

D18.008

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 8 augustus 2018, met bijlagen, heeft [klager] namens [klaagster] (hierna: [apotheek]) bij het College van Toezicht een klacht ingediend tegen [architectenbureau].
2. Bij mailbericht van 26 september 2018, met bijlagen, heeft mr. A. Robustella namens [architectenbureau] op de klacht gereageerd.
3. Bij mailbericht van 18 februari 2019 heeft [klager] op het verweer gereageerd, waarna mr. Robustella bij mailbericht van 18 maart 2019 namens [architectenbureau] nog een laatste reactie stuurde.
4. In de periode februari-april 2019 heeft de heer [X] namens [apotheek] 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. [klager] heeft hierop bij mailbericht van 20 juni 2019, met bijlagen, gereageerd.
6. Gelet op voormelde aankondiging, is door de voorzitter van het College besloten de zaken D18.006, D18.007 en D18.008 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 apotheek aanwezig. Tevens was als toehoorder aanwezig de vertegenwoordiger van klaagster in zaak D18.006 [fysiotherapiepraktijk].
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. [apotheek] is huurder van een ruimte in [gezondheidscentrum] in [plaats]. Vanaf enig moment in 2016 heeft [architectenbureau] werkzaamheden verricht voor [pandeigenaar]. Vervolgens is er overleg geweest tussen [architectenbureau] en drie (toekomstige) gebruikers van het gebouw,

[apotheek], [fysiotherapiepraktijk] en [huisartsenpraktijk], over de inrichting van de betreffende ruimtes.

12. In een offerte van 20 februari 2017 ten behoeve van [apotheek] heeft [architectenbureau] voor o.a. 'ontwerp van divers vast meubilair', 'bouwkundige aanpassingen', 'materiaal en kleuradvies inrichting' en 'coördinatie van uitvoering' in totaal 146 uur geoffreerd tegen een uurtarief van € 65,-.

13. De opdracht werd op 15 mei 2017 door [klager] namens [apotheek] bevestigd door betaling van de eerste termijn.

14. Op 13 juli 2017 heeft [architectenbureau] bij mailbericht aan [klager] onder andere geschreven:
In aansluiting op het gesprek met [architect] bevestigen wij het afgesproken meerwerk en bijbehorende vergoeding voor het vaste meubilair.

Voor [apotheek] brengt dit met zich mee:

Werkzaamheden: 50 uur

- integratie van de installaties
- Analyse verschillende offertes
- Varianten op meubilair'

15. [klager] heeft op 18 juli 2017 per mail als volgt gereageerd:

'Onderstaande mail kwam ook voor mij onverwacht binnen. Ik heb begrepen van de fysio en de huisartsen dat voor hun hetzelfde geldt. (..) Sinds de start van de opdracht heb ik met [architect] vier afspraken gehad van ongeveer 1.5 uur. In die tijd hebben er tevens vier aanpassingen van de inrichting en vier aanpassingen van het meubilair plaatsgevonden. Ik was me er geheel niet van bewust dat hiermee de begrootte 146 uur verbruikt waren. Nu wordt er in onderstaande mail meerwerk in rekening gebracht. Hieronder geef ik per post mijn commentaar. :

Integratie van de installaties: Voor zover ik weet is dit onderdeel van het ontwerpen. Mij is tevens niet duidelijk wat dit precies omvat.

Analyse verschillende offertes: [architect] gaf aan dat hij het in eigen hand wilde houden. Hij heeft hier zijn redenen voor, maar had direct moeten mededelen dat dit extra kosten met zich mee zou brengen. Ik had zelf ook een andere partij deze klus kunnen laten doen zonder verdere meerkosten

Varianten op meubilair: dit is toch begroot in de offerte van met 90 uur? (..) Tevens ben ik benieuwd voor welke werkzaamheden van het meubilair extra tijd benodigd is geweest.

Ik zou deze vragen eigenlijk aan [architect] willen voorleggen, maar gezien zijn vakantie voeg ik hem niet toe in de CC. Zou jij dit na de vakantie met hem kunnen communiceren?'

16. Bij mailbericht van 25 juli 2017 heeft [klager] aan [aannemersbedrijf] onder meer geschreven:

'I.v.m. gebrek aan informatie vanuit [architectenbureau], wend ik me tot jou. Ik wil weten of [architect] nog een aanpassing heeft gemaakt in de breedte van de entree deur (...) Ik heb hem eind juni gevraagd of dit mogelijk was, maar tot op heden geen antwoord gekregen. [architectenbureau] kon me vandaag ook niets bevestigen. Voor de toegankelijkheid (denk aan alle scootmobiel) van groot belang.

Uit de reactie van het aannemersbedrijf blijkt dat advies is gevraagd aan een derde, die heeft geadviseerd de DAGMAAT van 1000 mm niet te vergroten.

[klager] heeft daarop aan de voorman van [aannemersbedrijf] (hierna: de voorman), met een c.c. aan [architectenbureau], per mail onder meer bericht:

'Ik heb zojuist contact gehad met mijn zakelijke partner. Deze geeft aan dat een bredere deur wel zeer wenselijk is. De vraag is nu of er niet twee openslaande deuren van 800 mm breed ingezet kunnen worden.'

17. In een mailbericht van 9 augustus 2017 heeft [architect] aan de projectleider van de [huisartsenpraktijk] en de vertegenwoordigers van [apotheek] en [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 (...).

18. Op 17 augustus 2017 heeft [klager] met [architect] gesproken over het meerwerk. Een dag later, op 18 augustus 2017, heeft [klager] aan [architect] per mail bericht:

'In de bijlage de foto van de toelichting die je hebt gegeven op de benodigde uren voor afronding van het gehele project m.b.t. [apotheek]. Het komt erop neer dat er 70 uur (à 65 euro) extra wordt gerekend bovenop de eerder bevestigde opdracht. In overleg met [compagnon](CC) is dit OK bevonden! Graag ontvangen wij de opdracht op papier met de bevestiging dat dit de kosten zijn voor afronding van het totale project m.b.t. [apotheek].'

19. Op 23 augustus 2017 heeft [architect] via whatsapp aan [klager] bericht:

'Hoi [klager], ik net de meerprijs van een dubbele deur door ipv een enkele. Deze bedraagt € 768,- excl. btw'.

20. Bij mailbericht van 17 oktober 2017 heeft [klager] aan [voorman] onder meer geschreven:

'Zojuist schiet me te binnen dat op de tekening helemaal geen dubbele entree deur staat. (...) Kun jij me aangeven wat de status is?'

21. Bij factuur van 18 oktober 2017 heeft [architectenbureau] 70 uur meerwerk gedeclareerd. In reactie hierop heeft [klager] laten weten nimmer de schriftelijke gespecificeerde opdracht voor meerwerk te hebben ontvangen waar hij om had gevraagd en verzocht om een creditnota voor

de genoemde factuur te sturen. In de daarop volgende correspondentie stelt [architectenbureau] zich op het standpunt dat de opdracht door [klager] schriftelijk is bevestigd en dat deze is voltooid; [klager] licht toe waarom hij er anders over denkt. In een mailbericht van 23 oktober 2017 schrijft hij aan [architect], voor zover hier relevant:

‘Ik kom tot de conclusie dat de extra uren onterecht zijn gepresenteerd en zal dit toelichten. (...) Tevens is helemaal niet duidelijk wanneer precies hoeveel uur voor welk onderdeel benodigd is geweest. Het wordt allemaal ter plekke aan tafel even geschetst (...) Er zitten hiaten in het werk en geen transparantie over de gemaakte uren (...) Gezien de huidige situatie, waarin ik zaken aan het regelen ben, is jullie betrokkenheid niet meer nodig. Onze samenwerking wordt per direct beëindigd. Vanuit [pandeigenaar] (cc) zal de communicatie verder centraal verlopen, wat de transparantie ten goede komt. Tevens zal een mediator worden ingezet voor het vervolgtraject’.

22. Bij mailbericht van 31 oktober 2017 heeft [architectenbureau] een schriftelijke uitwerking gestuurd van de uren die gemoeid zouden zijn geweest met meerwerk, en onder meer geschreven:

‘we zijn de uren ter plekke overeengekomen. Hetgeen 18 augustus per mail is bevestigd. Mij ontgaat het waarom je met allerlei onnavolgbare redeneringen onder de betaling probeert uit te komen.’

23. Bij mailbericht van 1 november 2017 heeft [klager] voornoemde uitwerking per onderdeel van commentaar voorzien, er op gezet: ‘niet akkoord’, en aan [architect] onder meer geschreven:

‘De genoemde onnavolgbare redeneringen zijn zeer goed uitlegbaar. Transparantie vanuit jullie kant ontbreekt echter geheel. (...) De enige uitleg die ik op 17 augustus ontvang is: ‘ik kom niet uit met mijn uren’. Begripvol en met vertrouwen leg ik dit voor aan mijn compagnon (cc), zonder een daadwerkelijke opdracht te accorderen. Nader bestuderen (na ontvangen van declaratienummer 17038) van hetgeen benoemd is, geeft zoveel vraagtekens dat mijn vertrouwen compleet verdwenen is. Al die vraagtekens worden door mij helder omschreven, echter ontvang ik in geen van je mails enige uitleg en/of onderbouwing van de gedeclareerde zaken. Indien gewenst bespreek ik dit verder met jullie onder begeleiding van de door [pandeigenaar] (cc) ingezette intermediair.’

24. De [pandeigenaar] en de gebruikers van [gezondheidscentrum] hebben in het najaar een mediator ingeschakeld, teneinde de zaken met [architect] verder af te wikkelen.

25. Bij mailbericht van 14 november 2017 heeft [klager] aan [voorman] onder meer geschreven:

‘Ik ben nu in het pand (...) en zie dat het profiel van de entree nu geplaatst wordt. Wat ik niet begrijp is dat de deur zover naar links is geplaatst (...) Had [architect] dit zo ingetekend? Ik heb helaas nooit een tekening gezien.’

26. Op 16 november 2017 heeft [klager] in vervolg op de correspondentie over de deur aan [voorman] onder meer bericht:

‘Bij deze mijn akkoord voor de 980,- euro om de deur anders te positioneren’.

27. In februari 2018 heeft mr. A. Robustella (hierna: de advocaat) namens [architectenbureau] aan [apotheek] laten weten dat alle offertes zijn gespecificeerd naar uren en dat ook de toelichting geen ruimte laat voor twijfel. [apotheek] is gesommeerd om de factuur voor het meerwerk en de laatste termijn van de oorspronkelijke offerte te voldoen.
28. 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 [apotheek] nog slechts € 3.386,50 aan [architectenbureau] verschuldigd is, en dat de facturen dienen te worden gecorrigeerd met (o.a.) teveel in rekening gebrachte uren en incorrect werk.
29. Nadat een dagvaarding was uitgegaan, heeft [apotheek] heeft tenslotte € 10.000,- aan [architectenbureau] betaald, tegen finale kwijting.

De klacht

30. [klager] verwijt [architectenbureau] ten eerste dat wederzijdse rechten en plichten met betrekking tot de opdracht niet deugdelijk schriftelijk werden vastgelegd en ten tweede dat [architectenbureau] niet zorgde voor voldoende deskundigheid, vakbekwaamheid en capaciteit van het bureau om de opdracht goed uit te voeren. Volgens [klager] schond [architectenbureau] daarmee de gedragsregels 5 en 6 van de BNA-Gedragscode. Ook klaagt [klager] erover dat pogingen om openstaande vragen en opdrachten met [architectenbureau] te bespreken stuk liepen op de inschakeling van de advocaat door [architectenbureau].
31. Ter onderbouwing van het eerste verwijt stelt [klager] dat hij – net als de andere gebruikers – op 13 juli 2017 volkomen werd verrast door een schrijven van [architectenbureau] over meerwerk dat werd bevestigd. Ten aanzien van [apotheek] werd 50 uur meerwerk bevestigd. Volgens [klager] heeft hij hiertegen geprotesteerd, waartoe hij verwijst naar zijn mailbericht genoemd onder 15. Vervolgens zou [architect] tijdens een gesprek op 17 augustus 2017 op een kladje hebben berekend dat er in totaal 70 uur aan meerwerk zou zijn gemoeid met de afronding van het gehele project met betrekking tot [apotheek]. Ondanks zijn verzoek daartoe volgde er geen gespecificeerde, schriftelijke opdracht (het College leest: offerte), aldus [klager]; in plaats daarvan kreeg hij op 18 oktober 2017 een factuur voor dit meerwerk, nog altijd zonder enige toelichting. Met verwijzing naar de correspondentie genoemd in 21. en volgende, stelt klager daartegen bezwaar te hebben gemaakt, omdat hij nooit een offerte had ontvangen en

ondertekend. Volgens [klager] heeft hij, toen hij te elfder ure alsnog een toelichting op het meerwerk ontving, beargumenteerd aangegeven waarom hij daar niet mee akkoord ging. Een inhoudelijk antwoord op zijn bezwaren zou hij nimmer hebben gekregen.

32. Ter onderbouwing van het tweede verwijt stelt [klager] dat er door [architectenbureau] onbruikbare tekeningen zijn aangeleverd en dat is nagelaten tekeningen van bepaalde mutaties aan te leveren. Uit klagers' toelichting en verwijzing naar de hiervoor aangehaalde mailberichten uit de periode 25 juli-16 november 2017, blijkt dat [klager] hier allereerst doelt op de breedte van de entreedeur. Naar het College begrijpt, reageerde [architectenbureau] volgens [klager] eerst niet op het verzoek om te bevestigen dat de entreedeur breed genoeg was voor scootmobielen, kreeg hij vervolgens een prijsopgave voor een dubbele deur, maar was daarna niet duidelijk of en waar deze was ingetekend. Uiteindelijk zou hij op 16 november 2017 van de voorman te horen hebben gekregen dat de deur goed gepositioneerd kon worden voor een bedrag van € 980,-. Uit zijn toelichting blijkt dat [klager] [architect] verder het foutief ontwerpen van meubel merk 'D' en 'O' verwijt. [klager] heeft deze meubels naar zijn zeggen uiteindelijk zelf met de meubelmaker uitgewerkt.
33. Volgens [klager] besloten partijen al voor de uiteindelijke oplevering om niet samen verder te gaan. [architect] loste tekortkomingen niet op, aldus [klager], omdat hij zelf niet meer aanwezig was op de bouwlocatie - terwijl er in de opleverfase snel beslissingen moesten worden genomen. In reactie op de stelling van [architectenbureau] dat de opdracht door [apotheek] eenzijdig werd opgezegd, bevestigt [klager] dat hij in een enkel mailtje inderdaad heeft geschreven dat verdere samenwerking niet meer nodig was. In het traject dat volgde, nadat de pandeigenaar en de gebruikers een mediator inschakelden, kreeg hij nog altijd geen inhoudelijke reactie op zijn bezwaren, aldus [klager]. [architect] ging evenmin in op de uitnodiging van [X] aan [architectenbureau] (zie 28.) om de niet afgehandelde zaken met pandeigenaar en gebruikers te bespreken, aldus [klager]. Volgens [klager] is hij – anders dan [architectenbureau] aanvoert - nimmer persoonlijk of als partij uitgenodigd voor een gesprek.
34. Tijdens de mondelinge behandeling verklaarde [klager] dat hij achteraf van juristen begreep dat zijn gespreksbevestiging van 18 augustus 2017 onhandig was geformuleerd. In de periode daarna liep hij naar zijn zeggen vast op allerlei bouwkundige zaken, zoals de positionering van de deur, terwijl van [architectenbureau] reacties kwamen als: heb nou vertrouwen, dit komt goed. [klager] verklaarde steeds zelf op het werk te zijn gaan kijken naar de positionering van de deur, omdat hij er niet gerust op was. Uiteindelijk bleek dat de positionering nooit was afgestemd met de architect, aldus [klager]. Desgevraagd verklaarde [klager] 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 tekening. Hij verklaarde verder dat hij pas door deze BNA-procedure heeft begrepen dat de pandeigenaar de architect al op 4 oktober 2017 had weggezet. Na die datum gebeurde er van de zijde van [architectenbureau] niet veel meer. De mediator zei later dat [architectenbureau] echt niets wilde doen. Op de vraag waarom [apotheek] met [architectenbureau] in zee ging, verklaarde [klager] dat [architectenbureau] aanvankelijk werkte in opdracht van de pandeigenaar, en dat [architect] uit eigen beweging de gebruikers benaderde, omdat hij ook wel de inrichting wilde doen. De eerste twee termijnen heeft [klager] naar zijn zeggen op tijd betaald, dit liep synchroon met de uitvoering. Volgens [klager] heeft hij uiteindelijk alles betaald omdat hij geen rechtsbijstandverzekering had. 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.

35. Desgevraagd verklaarde de toehoorder, ambtshalve gehoord in deze zaak, dat er ook met betrekking tot de fysiotherapiepraktijk (zaak D18.006) geen vooraf vastgesteld programma van eisen was en geen budget en dat de fysiotherapiepraktijk op 13 juli 2017 eveneens werd verrast door een mededeling over meerwerk. Het was hem een raadsel waar het meerwerk betrekking op had. Het klopt dat de gebruikers bleven zitten met vragen waarop nooit een antwoord kwam, aldus de toehoorder.

Het verweer

36. Volgens [architectenbureau] dienen de verwijten bij voorbaat ongegrond te worden verklaard, omdat zij gebaseerd zijn op een civielrechtelijk geschil tussen partijen. Een dergelijk geschil behoort geen onderwerp te zijn van tuchtrechtelijke beoordeling, aldus [architectenbureau]. Het civielrechtelijk geschil is bovendien beëindigd door de betaling tegen finale kwijting van € 10.000,- door [apotheek].
37. Tegen het eerste verwijt voert [architectenbureau] inhoudelijk aan, dat [apotheek] de opdracht van 20 februari 2017 zonder opmerkingen heeft geaccepteerd en het meerwerk bij mail van 18 augustus 2017 heeft geaccordeerd. [apotheek] was derhalve gehouden te betalen, aldus [architectenbureau]. Het tweede verwijt komt er volgens [architectenbureau] op neer dat de overeenkomst van opdracht niet of niet goed zou zijn uitgevoerd. Volgens [architectenbureau] is zij haar verplichtingen uit overeenkomst wel degelijk nagekomen en heeft [apotheek] overigens de klacht te summier geformuleerd om te kunnen beoordelen of dit anders zou zijn.
38. Volgens [architectenbureau] was er steeds sprake van constructief overleg. Daar kwam, aldus [architectenbureau], een einde aan doordat de pandeigenaar als initiatiefnemer van het

overkoepelende project besloot de betaling ter discussie te stellen en om hem moverende redenen ook [apotheek] in de discussie te betrekken. [architectenbureau] betwist dat zij niet bereid zou zijn geweest met [apotheek] te overleggen. [apotheek] stond echter op een gezamenlijk overleg met de andere gebruikers. Dit werd door [architectenbureau] afgewezen, omdat er met de individuele gebruikers was gecontracteerd. Volgens [architectenbureau] mocht zij ervan uitgaan dat [X], als vertegenwoordiger van de gezamenlijke gebruikers, aan [apotheek] liet weten dat gezamenlijk overleg niet, maar individueel overleg wel mogelijk was. [architectenbureau] stelt van [apotheek] nimmer een uiteenzetting van openstaande zaken te hebben ontvangen, en ook nooit door [apotheek] in gebreke te zijn gesteld omdat er werk niet of niet goed zou zijn uitgevoerd.

39. In een latere reactie heeft [architect] namens [architectenbureau] wat betreft de dubbele deur gewezen op haar whatsapp van 23 augustus 2017 met akkoord voor de dubbele deur (zie 19.) en gesteld dat de opdracht voortijdig werd beëindigd, waardoor het hem onbekend is hoe het verder ging met de entreedeur. De meubels zijn geoffreerd aan, en rechtstreeks door de opdrachtgever gegund aan, de meubelmaker, aldus [architectenbureau]. Volgens [architectenbureau] is meubel 'D' uitgevoerd conform ontwerp architectenbureau en is meubel 'O' als concept volgens dit ontwerp uitgevoerd maar is de ophangconstructie zonder toestemming van de architect gewijzigd en werd een verzoek om inzicht te krijgen in de werktekening van de meubelmaker niet gehonoreerd.
40. Volgens [architectenbureau] is er tussen partijen steeds sprake geweest van constructief overleg. In het najaar van 2017 besloot de pandeigenaar echter de verrichte werkzaamheden ter discussie te stellen en daarbij om hem moverende redenen ook [apotheek] en de andere gebruikers te betrekken. Daarop is de opdracht eenzijdig en voortijdig (ook) door [apotheek] beëindigd. Dit zou zijn gebeurd op 4 oktober 2017.

Beoordeling van de klacht

41. Naar aanleiding van de klacht overweegt het College als volgt.
42. Bij wijze van aanvraag heeft [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.
43. Juist is dat het College van Toezicht niet bevoegd is om klachten te behandelen voor zover deze civielrechtelijk van aard zijn en de *rechts*verhouding tussen partijen betreffen. 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 gekwetend. Het College oordeelt slechts over klachten omtrent de ethiek van de beroepsgroep van architecten ofwel het gedrag. Onjuist is echter, zoals [architectenbureau] blijkbaar meent, dat indien sprake is van een civielrechtelijk geschil, er geen plaats meer zou zijn voor beoordeling door de tuchtrechter. Tucht recht staat los van (is hoogstens een aanvulling op) het civiele recht, omdat ethische kwesties een zelfstandig beoordelingskader behoeven. Dit verweer faalt daarom.

44. De verschillende klachtonderdelen hebben gemeenschappelijk, dat [klager] zich genegeerd voelde in zijn vragen om meer uitleg en een groeiende ongerustheid had over of het wel goed ging bij de uitvoering van het werk, met andere woorden: of zijn initiële vertrouwen in [architectenbureau] gerechtvaardigd was. Dit wordt gestaafd door de correspondentie tussen partijen en tussen [klager] en de voorman. Naar het College begrijpt, was [apotheek] niet de enige gebruiker van het gezondheidscentrum die stelt genegeerd te zijn na vragen om meer uitleg. Ook de andere gebruikers zaten met vragen en onvrede. Dat blijkt, behalve uit het gezamenlijk opereren vanaf het najaar van 2017 en het gegeven dat drie van hen een klacht indienden tegen [architectenbureau], uit het hiervoor onder 17. aangehaalde verslag, en uit de verklaring van de vertegenwoordiger van de fysiotherapiepraktijk, (ambtshalve) in deze zaak gehoord bij de mondelinge behandeling. Voor zover het verweer van [architectenbureau] erop is gericht te betogen dat de pandeigenaar de gebruikers heeft opgezet tegen [architectenbureau], is hiervan niets gebleken, terwijl het ook niet werd onderbouwd.
45. Het College overweegt verder, dat vast is komen te staan dat [architectenbureau] aanvankelijk werkte in opdracht van de pandeigenaar en dat deze relatie zich in een later stadium uitstreckte 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. [klager] 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.
46. Bij de mondelinge behandeling was namens [architectenbureau] niemand aanwezig. Van die zijde is expliciet meegedeeld dat men niet wilde komen, omdat de zaak als afgehandeld civielrechtelijk geschil werd beschouwd. [architectenbureau] heeft de antwoorden van [klager] derhalve niet kunnen weerspreken, hetgeen onder deze omstandigheden voor rekening van [architectenbureau] komt.

47. Het College concludeert (ambtshalve) uit al 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.
48. Met betrekking tot de meer specifieke verwijten van [klager] overweegt het College het volgende. Voor zover [klager] klaagt over gebrek aan uitleg over de urenbesteding geldt dat er op zich geen gedragsregel is die [architectenbureau] ertoe verplicht de uren te verantwoorden op een meer specifieke wijze dan plaatsvond in de oorspronkelijke offerte en schriftelijke opsomming van het meerwerk. Onder omstandigheden kan dit anders zijn, maar van die omstandigheden is niet gebleken. Het is verder niet onbegrijpelijk dat [architect] uit de reactie van [klager] heeft geconcludeerd dat er een akkoord was over het meerwerk. Wel is [architectenbureau] naar het oordeel van het College in het geheel van de communicatie tekortgeschoten. Nu een heldere overlegstructuur ontbrak, had [architectenbureau] uit de reacties van [klager] vanaf juli 2017 moeten begrijpen dat er in de verhouding tot deze opdrachtgever meer nodig was dan het terugvallen op een strikt juridisch standpunt, temeer omdat er tegelijkertijd met de vraag of terecht een meerwerk factuur werd gestuurd, problemen speelden rond specifieke onderdelen van de uitvoering. Dat die problemen er waren, is voldoende aannemelijk geworden, en ook dat [klager] onvoldoende gehoor kreeg bij [architectenbureau]. Onduidelijk is gebleven of de problemen te wijten waren aan een gebrek in de uitvoering dan wel aan onvoldoende controle door [architectenbureau].
49. Het College overweegt in verband met het voorgaande nog, dat het bijzondere karakter van het BNA-lidmaatschap met zich brengt dat de leden zich onderwerpen aan de Gedragscode. Dat brengt met zich dat leden de moeite nemen om klachten tijdens een mondelinge behandeling te weerspreken. [architectenbureau] heeft dit expliciet niet gedaan met een beroep op de civielrechtelijke uitkomst en het civielrechtelijk karakter van de klacht, hetgeen naar het oordeel van het College in dit geval past in een patroon van zich onvoldoende rekenschap geven van hoe ethisch om te gaan met opdrachtgevers tegenover wie men de professional is.
50. Dit alles betekent dat de klacht gegrond is voor zover deze is gericht op een gebrek aan heldere voorlichting en communicatie, en ongegrond voor het overige. [architectenbureau] heeft

gehandeld in strijd met de kernwaarde van professionaliteit. Het College is van oordeel dat de handelwijze van [architectenbureau] een waarschuwing rechtvaardigt.

HET COLLEGE VAN TOEZICHT DOET DE VOLGENDE UITSPRAAK

Het College van Toezicht verklaart de bij mailbericht van 8 augustus 2018 door [klager] namens [apotheek] ingediende klacht grotendeels gegrond, en wijst deze voor het overige af.

Het College van Toezicht legt de besloten vennootschap [architectenbureau] de maatregel van waarschuwing op.

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 onvermogen is, wordt conform artikel 6.4 van het reglement op het College van Toezicht en de Raad van Beroep in behandeling genomen.