

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

Klager heeft de klacht voorgelegd aan beklaagde.

De kern van de klacht is dat beklaagde de NIVRE-Gedragsregels zou hebben geschonden door niet te handelen overeenkomstig de vereisten van onafhankelijkheid, objectiviteit, zorgvuldigheid en transparantie. Beklaagde heeft deze verwijten gemotiveerd betwist.

Aanleiding van de klacht

Op 7 oktober 2025 heeft beklaagde op verzoek van de opdrachtgever een opname ter plaatse verricht inzake een waterschade aan de woning van klager. Het expertiserapport is diezelfde dag opgesteld en gedateerd op 7 oktober 2025.

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 niet heeft gehandeld in overeenstemming met de vereiste onafhankelijkheid, objectiviteit, zorgvuldigheid en transparantie. Daarnaast stelt klager dat geen hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden en dat beklaagde onvoldoende toelichting heeft gegeven op zijn bevindingen.

Ter onderbouwing voert klager aan dat beklaagde op 7 oktober 2025, direct na de opname ter plaatse, in een e-mail heeft meegedeeld dat na overleg met de verzekeraar sprake was van een constructieve fout en dat daarom geen dekking bestond. Volgens klager blijkt uit deze e-mail, alsmede uit de rapporttekst, dat de conclusie over de oorzaak mede is gebaseerd op overleg met de opdrachtgever en niet uitsluitend op zelfstandig technisch onderzoek. Hiermee is volgens klager afbreuk gedaan aan de vereiste onafhankelijkheid van de expertise.

Verder stelt klager dat hij herhaaldelijk heeft verzocht om inzage in het rapport voordat dit definitief zou worden vastgesteld. Volgens klager heeft hij het rapport (pas) op 22 oktober 2025 ontvangen via de verzekeraar.

Volgens klager is hem de mogelijkheid ontnomen om vooraf op de inhoud van het rapport te reageren. Nadat hij had verzocht het rapport in te trekken wegens procedurele tekortkomingen en de schijn van beïnvloeding, heeft beklaagde uitsluitend een aangepaste rapportage uitgebracht, waarvan klager eveneens pas achteraf via de verzekeraar kennis heeft genomen.

Ten slotte stelt klager dat het rapport onvoldoende duidelijk en transparant is.

In het rapport is enerzijds een technische oorzaak opgenomen, namelijk een ondeugdelijke en niet-watertichte aansluiting van de stadsuitloop op het dakvlak, terwijl anderzijds normatieve kwalificaties zijn gebruikt, zoals "bouwkundige tekortkoming" en "geen plotseling en onvoorzien voorval". Volgens klager maakt dit onduidelijk waarop de conclusies zijn gebaseerd. Klager stelt dat zijn verzoeken om een nadere technische toelichting op de gestelde oorzaak onbeantwoord zijn gebleven.

Standpunt van de 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 allereerst dat klager de klacht eerst aan het Klachtenloket NIVRE had moeten voorleggen. Voor zover beklaagde hiermee heeft bedoeld te stellen dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht, overweegt de commissie als volgt.

De commissie stelt voorop dat het Klachtenloket NIVRE fungeert als voorportaal van de tuchtprocedure. Uit de overgelegde stukken blijkt dat klager zich voorafgaand aan het indienen van de klacht heeft gewend tot het Klachtenloket NIVRE. Daarmee heeft klager voldaan aan de in het reglement gestelde voorwaarde om eerst het Klachtenloket te benaderen. Dat het Klachtenloket NIVRE heeft besloten de klacht niet door middel van mediation te behandelen, betreft een beslissing van het Klachtenloket zelf en kan klager niet worden tegengeworpen. De commissie ziet daarom geen aanleiding om klager niet-ontvankelijk te verklaren en acht hem ontvankelijk in zijn klacht.

Inhoudelijk betwist beklaagde dat hij heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende gedragsregels. Beklaagde voert aan dat, nadat klager had aangegeven gebruik te willen maken van een herstelpartner, de toedracht van de schade telefonisch met de verzekeraar is besproken om de behandeling van de schade voortvarend te laten verlopen. Volgens beklaagde heeft de verzekeraar tijdens dit gesprek meegedeeld dat naar zijn oordeel sprake was van een constructiefout en verzocht om tot rapportage over te gaan. Beklaagde voert aan dat hij klager hierover vervolgens heeft geïnformeerd.

Verder voert beklaagde aan dat het rapport overeenkomstig de gebruikelijke werkwijze is uitgebracht aan zijn opdrachtgever. Klager is erop gewezen dat hij het rapport via zijn verzekeraar dan wel tussenpersoon kon opvragen. Nadat klager kennis had genomen van het rapport en bezwaar had gemaakt tegen een passage waarin de telefonische reactie van een medewerker van de verzekeraar was weergegeven, heeft beklaagde deze passage aangepast om mogelijke onduidelijkheid weg te nemen. Beklaagde benadrukt dat hiermee uitsluitend een tekstuele aanpassing heeft plaatsgevonden en dat de door hem vastgestelde oorzaak van de schade ongewijzigd is gebleven. Tevens heeft beklaagde de verzekeraar verzocht de verdere beoordeling van de schade te baseren op de aangepaste rapportage.

Tot slot stelt beklaagde dat hij steeds inhoudelijk op de klachten en vragen van klager heeft gereageerd en daarbij heeft gewezen op feitelijke onjuistheden in de door klager ingenomen standpunten.

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 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 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 van klager ziet in de kern op de vraag of beklagde in overeenstemming met de vereiste onafhankelijkheid, objectiviteit, zorgvuldigheid en transparantie heeft gehandeld, voldoende hoor en wederhoor heeft toegepast en voldoende toelichting heeft gegeven.

Inhoudelijke beoordeling

Beklaagde wordt verweten dat hij in strijd heeft gehandeld met de geldende gedragsregels.

De commissie stelt voorop dat in deze zaak met name de volgende bepalingen uit de Gedragsregels van belang zijn:

Artikel 3

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde dient zich bij de uitoefening van zijn bedrijf/beroep te gedragen zoals een redelijk bekwaame en redelijk handelende expertise-, inspectie- en taxatiebureau/-afdeling en deskundige op het terrein van schadevaststelling, risicobeoordeling en aanverwante deskundigheden betaamt.

Artikel 5.1 onder c

Een NIVRE-geregistreerde voert een aanvaarde opdracht zorgvuldig, discreet, op kwalitatief hoog niveau en naar beste weten en kunnen uit;

Artikel 5.1 onder i

Een NIVRE-geregistreerde zorgt dat zijn positie als objectief deskundige niet in gevaar komt;

Artikel 6.1 onder a

Een NIVRE-geregistreerde draagt zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling, gericht op een snelle, efficiënte en adequate dossierafhandeling;

Overleg verzekeraar

Beklaagde wordt verweten dat hij voorafgaand aan het uitbrengen van zijn rapport overleg heeft gevoerd met de verzekeraar over de dekking van de schade en reeds na de opname ter plaatse aan klager heeft meegedeeld dat geen sprake was van dekking. Daarnaast verwijt klager beklaagde dat in de oorspronkelijke rapportage een passage was opgenomen waaruit bleek dat overleg met de verzekeraar had plaatsgevonden. Volgens klager is hierdoor de indruk ontstaan dat het rapport niet objectief tot stand is gekomen.

De commissie stelt voorop dat een register-expert zijn werkzaamheden onafhankelijk en objectief dient uit te voeren. Het enkele feit dat een deskundige contact onderhoudt met zijn opdrachtgever betekent echter niet dat van een gebrek aan onafhankelijkheid sprake is.

Vast staat dat beklaagde overleg heeft gevoerd met de verzekeraar en dat hiervan melding is gemaakt in de oorspronkelijke rapportage. De commissie is van oordeel dat deze passage ongelukkig was geformuleerd, maar onvoldoende grond vormt voor een tuchtrechtelijk verwijt.

De commissie ziet geen aanwijzingen dat beklaagde zijn bevindingen niet zelfstandig heeft gevormd. Uit de stukken blijkt dat het overleg plaatsvond in het kader van de verdere schadeafhandeling en een mogelijk hersteltraject. Dat beklaagde de uitkomst hiervan met klager heeft gedeeld, acht de commissie onder de gegeven omstandigheden niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

De commissie komt daarom tot het oordeel dat niet is gebleken dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met de eisen van onafhankelijkheid en objectiviteit. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Hoor en wederhoor

Beklaagde wordt verweten dat hij klager geen gelegenheid heeft geboden om kennis te nemen van de rapportage en daarop te reageren voordat deze definitief aan de verzekeraar werd uitgebracht.

Uit de stukken en het verhandelde ter zitting volgt dat klager tijdens de opname van de schade voldoende gelegenheid heeft gehad zijn visie op de oorzaak en omvang van de schade uiteen te zetten. Daarbij wordt niet betwist dat tussen klager en beklaagde tijdens de opname is gesproken over de schade en de mogelijke oorzaak daarvan. Evenmin is gebleken dat beklaagde heeft geweigerd kennis te nemen van door klager verstrekte informatie of relevante opmerkingen van klager buiten beschouwing heeft gelaten. De commissie ziet daarom geen aanknopingspunten voor het oordeel dat klager onvoldoende in de gelegenheid is gesteld zijn standpunt naar voren te brengen. Dat klager niet voorafgaand aan het uitbrengen van het rapport heeft kunnen reageren op een conceptversie, maakt onder deze omstandigheden niet dat sprake is van een schending van het beginsel van hoor en wederhoor.

Verder neemt de commissie in aanmerking dat niet klager, maar de verzekeraar opdrachtgever van beklaagde was. Het lag daarom voor de hand dat de rapportage aan de opdrachtgever werd verstrekt.

Beklaagde heeft klager er bovendien op gewezen dat hij het rapport via zijn verzekeraar dan wel tussenpersoon kon opvragen. De commissie acht deze werkwijze niet onzorgvuldig.

Onder deze omstandigheden kan niet worden geoordeeld dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met de eisen van zorgvuldigheid of het beginsel van hoor en wederhoor. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Zorgvuldigheid, communicatie en transparantie

Beklaagde wordt verweten dat zijn rapport onvoldoende helder en transparant is.

De commissie stelt voorop dat het niet tot haar taak behoort om een deskundigenrapport inhoudelijk te beoordelen of om vast te stellen of de daarin opgenomen technische conclusies juist zijn. De tuchtrechtelijke toetsing is beperkt tot de vraag of beklaagde bij de uitvoering van zijn werkzaamheden heeft gehandeld overeenkomstig de voor hem geldende gedragsregels. Slechts indien een deskundige een standpunt inneemt dat redelijkerwijs niet verdedigbaar is, dan wel indien het rapport anderszins zodanige gebreken vertoont dat sprake is van strijd met de eisen van zorgvuldigheid, vakbekwaamheid of transparantie, kan dit leiden tot een tuchtrechtelijk verwijt.

De commissie is van oordeel dat uit de overgelegde stukken niet is gebleken dat het rapport onzorgvuldig tot stand is gekomen of dat de daarin opgenomen bevindingen en conclusies redelijkerwijs niet verdedigbaar zijn. Voorts blijkt uit de overgelegde correspondentie dat tussen partijen gedurende langere tijd contact heeft plaatsgevonden over de inhoud van de rapportage. Beklaagde heeft naar aanleiding van vragen en opmerkingen van klager nadere toelichting gegeven en heeft bovendien een passage in het rapport aangepast om mogelijke onduidelijkheid weg te nemen.

De commissie leidt hieruit af dat beklaagde over zijn bevindingen en de totstandkoming van de rapportage voldoende open en transparant heeft gecommuniceerd. Gelet op het voorgaande is niet gebleken dat beklaagde heeft gehandeld in strijd met de eisen van zorgvuldigheid of transparantie. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

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 de klager ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. F.J.E. van Rossum, voorzitter, de heer mr. D.B. van der Neut, de heer mr. P. Rijpstra, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 9 juli 2026.