

Uitspraak van het College van Toezicht

Kamer I

Zitting 24 juni 2019

Inzake:

De besloten vennootschap [klaagster], gevestigd te [plaats],
klaagster,

tegen

De besloten vennootschap [architectenbureau], gevestigd te [plaats], BNA-lid,
verweerster,
vertegenwoordigd door mr. A. Robustella

1. Bij mailbericht van 30 juli 2018 heeft [klager] namens [klaagster] (hierna: [fysiotherapiepraktijk]) bij het College van Toezicht een klacht ingediend tegen [architectenbureau].
2. Bij mailbericht van 2 augustus 2018 is namens het College aan [klager] verzocht om aan te geven welke gedragsregels zouden zijn overtreden. Nadat reactie uitbleef, heeft [klager] telefonisch aan de secretaris van het College bevestigd dat hij de klacht wilde doorzetten wegens overtreding van de gedragscode, hetgeen nader zou worden toegelicht. Nadat [klager] dezelfde klachtbrief nogmaals stuurde, heeft de voorzitter van het College op 12 februari 2019 besloten de zaak in behandeling te nemen, hetgeen aan partijen is meegedeeld.
3. Bij mailbericht van 16 april 2019, met bijlagen, heeft mr. A. Robustella namens het architectenbureau op de klacht gereageerd.
4. In de periode februari-april 2019 heeft de heer [X] namens [fysiotherapiepraktijk] en twee andere gebruikers van [gezondheidscentrum], die elk een klacht tegen [architectenbureau] indienden, per mail enkele malen verzocht om gezamenlijke behandeling van de drie klachten (zaken D18.006, D18.007 en D18.008). Namens de voorzitter van het College is dit verzoek (telkenmale) afgewezen, omdat de klachten betrekking hadden op afzonderlijke opdrachten aan [architectenbureau]. Wel werd toegestaan dat (vertegenwoordigers van) klagers als toehoorder

aanwezig zouden zijn bij de behandeling van elkaars klachten, mits [architectenbureau] hiertegen geen bezwaar had. Mr. Robustella tekende hiertegen namens [architectenbureau] bezwaar aan. De voorzitter van het College heeft vervolgens aan [X] (met c.c. aan de andere klagers) meegedeeld dat de mondelinge behandeling ingevolge het Procesreglement op het College van Toezicht en de Raad van Beroep niet openbaar is en gelet op voornoemd bezwaar de aanwezigheid als toehoorder niet zal worden toegestaan.

5. Bij mailbericht van 7 juni 2019 heeft mr. Robustella laten weten dat noch hij noch zijn cliënt ter zitting zou verschijnen. [Architect] van [architectenbureau] heeft dit bij mailbericht van 13 juni 2019 bevestigd en toegelicht. Daarbij gaf hij een nadere reactie op de klacht, met bijlagen.
6. Gelet op voormelde aankondiging, is door de voorzitter van het College besloten de zaken D18.006, D18.007 en D18.008 alsnog tijdens dezelfde zitting na elkaar te behandelen. Aan de betreffende klagers is bericht dat zij derhalve alsnog als toehoorder bij elkaars zaken aanwezig konden zijn.

Behandeling van de klacht

7. De klacht is op 24 juni 2019 behandeld door Kamer I van het College van Toezicht. De kamer was als volgt samengesteld:
 - De heer mr. L.C.J.M. Spigt, voorzitter
 - De heer dr. ir. P.C.M. Maas,
 - Mevrouw ir. D. Segers, architect-leden
 - Mevrouw mr. A.M.R. Smolders, secretaris
8. Bij de behandeling was [klager] namens fysiotherapiepraktijk aanwezig. Tevens was - als toehoorder - aanwezig de vertegenwoordiger van klaagster in zaak D8.008 (apotheek).
9. Op grond van de aan het College ter beschikking gestelde stukken en de mondelinge toelichting van partijen overweegt het College het volgende.

De feiten

10. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of onvoldoende betwist staat – voor zover hier van belang – het volgende vast:

11. De fysiotherapiepraktijk is huurder van een ruimte in [gezondheidscentrum] in [plaats]. Vanaf enig moment in 2016 heeft het architectenbureau werkzaamheden verricht voor [pandeigenaar]. Vervolgens is er overleg geweest tussen het architectenbureau en drie (toekomstige) gebruikers van het gebouw, de apotheek, de fysiotherapiepraktijk en de huisartsenpraktijk, over de inrichting van de betreffende ruimtes.
12. In een offerte van 20 februari 2017, gericht aan de fysiotherapiepraktijk, heeft [architect] van [architectenbureau] voor o.a. 'ontwerp van divers vast meubilair', 'materiaal en kleuradvies inrichting' en 'coördinatie van uitvoering' in totaal 54 uur geoffreerd tegen een uurtarief van € 65,-.
13. Bij mailbericht van 13 juli 2017 heeft het architectenbureau aan de fysiotherapiepraktijk een meerwerk offerte gestuurd ten bedrage van € 2.477,48. [architect] heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met [klager] om mee te delen dat hij met zijn in februari 2017 geoffreerde uren niet uitkwam, waarop [klager] hem heeft meegedeeld dat hij niet eerst een offerte kan sturen en dan pas deze offerte telefonisch toelichten. [klager] heeft verzocht om een specificatie van de offerte.
14. In een mailbericht van 9 augustus 2017 heeft [architect] aan de projectleider van de huisartsenpraktijk en de vertegenwoordigers van de apotheek en de fysiotherapiepraktijk, voor zover hier van belang, het volgende bericht:

'Gisteren is er een overleg geweest met [huisartsenpraktijk], [fysiotherapiepraktijk] en ondergetekende. Dit naar aanleiding van de verontrustende mail van [projectleider huisartsenpraktijk]. Aan de hand van deze mail heb ik het volgende toegelicht:

a) voor de inrichting van het vast meubilair is door geen van de partijen vooraf een budget gesteld. Er was geen programma van eisen aanwezig. In goed overleg is met de gebruikers het gewenste meubilair ontwikkeld (...).
15. De [pandeigenaar] en de gebruikers van [gezondheidscentrum] hebben in het najaar een mediator ingeschakeld, teneinde de zaken met [architect] verder af te wikkelen. In een document gedateerd 6 februari 2018 heeft [klager] beschreven dat hij al in juli 2017 om een specificatie van de offerte voor het meerwerk vroeg, maar deze nooit heeft gekregen. Volgens dit document zou de fysiotherapiepraktijk aan het architectenbureau, na verrekening van de factuur met door de fysiotherapiepraktijk zelf gemaakte kosten in verband met incorrecte uitvoering van de opdracht, nog € 26,- verschuldigd zijn.
16. Begin 2018 heeft het architectenbureau mr. A. Robustella (hierna: de advocaat) ingeschakeld, die zich namens [architect] op het standpunt stelde dat alle offertes gespecificeerd zijn naar uren, en dat ook de toelichting geen ruimte laat voor twijfel. De advocaat heeft de

fysiotherapiepraktijk bij brief van 20 februari 2018 gesommeerd de factuur voor het meerwerk te voldoen.

17. In de periode maart-april 2018 heeft de [X] namens de pandeigenaar en de gebruikers van [gezondheidscentrum] enkele malen per mail aan de advocaat verzocht om een gezamenlijke bijeenkomst met [architectenbureau], om te overleggen over de geschillen. De advocaat heeft aan [X] bericht dat zijn cliënt niet gehouden was tot een plenaire bijeenkomst, omdat het ging om afzonderlijke contracten, maar wel bereid was tot individueel overleg. Bij brief van 5 april 2018 heeft [X] gesteld dat [fysiotherapiepraktijk] nog slechts € 26,00 aan [architectenbureau] verschuldigd was, met verwijzing naar de berekening bedoeld onder 15.
18. Nadat hem een concept-dagvaarding was gestuurd, heeft [klager] namens de fysiotherapiepraktijk het onder 13. genoemde factuurbedrag aan het architectenbureau betaald, tegen finale kwijting.

De klacht

19. [klager] verwijt het architectenbureau dat het er niet in is geslaagd om tot een correcte afwikkeling van de opdrachten te komen. Volgens [klager] waren er tijdens de uitvoering van de werkzaamheden al zoveel punten van discussie dat partijen besloten om voor de uiteindelijke oplevering uit elkaar te gaan. Er is geprobeerd om dit met [architect] verder af te wikkelen, waarbij zelfs een mediator werd ingeschakeld, aldus [klager], maar tijdens dit traject stuurde de advocaat van [architect] sommaties tot betaling. [architect] ging ook niet in op een uitnodiging voor een persoonlijk onderhoud om over de niet afgehandelde zaken te spreken. Volgens [klager] is toen aan [architect] een opsomming met openstaande zaken gestuurd met het verzoek om tot een algehele afwikkeling te komen, maar als reactie hierop kregen de pandeigenaar en de gebruikers betalingsvoorstellen.
20. [klager] omschrijft de klacht met betrekking tot niet correct afgewerkte zaken als volgt:
 - De diepte van de balie is 60 cm, dit is niet werkbaar en ergonomisch niet verantwoord. Mijn inziens hoort een architect die zich schijnt te specialiseren in de gezondheidszorg hier van op de hoogte te zijn. Doordat dit aangepast dient te worden is er nog maar 1 werkplek achter de balie waar we nadrukkelijk hebben besproken dat 2 werkplekken achter de balie noodzakelijk zijn. Om de werkplek voor 1 persoon werkbaar te maken moet de balie aangepast worden, de kosten hiervan zijn € 345,00 exclusief BTW. Echter is deze optie niet wenselijk. Voor het realiseren van de 2 besproken werkplekken zal een nieuwe balie ontworpen en geproduceerd moeten worden.
 - Er is met de architect afgesproken dat in de kantine én wachtkamer dezelfde vensterbanken zouden komen als in de behandelkamer. Er zijn echter vensterbanken geplaatst zoals die in het hele pand geplaatst zijn. De kosten van 2 nieuwe vensterbanken zijn € 1.280,43 exclusief BTW.

- Lekkage in de kelder, hierdoor hebben we 3 weken niet optimaal kunnen werken. Daarnaast heeft een monteur 10 uur gewerkt om de apparatuur te demonteren en weer monteren. 10 uur a 40 euro is € 400,-- exclusief BTW.

Uit deze uiteenzetting volgt, aldus [klager], dat van [architect] bedragen ad € 1.280,43 en € 400,- exclusief btw worden gevorderd, alsmede de kosten voor het vervangen/aanpassen van de balie en een vergoeding voor de 3 weken dat men niet optimaal heeft kunnen werken. Derhalve bleef er nog een gering bedrag over, aldus [klager].

21. Tijdens de mondelinge behandeling verklaarde [klager] dat het contact met [architect] op diens initiatief tot stand kwam; aanvankelijk werkte [architect] in opdracht van de pandeigenaar en vervolgens vroeg hij de gebruikers van het gezondheidscentrum of zij er belang in stelden dat hij de inrichting zou ontwerpen. Volgens [klager] waren de gebruikers in het begin heel tevreden over wat [architect] voor het pand had getekend. Daarom wilden ze met hem in zee. Maar daarna kwamen er allerlei zaken met kleuren, waarin hij zijn zin wilde doordrijven, aldus [klager]. In mei 2017 kwam hij ineens met een andere vloer. Desgevraagd verklaarde [klager] verder dat er geen programma van eisen was en geen vooraf afgesproken budget. Volgens [klager] gaven de gebruikers [architect] in juli 2017 een tweede kans. Toen kwam de offerte voor het meerwerk. [architect] heeft mij gebeld, aldus [klager], om te zeggen dat hij niet uitkwam met z'n uren, en toen heb ik gezegd dat ik een gespecificeerde offerte wilde. Maar in oktober 2017 beweerde [architect] dat de opdracht voor meerwerk was toegezegd. [klager] verklaarde dat het voor hem een raadsel was waar dat meerwerk betrekking op had. Op dat moment was de bulk van het architectenwerk gedaan, aldus [klager], er waren alleen nog wat kleinere dingen. Volgens [klager] maakte meubelmaker Tosj de meubels. Over de koekoek in de kelder verklaarde hij dat de architect stond op het realiseren van een koekoek met een groot raam, maar dat dit uitvoeringstechnisch complex (risico op wateroverlast) en kostbaar was. [klager] verklaarde tenslotte dat [architect] mensen tegen elkaar uitspeelde en dat de gebruikers dat wilden voorkomen. Om die reden hebben de pandeigenaar en de gebruikers gevraagd om een gezamenlijke bespreking met [architect], aldus [klager].
22. Desgevraagd verklaarde de toehoorder, vertegenwoordiger van klaagster in zaak D18.008 (de apotheek), dat de gebruikers niet in het bouwoverleg zaten; de voorman van de aannemer stelde de vragen aan de architect. Op de vraag wat in zijn optiek de afspraak was met de architect over de coördinatie, antwoordde hij dat dit ging via mutaties op de tekening. Verder verklaarde ook hij dat het contact met [architect] op diens initiatief tot stand kwam. Op de vraag of de gebruikers wisten aan wie ze de vragen moesten stellen, verklaarde hij dat hij er vanuit was gegaan dat de architect het aanspreekpunt was, maar dat hij de architect nooit zelf aan de telefoon kreeg.

23. Volgens het architectenbureau dienen de verwijten bij voorbaat ongegrond te worden verklaard, omdat ze gebaseerd zijn op een civielrechtelijk geschil tussen partijen. Een dergelijk geschil behoort geen onderwerp te zijn van tuchtrechtelijke beoordeling, aldus het architectenbureau. Het civielrechtelijk geschil is bovendien beëindigd door de betaling van het gehele bedrag dat in oktober 2017 voor meerwerk werd gefactureerd, tegen finale kwijting.
24. Tegen de verwijten voert het architectenbureau verder aan dat de klachten ongefundeerd zijn en dat de fysiotherapiepraktijk de uitvoering van de opdracht eenzijdig heeft beëindigd. Naar aanleiding hiervan werd de advocaat ingeschakeld. Volgens het architectenbureau heeft zij kenbaar gemaakt dat zij bereid was om op individuele basis met de fysiotherapiepraktijk te overleggen, maar [klager] hield vast aan de eis van gezamenlijk overleg. Het architectenbureau heeft dat geweigerd, omdat er gecontracteerd was met de fysiotherapiepraktijk en eventuele geschillen in die rechtsverhouding moesten worden besproken, en zonodig beslecht. Het architectenbureau betwist overigens ooit een uiteenzetting van openstaande zaken van de fysiotherapiepraktijk te hebben ontvangen en stelt ook nooit in gebreke te zijn gesteld voor niet of niet correct uitgevoerde werkzaamheden.
25. [architect] heeft ter aanvulling van het voorgaande nog aangevoerd dat het ontworpen meubilair door de fysiotherapiepraktijk is goedgekeurd, waarna de opdrachtgever zelf een offerte heeft aangevraagd bij een bevriende meubelmaker, die de opdracht tot uitvoering kreeg. De opdracht is pas uitgevoerd na 4 oktober 2017, de datum waarop de opdracht aan het architectenbureau werd beëindigd. Eveneens na 4 oktober 2017 werd de kelderkoekoek zonder toestemming van het architectenbureau gewijzigd, aldus [architect], zodat de lekkage een zaak is van de uitvoering, en werden vensterbanken aangebracht die door het architectenbureau ongewenst werden geacht.

Beoordeling van de klacht

26. Naar aanleiding van de klacht overweegt het College als volgt.
27. Bij wijze van voorvraag heeft het architectenbureau zich erop beroepen dat de klachten bij voorbaat ongegrond zijn omdat ze gebaseerd zijn op een – al opgelost – civielrechtelijk conflict en niet tuchtrechtelijk van aard zijn.
28. Juist is dat het College van Toezicht niet bevoegd is om klachten te behandelen voor zover deze civielrechtelijk van aard zijn, dat wil zeggen de *rechts*verhouding betreffen tussen burgers. Zo kan een vordering om de ander te dwingen tot nakoming van verplichtingen uit

overeenkomst niet aan het College worden voorgelegd, evenmin als een tegenvordering met als inhoud dat de opdrachtnemer zich niet (goed) van zijn taak zou hebben gekweten. Het College oordeelt slechts over klachten omtrent de ethiek van de beroepsgroep van architecten ofwel het gedrag. Onjuist is echter, zoals het architectenbureau blijkbaar meent, dat indien sprake is van een civielrechtelijk geschil, er geen plaats meer zou zijn voor beoordeling door de tuchtrechter. Tuchtrect staat los van (is hoogstens een aanvulling op) het civiele recht, omdat ethische kwesties een zelfstandig beoordelingskader behoeven. Dit verweer faalt daarom.

29. [klager] verwijt het architectenbureau zowel een gebrek aan uitleg van de aan het (meer)werk bestede uren, als incorrect uitvoeren van de opdracht - met als gevolg dat extra kosten zijn gemaakt voor aanpassing. In het vervolgtraject liet (de advocaat van) het architectenbureau vervolgens sommaties uitgaan, terwijl het voor de hand had gelegen dat gepoogd zou worden een oplossing voor de geschilpunten te bereiken, zo begrijpt het College het verwijt met betrekking tot dit vervolgtraject.
30. [klager] heeft nagelaten zijn verwijten met bewijsstukken te onderbouwen. Met name is geen correspondentie met het architectenbureau over specifieke klachten overgelegd. In die zin verschilt deze klachtzaak van die van de apotheek tegen het architectenbureau in de parallelle procedure D18.008 (apotheek). Desondanks is, mede bij gebrek aan concrete betwisting door het architectenbureau, voldoende aannemelijk geworden dat [klager] zich, net als de vertegenwoordiger van de apotheek, genegeerd voelde in zijn vragen om uitleg, en dat daarop door het architectenbureau niet inhoudelijk op is gereageerd. Het College leidt dit af uit zijn verklaring tijdens de mondelinge behandeling, het gezamenlijk opereren van pandeigenaar en gebruikers vanaf het najaar van 2017 en het gegeven dat de drie gebruikers een klacht indienden tegen het architectenbureau. Een aanknopingspunt biedt tevens het hiervoor onder 14. aangehaalde verslag.
31. Het College overweegt verder, dat vast is komen te staan dat het architectenbureau aanvankelijk werkte in opdracht van de pandeigenaar en dat deze relatie zich in een later stadium uitstreekte tot de gebruikers. De hier bedoelde gebruikers kunnen naar het oordeel van het College niet worden beschouwd als professionele opdrachtgevers, nu uit de hele gang van zaken blijkt dat zij geen dan wel onvoldoende ervaring hadden met het inschakelen van een architect. Zij dienen daarom te worden gelijkgesteld aan particulieren. Het College heeft met het oog op het voorgaande tijdens de mondelinge behandeling vragen gesteld over de overlegstructuur tussen architectenbureau en gebruikers. De toehoorder, (ambtshalve) gehoord in deze zaak, heeft hierop geantwoord dat de gebruikers niet betrokken waren bij het bouwoverleg en (zo goed als) geen direct contact hadden met de architect. Contacten verliepen via de aannemer die in het bouwoverleg was vertegenwoordigd.

32. Bij de mondelinge behandeling was namens het architectenbureau niemand aanwezig. Van die zijde is expliciet meegedeeld dat men niet wilde komen, omdat de zaak als afgehandeld civielrechtelijk geschil werd beschouwd. Het architectenbureau heeft de antwoorden van klager en de toehoorder derhalve niet kunnen weerspreken, hetgeen onder deze omstandigheden voor rekening van het architectenbureau komt.
33. Het College concludeert (ambtshalve) uit het voorgaande dat er geen heldere projectstructuur was waarin gebruikers waren geïntegreerd om verzekerd te zijn van heldere, en tijdige, terugkoppeling. De BNA-gedragscode verstaat onder professionaliteit o.a. het vermogen om processen adequaat in te richten en aan te sturen, waarbij de architect in de relatie met de opdrachtgever zorgt voor heldere communicatie en voorlichting. Temeer omdat [architect], zoals bij de mondelinge behandeling onweersproken is verklaard, zelf initiatiefnemer was van de opdracht en deze heeft geïntegreerd in het totale project, lag het op zijn weg als redelijk handelend architect om zo'n structuur op te zetten, hetgeen hij dus heeft nagelaten.
34. Anders dan in de parallelle procedure D18.008 met betrekking tot de apotheek, is het in deze zaak naar het oordeel van het College echter onvoldoende duidelijk geworden of vragen met betrekking tot het meerwerk en de uitvoering ook daadwerkelijk onder de aandacht van het architectenbureau zijn gebracht. Er zijn daartoe geen bewijsstukken overgelegd. Daardoor zijn er onvoldoende aanknopingspunten dat het architectenbureau in het geheel van de communicatie met de fysiotherapiepraktijk tekort schoot, zoals de conclusie is met betrekking tot de apotheek. Onduidelijk is daarnaast, bij gebrek aan concrete onderbouwing, of de gestelde problemen met betrekking tot o.a. de meubels te wijten waren aan een gebrek in de uitvoering dan wel aan onvoldoende controle door het architectenbureau.
35. Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. Het College merkt nog wel op dat het bijzondere karakter van het BNA-lidmaatschap met zich brengt dat de leden zich onderwerpen aan de Gedragscode en ook, dat leden de moeite nemen om klachten tijdens een mondelinge behandeling te weerspreken. Het architectenbureau heeft dit expliciet niet gedaan met een beroep op de civielrechtelijke uitkomst en het civielrechtelijk karakter van de klacht, waardoor het zich op dit punt onvoldoende rekenschap heeft gegeven van hoe ethisch om te gaan met opdrachtgevers tegenover wie men de professional is. Dit leidt onder de omstandigheden van dit geval echter niet tot een ander oordeel.

HET COLLEGE VAN TOEZICHT DOET DE VOLGENDE UITSPRAAK

Het College van Toezicht verklaart de bij mailbericht van 30 juli 2018 door de [klager] namens [klaagster] ingediende klacht ongegrond.

Aldus beslist op 24 juni 2019 door Kamer I van het College van Toezicht, bestaande uit mr. L.C.J.M. Spigt, voorzitter, dr. ir. P.C.M. Maas en ir. D. Segers, architect-leden, en mr. A.M.R. Smolders, secretaris.

Voorzitter:

Secretaris:

Verzonden op:

Tegen deze uitspraak kunt u binnen 30 dagen na verzending in hoger beroep komen bij een met redenen omkleed beroepsschrift aan de Raad van Beroep, Six Advocaten B.V. t.a.v. mr. W. Post, post@sixlegal.nl. Uiterlijk drie weken na ontvangst van het beroepsschrift dienen de administratiekosten ten bedrage € 350,- (zijnde € 289,26 + 21 % BTW) bijgeschreven te zijn op de rekening van BNA/College van Toezicht, nummer NL62ABNA0466944349 bij de ABN AMRO Bank N.V. te Amsterdam. De administratiekosten worden terugbetaald wanneer degene die beroep instelt geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.

BNA-leden, hun opdrachtgevers, het lid in de hoedanigheid van deken en het bestuur zijn van het betalen van administratiekosten uitgezonderd. Een verzoek om van het betalen van administratiekosten te worden vrijgesteld omdat men onvermogend is, wordt conform artikel 6.4 van het reglement op het College van Toezicht en de Raad van Beroep in behandeling genomen.