vast te stellen welke schade specifiek door de bouwwerkzaamheden was veroorzaakt.

Klager stelt dat de buurman met de coulancebetaling feitelijk een relatie probeert af te kopen, terwijl tegelijkertijd het huis van klager wordt bekritiseerd. Klager geeft aan dat (vereniging) heeft geadviseerd het rapport niet direct te delen.

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.

Beklaagde voert het volgende aan:

Tijdens de werkzaamheden bij de buurman werd gebruikgemaakt van de weg die langs het huis van klager liep. Klager heeft de buurman aansprakelijk gesteld wegens scheuren in haar woning, waarvan zij aannam dat deze door de renovatiewerkzaamheden waren veroorzaakt. De buurman betwist dit en stelt dat de werkzaamheden geen schade hebben veroorzaakt. Om die reden heeft de buurman beklagde ingeschakeld voor een onderzoek naar de vermeende schade.

Klager stelt dat (vereniging) zou hebben geconcludeerd dat de schade het gevolg was van trillingen. De rapportage van (vereniging) is echter nooit door de buurman ontvangen en is ook niet ingebracht in deze procedure. Beklaagde betwist het bestaan van dit rapport.

Na ontvangst van de opdracht heeft beklagde een inspectie bij het huis van klager ingepland, die gezamenlijk met klager is uitgevoerd. Tijdens deze inspectie constateerde beklagde scheuren in de onderlinge wandaansluitingen en boven de kozijnen van de woonkamer. Volgens beklagde waren deze scheuren het gevolg van corroderende kozijnankers, corroderende verankeringen van de vloerbalken en gebrekkig metselwerk, en dus het gevolg van achterstallig onderhoud, niet van trillingen veroorzaakt door de werkzaamheden van de buurman.

Tijdens de inspectie heeft beklagde aan klager uitgelegd dat het noodzakelijk was het verband in het metselwerk te herstellen en dat hij een voorstel zou doen voor de uit te voeren werkzaamheden. Beklaagde heeft vervolgens met zijn opdrachtgever, de buurman, afgesproken dat, als gebaar richting klager, de buurman bereid was de herstelwerkzaamheden uit te voeren, onder voorwaarde van finale kwijting. Op 14 februari 2025 is dit aanbod aan klager verzonden. Klager was van mening dat dit niet de gemaakte afspraak betrof en dat er een rapport zou worden opgesteld, hetgeen door beklagde wordt betwist. Klager heeft uiteindelijk geen gebruikgemaakt van het aangeboden voorstel.

Ter zitting

Ter zitting heeft de expert aangegeven dat hij nimmer heeft gesteld dat er sprake was van schade veroorzaakt door trillingen van de buurman, maar enkel dat er schade aanwezig was. Beklaagde geeft verder aan dat het in dit soort situaties gebruikelijk is dat niet altijd een schriftelijk rapport wordt opgesteld.

Daarnaast geeft beklagde aan dat hij klager op de hoogte heeft gesteld van de procedure. Beklaagde erkent dat hij in eerste instantie niet duidelijk heeft teruggekoppeld aan klager dat het voorstel een coulanceregeling betrof, omdat veel mensen een dergelijke regeling als liefdadigheid niet prettig ervaren.

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 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 NIVRE Gedragsregels.

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.

De klacht ziet in de kern op de vraag of de expert van beklaagde zijn opdracht zorgvuldig heeft uitgevoerd en of hij daarbij voldoende duidelijk en transparant heeft gecommuniceerd met klager. Indien daarvan geen sprake zou zijn, kan beklaagde als NIVRE-kamerbureau tuchtrechtelijk verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen van de expert.

De uitvoering van de opdracht

Artikel 5.1 sub c van de gedragsregels van het NIVRE bepaalt dat een NIVRE-geregistreerde een aanvaarde opdracht zorgvuldig, discreet, op kwalitatief hoog niveau en naar beste weten en kunnen dient uit te voeren.

Klager stelt dat verschillende fouten in de uitvoering van de opdracht zijn gemaakt. Het betreft enerzijds de constatering van schade tijdens de inspectie, waarvan later zou blijken dat deze niet aanwezig was, anderzijds de wijze waarop een coulanceregeling werd voorgesteld en vormgegeven, en bovendien het feit dat geen schriftelijk rapport is opgesteld. Beklaagde betwist dat hij de opdracht in strijd met de NIVRE-gedragsregels heeft uitgevoerd.

Uit het dossier volgt dat de kern van de klacht in belangrijke mate samenhangt met een verschil van inzicht over de reikwijdte van de opdracht. Klager ging ervan uit dat de expert zich uitsluitend zou richten op schade die direct verband hield met de werkzaamheden bij de buurman. Uit het dossier blijkt echter dat de expert een volledige inventarisatie van alle relevante schade aan de woning heeft gemaakt.

De commissie overweegt dat het, om de oorzaak van schade betrouwbaar vast te stellen, noodzakelijk is eerst een volledig beeld van de aanwezige schade te verkrijgen. Pas op basis daarvan kan een afbakening worden gemaakt van welke schade in causaal verband staat met de werkzaamheden van de buurman.

Deze werkwijze wordt als gebruikelijk en professioneel beschouwd. Het standpunt van klager dat de expert zich had moeten beperken tot een deel van de schade kan dan ook in deze klachtprocedure niet worden gevolgd.

Voorts heeft klager gesteld dat de expert gehouden was een schriftelijk rapport op te stellen.

De commissie overweegt dat het, afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de aard van de opdracht, gebruikelijk kan zijn een formeel rapport op te stellen, maar dat dit niet in alle gevallen vereist is. De commissie wijst erop dat het aan de expert en diens opdrachtgever is om te bepalen of de opdracht noopt tot het opstellen van een schriftelijk rapport. In het onderhavige geval was de opdrachtgever van de expert de buurman, zodat de beslissing om al dan niet een rapport op te stellen buiten de bevoegdheid van klager valt. Indien klager een schriftelijk rapport wenst over de schade aan haar woning, ligt het op haar weg om daartoe zelf een expert in te schakelen.

Ten aanzien van het overleg tussen de expert en zijn opdrachtgever over een mogelijke coulanceregeling overweegt de commissie dat dit niet tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Integendeel, het feit dat de expert in dit bijzondere geval actief heeft onderzocht of klager alsnog tegemoet kon worden gekomen, getuigt van een zorgvuldig oordeel, goed inlevingsvermogen en aandacht voor de specifieke omstandigheden van het dossier. Het aanvankelijke voorstel om de herstelwerkzaamheden door de aannemer van de buurman te laten uitvoeren, en de daaropvolgende aanpassing naar een financieel voorstel nadat klager dit niet accepteerde, valt binnen het professioneel handelingskader van de expert.

De door de expert gekozen aanpak sluit aan bij de normen van artikel 5.1 sub c van de NIVRE-gedragsregels: de opdracht is zorgvuldig, deskundig en naar beste weten en kunnen uitgevoerd, met oog voor de specifieke situatie van alle betrokkenen. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat het handelen van de expert in overeenstemming is met de geldende normen van het NIVRE en geen aanleiding geeft tot een tuchtrechtelijk oordeel.

De communicatie

De vraag die resteert is of de expert klager gedurende het proces voldoende heeft geïnformeerd. Een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert zorgt voor duidelijke informatieverstrekking, ook aan betrokkenen die niet zelf opdrachtgever of verzekerde zijn, voor zover dit noodzakelijk is. In dit geval betreft het klager, bij wie mogelijk schade is ontstaan. Klager dient daarom geïnformeerd te worden over het onderzoek aan haar woning en over de voorstellen die zij van de expert heeft ontvangen.

Uit de standpunten van klager blijkt dat gedurende de procedure misverstanden zijn ontstaan over de reikwijdte van de opdracht en over de vraag of het schadevoorstel een coulanceregeling betrof. De commissie dient te beoordelen of de expert klager hierover voldoende heeft geïnformeerd.

Beklaagde heeft ter zitting toegelicht dat de expert de gevolgde werkwijze aan klager heeft uitgelegd. Dat bij klager aanvankelijk onduidelijkheid bestond over de reikwijdte van het onderzoek, wijst erop dat de uitleg mogelijk duidelijker had gekund. Uit de overgelegde correspondentie blijkt echter dat de expert, nadat bleek dat klager een ander beeld had van zijn werkzaamheden, herhaaldelijk heeft geprobeerd dit toe te lichten en te verduidelijken. De commissie is van oordeel dat een eventueel tekort in de communicatie hierdoor onvoldoende zwaarwegend is om als tuchtrechtelijk verwijtbaar te worden aangemerkt.

Ten aanzien van de stelling van klager dat een schadevoorstel is omgezet in een coulanceregeling, overweegt de commissie dat de expert dit gemotiveerd heeft betwist. Uit het dossier volgt dat in de eerste communicatie hierover niet expliciet is gesproken van een coulanceregeling, maar dat dit in een later stadium wel is verduidelijkt. De expert heeft ter zitting verklaard dat ervoor is gekozen het voorstel aanvankelijk niet als coulance te benoemen, omdat dit door betrokkenen soms als onprettig of denigrerend kan worden ervaren. De commissie kan deze afweging volgen, maar benadrukt dat duidelijke en transparante communicatie in schadevaststellingstrajecten van groot belang is. Niettemin acht zij het handelen van de expert op dit punt niet van zodanige ernst dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag.

Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de expert zijn werkzaamheden zorgvuldig heeft verricht en binnen het kader van zijn opdracht voldoende heeft gecommuniceerd. Van handelen in strijd met de Gedragsregels of met hetgeen van een behoorlijk handelend NIVRE-expert mag worden verwacht, is geen sprake.

De klacht wordt derhalve ongegrond verklaard.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie verklaart de klacht van de klager ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, de heer ir. J.F.J. van de Ven, de heer H.H. van der Linden, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 11 december 2025.