

D17.001

Uitspraak van het College van Toezicht

Kamer I

Zitting 23 juni 2017

Inzake:

[Klager], wonende te [woonplaats],
klager,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid [verweerster], gevestigd te
[woonplaats], BNA-lid,
verweerster.

1. Per e-mails van 25 februari 2017 (met 6 bijlagen) en 3 maart 2017 heeft klager (hierna: "[klager]") bij het College van Toezicht een klacht respectievelijk aanvulling op deze klacht ingediend tegen verweerster (hierna: "[verweerster]").
2. Bij verweerschrift van 5 april 2017 heeft [verweerster] verweer gevoerd.

Behandeling van de klacht

3. De klacht is op 23 juni 2017 behandeld door Kamer I van het College van Toezicht. De kamer was als volgt samengesteld:
 - mr. L.C.J.M. Spigt, voorzitter
 - ir. F. Hoekstra,
 - dr. ir. P.C.M. Maas, leden
 - mr. E.L. Hoogstraate, secretaris.

Partijen hebben ter mondelinge behandeling hun standpunten toegelicht. [Klager] werd daarbij vergezeld door zijn partner, [partner]. Namens [verweester] was bij de mondelinge behandeling [architect] (hierna: "[architect]") aanwezig.

4. Op grond van de aan het College ter beschikking gestelde stukken en de mondelinge toelichting van partijen overweegt het College het volgende.

De feiten

5. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of onvoldoende betwist staat – voor zover hier van belang – het volgende vast:
6. [Klager] heeft in april 2016 [verweester], in de persoon van [architect], ingeschakeld voor de verbouwing van een pas gekocht penthouse aan de [adres] te [woonplaats]. Partijen zijn familie van elkaar ([architect] is de broer van de schoonmoeder van [klager]). De verbouwing moest eind oktober 2016 klaar zijn. De opdracht is niet schriftelijk vastgelegd.
7. [Klager] wenste het appartement aan te passen voor wat betreft vloeren, wanden, kasten, omkastingen, verlichting, hang- en sluitwerk, keuken, het verplaatsen van deuren, het verwijderen van één van de badkamers etc. Het budget van [klager] bedroeg € 150.000. [Verweester] heeft tekeningen (bestaande en nieuwe toestand) in combinatie met een ruimte- en afwerkstaat gemaakt, in eerste instantie ten behoeve van de financiële onderbouwing voor het verkrijgen van een hypotheek. Op basis hiervan heeft de door [verweester] voorgestelde aannemer, [aannemer] te [woonplaats], geoffreerd middels een open begroting. De open begroting eindigde op € 175.000. Het finaliseren van de afwerkstaat – waarbij bezuinigingen moesten worden doorgevoerd om de kosten terug te brengen tot € 150.000 – wordt door beide partijen gekarakteriseerd als een "moeizaam en pijnlijk proces". Voor de hiervoor beschreven werkzaamheden heeft [verweester] in totaal € 5.720 exclusief BTW aan [klager] gefactureerd.
8. Voor (niet gespecificeerde) vervolgwerkzaamheden van [verweester] werd in de kostenraming door de aannemer een post van € 3.250 exclusief BTW opgenomen.
9. [Verweester] heeft in opdracht van de aannemer de uitvoeringstekeningen gemaakt en hiervoor € 2.250 exclusief BTW aan de aannemer gefactureerd.

10. Vóór de bouwvak van 2016, waarin [verweester] drie weken collectief gesloten was (waarvan [klager] van tevoren op de hoogte was gesteld), waren de hiervoor vermelde werkzaamheden van [verweester] – eerst in opdracht van [klager] en daarna in opdracht van [aannemer] – afgerond.
11. [Klager] heeft zelf een overeenkomst met [aannemer] afgesloten. [Verweester] heeft daarmee geen bemoeienis gehad.
12. In de uitvoeringsfase zijn diverse problemen ontstaan. Zo bleken de gekozen LED spotjes niet dimbaar, waardoor een duurder systeem dan begroot moest worden aangeschaft. Daarnaast bleek de door de aannemer ingeschakelde onderaannemer in financiële problemen te verkeren en een disfunctionerende opzichter te hebben ingeschakeld, waardoor het proces vertraagde en het werk niet of met gebreken werd afgemaakt. De oplevering heeft op de datum van de mondelinge behandeling nog steeds niet plaatsgevonden. [Klager] heeft een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw tegen de aannemer, die is aangesloten bij Stichting BouwGarant. De procedure loopt nog op de datum van de mondelinge behandeling bij het College van Toezicht.

De klacht

13. [Klager] verwijt [verweester] schending van alle drie de kernwaarden uit de BNA Gedragscode Verantwoordelijkheid, integriteit en professionaliteit. De klachten van [klager] kunnen als volgt worden samengevat.
14. Ten eerste verwijt [klager] [verweester] dat nooit een contract is opgesteld met duidelijke specificatie van de afgesproken taken en voorwaarden. [Klager] meent dat hieruit een gebrek aan verantwoordelijkheid van [architect] voor zijn professionele rol blijkt.
15. Ten tweede verwijt [klager] [verweester] dat het finaliseren van de afwerkstaat een moeizaam en pijnlijk proces is geworden, omdat [architect] moeite had met het stellen van prioriteiten (binnen het aangegeven budget), de keuze van materialen en het tijdig verwerken van afgesproken wijzigingen. [Klager] heeft hierdoor een actievere rol moeten spelen in de controle van het proces en de aannemer dan zijn bedoeling was. [Klager]

moest ingrijpen om te zorgen dat de verbouwing in augustus kon beginnen, omdat [architect] dat niet deed. [Klager] vindt de afwerkstaat niet voldoende eenduidig om discussies met de aannemer te voorkomen. [Klager] verwijt [architect] dat hij een bepaald type LED spotjes heeft geselecteerd (ter vervanging van 104 halogeen spotjes), dat achteraf niet dimbaar bleek te zijn. Om de spotjes dimbaar te maken, bleek een systeem nodig te zijn dat ongeveer € 5.000 duurder uit viel. Daarop aangesproken, heeft [architect] een e-mail van de leverancier laten zien die hem had geïnformeerd dat de gekozen LED spotjes dimbaar waren. [Klager] meent dat [architect] heeft nagelaten hiervoor een adequate oplossing te bieden of te laten bieden door de leverancier en/of de aannemer. Kortom: de prestatie van [architect] voor wat betreft management, budget controle en controle van werkzaamheden tijdens de uitvoering was verre van optimaal, aldus [klager].

16. Ten derde meent [klager] dat [verweerster] onnodig veel kosten heeft gemaakt voor het maken van tekeningen van het hele huis (oude en nieuwe staat), terwijl er alleen in de woonkamer/keuken en in de kamer van zijn dochter structurele veranderingen werden aangebracht. In de rest van het huis waren de veranderingen beperkt tot een tiental extra muurlampen en spotjes. De tekeningen waren volgens [klager] ook niet conform de huidige situatie.
17. Het vierde verwijt komt erop neer dat [klager] meent dat [verweerster] zijn financiële belangen onvoldoende heeft behartigd. Volgens [klager] ligt de aannemersprovisie (6% algemene bouwplaatskosten, 6% algemene kosten en 3% winst & risico opslag) aanzienlijk boven de huidige marktconforme normen. Tijdens het offerteproces had [architect] hem desgevraagd meermaals bevestigd dat de bedragen in de offerte realistisch waren, maar dat blijkt volgens [klager] dus niet zo te zijn. Daarnaast heeft [klager] geen bewijs ontvangen dat [verweerster] offertes van onderaannemers heeft bestudeerd. Tot slot hebben volgens [klager] de beloofde onderhandelingen om de finale offerteprijs naar beneden te krijgen niet plaatsgevonden.
18. Ten vijfde verwijt [klager] [verweerster] dat het de verkeerde aannemer heeft gekozen. [Aannemer] bleek de werkzaamheden te hebben uitbesteed aan het bedrijf [onderaannemer] te [woonplaats], dat in financiële problemen bleek te verkeren en de werkzaamheden voortijdig staakte. [Klager] verwijt [architect] dat [architect] hem in handen heeft gelaten van een opzichter (van [onderaannemer]), die [architect] niet kende en die ongeschikt voor zijn taak bleek te zijn en ook werd ontslagen ten tijde van de

werkzaamheden voor [klager]. [Architect] was zelf compleet afwezig tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en heeft nagelaten de uitvoering te begeleiden tot en met de oplevering. Gevolg is dat er nog steeds onopgeloste gebreken, niet-verrichte werkzaamheden en conflicten over de betaling van sommige kosten (waaronder de dimbare LEDs) zijn. Volgens [klager] weigert [verweester] hiervoor enige verantwoordelijkheid te nemen.

19. Ten zesde verwijt [klager] [verweester] dat het achter zijn rug om afspraken heeft gemaakt met de aannemer. Dit leidt [klager] af uit het volgende: (i) in het hoofdcontract met de aannemer is een bedrag van € 3.500 exclusief BTW opgenomen om de kosten van [verweester] te dekken ten behoeve van contractvorming, begeleiding tijdens de uitvoering en de oplevering, (ii) dergelijke begeleiding tijdens de uitvoering door [verweester] heeft niet plaatsgevonden, (iii) [klager] had de opzichter expliciet verboden om de factuur van [verweester] met betrekking tot deze werkzaamheden te betalen, (iv) de factuur van [verweester] aan [aannemer] was € 1.000 exclusief BTW lager dan het bedrag dat was opgenomen in de kostenraming, (v) deze factuur is – ondanks het feit dat [klager] dat verboden had – door [aannemer] betaald, (vi) [klager] heeft in dezelfde periode andere onderaannemers horen klagen dat hun facturen niet door [aannemer] betaald werden, (vii) [aannemer] heeft geen minderwerk ad € 1.000 exclusief BTW in rekening gebracht, terwijl het geen stelpost betrof en (viii) men weigert [klager] een specificatie van de door [verweester] uitgevoerde werkzaamheden te geven. [Klager] meent dat sprake is van belangenverstrengeling, waardoor hij sterk twijfelt over de onafhankelijkheid van het advies van [verweester].
20. Tot slot verwijt [klager] [architect] dat hij het geschil slecht heeft gemanaged. [Klager] vindt dat [verweester] de problemen heeft genegeerd, hetgeen niet past bij haar professionele verplichtingen. [Verweester] heeft [klager] ook niet op haar lidmaatschap van de BNA geattendeerd.

Het verweer

21. In reactie op de verwijten van [klager] heeft [verweester] samengevat de volgende verweren gevoerd.

22. [Verweerster] erkent dat de opdracht niet op schrift is vastgelegd (het eerste verwijt). In het verweerschrift stelt [verweerster] dat daar niet om is gevraagd en geen opdracht voor is gegeven. Ter zitting heeft [architect] daaraan toegevoegd dat de start van de opdracht nogal snel ging in verband met het verkrijgen van de hypotheek en dat hij door de familierelatie de zakelijke kant heeft veronachtzaamd.
23. Met betrekking tot het tweede verwijt (kwaliteit afwerkstaat) voert [verweerster] het verweer dat haar werkwijze – te weten: duidelijke tekeningen (bestaande en nieuwe toestand) in combinatie met een ruimte- en afwerkstaat – gebruikelijk is in de branche en bekend is bij aannemers. De voorbereidende werkzaamheden hebben in het teken gestaan van het verkrijgen van de hypotheek, die echter gelimiteerd was tot € 150.000. In de voorbereiding werd duidelijk dat de ambitie en het budget niet geheel op elkaar aansloten. De open begroting eindigde op € 175.000. Daarom werd het finaliseren van de afwerkstaat een moeizaam en pijnlijk proces. Ten aanzien van de dimbare LED spotjes stelt [verweerster] dat niet de leverancier maar de installateur en fout heeft gemaakt door in eerste instantie te melden dat er meerdere spotjes op één driver konden worden aangesloten. Op basis daarvan heeft de aannemer de open begroting opgesteld. Later bleek dat per spotje een driver nodig was om de spotjes dimbaar te maken, hetgeen budgettaire consequenties had. [Verweerster] stelt dat zij altijd paraat heeft gestaan om problemen op te lossen maar dat zij daarvoor dan wel de ruimte moest krijgen binnen redelijke grenzen, aldus nog steeds verweerster.
24. Met betrekking tot het derde verwijt (onnodige tekeningen) voert [verweerster] het verweer dat haar werkwijze marktconform is geweest. Het maken van revisietekeningen zat niet in de opdracht. Zij heeft nog aangeboden om de veranderingen onbezoldigd op tekening te zetten, maar dat heeft [klager] afgewezen.
25. Met betrekking tot het vierde verwijt (onvoldoende behartigen financiële belangen) voert [verweerster] het verweer dat de open begroting van de aannemer, waaronder de aannemersprovisie, marktconform was en is. [Verweerster] stelt dat het ongebruikelijk is om inzicht te krijgen in de onderliggende offertes. De werkwijze van [verweerster] is, dat zij uitsluitend reageert op de open begroting en daar waar twijfels rijzen schaduwoffertes aanvraagt. Daar was naar de mening van [verweerster] in dit geval geen aanleiding voor.

26. Met betrekking tot het vijfde verwijt (keuze verkeerde aannemer; afwezigheid tijdens uitvoering) voert [verweerster] het verweer dat zij in het verleden goede ervaringen heeft gehad met de aannemer. [Verweerster] kon niet voorzien dat de zaken tijdens de uitvoering zouden ontsporen door een ongelukkige samenloop van omstandigheden en het kiezen van een opzichter die onbetrouwbaar bleek, waardoor [onderaannemer] in moeilijkheden kwam. [Verweerster] meent dat het te prijzen is dat [aannemer] de werkzaamheden heeft overgenomen en vindt het spijtig dat er een conflict is ontstaan tussen [klager] en [aannemer]. [Verweerster] meent dat zij zelf geen verantwoordelijkheid heeft op dit punt, omdat zij tijdens de uitvoering geen rol van betekenis heeft gespeeld en ook niet de opdracht heeft gekregen om gedurende de uitvoering de directie te voeren. Aangezien de start van de werkzaamheden diende plaats te vinden in augustus en [verweerster] in die periode drie weken collectief gesloten was, was het onmogelijk dat [verweerster] de directievoering op zich zou nemen. Omdat er vertrouwen was tussen [klager] en de aannemer en [klager] een intelligent en kundig persoon is, is in goed overleg met [klager] besloten dat [klager] en de aannemer de uitvoering samen zouden oppakken zonder begeleiding van [verweerster]. [Klager] heeft vervolgens ook zelf de contractvorming met de aannemer gedaan. [Verweerster] heeft toen alleen nog in opdracht van de aannemer de uitvoeringstekeningen gemaakt.
27. [Verweerster] wijst de suggestie dat zij onderhandse afspraken zou hebben gemaakt met de aannemer (het zesde verwijt) categorisch van de hand. Volgens [verweerster] is daar simpelweg geen sprake van. [Verweerster] wijst er opnieuw op dat zij geen opdracht van [klager] heeft gekregen om de directie te voeren. [Verweerster] heeft in opdracht van de aannemer de uitvoeringstekeningen gemaakt en de daaraan bestede uren aan de aannemer gedeclareerd. Daarmee waren haar bemoeienissen geëindigd. Dit is zo gebeurd nadat in goed overleg met [klager] was besloten dat [klager] en de aannemer de uitvoering samen zouden oppakken zonder begeleiding van [verweerster].
28. [Architect] herkent zich niet in het verwijt dat hij het geschil slecht heeft gemanaged. Het is altijd zijn intentie om in overleg en op basis van argumenten tot een compromis te komen en de juiste weg te vinden voor alle betrokken partijen, aldus [architect]. [Architect] stelt dat hij enkele malen zijn interesse heeft getoond en zijn diensten heeft aangeboden (onbezoldigd), maar dat [klager] daar niet op is ingegaan omdat de relatie al was verstoord.

Beoordeling van de klacht

29. Vast staat dat [verweerster] de opdracht niet heeft aanvaard op basis van voorwaarden waarin de wederzijdse rechten en plichten van opdrachtgever en architect op schrift deugdelijk zijn vastgelegd. De schending van regel 6 van de BNA Gedragscode Verantwoordelijkheid, integriteit & professionaliteit is daarmee een gegeven. Het College merkt op dat het juist bij het uitvoeren van opdrachten voor familieleden en andere bekenden belangrijk is om zorg te dragen voor deugdelijke vastlegging van de wederzijdse rechten en verplichtingen.
30. Het College acht de overige klachten van [klager] over het handelen van [verweerster] in strijd met de BNA Gedragscode Verantwoordelijkheid, integriteit & professionaliteit ongegrond. Dat wordt als volgt toegelicht.
31. Het tweede en het derde verwijt hangen met elkaar samen, zodat het College deze verwijten gezamenlijk behandelt. Het College acht de werkwijze van [verweerster] – het maken van tekeningen van de bestaande en de nieuwe toestand in combinatie met een ruimte- en afwerkstaat – in de gegeven omstandigheden marktconform en professioneel. Dat de architect daarbij tekeningen van het gehele appartement heeft gemaakt en niet alleen van de kamers waarin structurele veranderingen dienden te worden aangebracht, is niet ongebruikelijk. Dat de installateur verkeerde informatie heeft aangeleverd, waardoor het onjuiste (niet-dimbare) type LED spotjes in de afwerkstaat terecht is gekomen, kan de architect niet worden aangerekend. Het College meent dat op de architect niet de verplichting rustte om ervoor te zorgen dat [klager] dimbare LED spotjes geleverd zou krijgen voor de prijs van niet-dimbare LED spotjes, hetgeen in de ogen van [klager] – zo begrijpt het College – de enige adequate oplossing zou zijn. Het College oordeelt dat [verweerster] voldoende bereidheid heeft getoond om te helpen bij het bereiken van een redelijke oplossing van het probleem van de dimbare LED spotjes, maar dat [klager] daartoe geen gelegenheid heeft geboden. De andere klachten van [klager] over de afwerkstaat zijn te algemeen en ongespecificeerd, zodat het College deze om die reden niet kan behandelen.
32. Het College ziet ook geen aanleiding om te oordelen dat [verweerster] de financiële belangen van [klager] onvoldoende heeft behartigd (het vierde verwijt). De werkwijze van

[verweester] om een open begroting van een aannemer te vragen (zonder inzicht in de onderliggende offertes) en uitsluitend schaduwoffertes aan te vragen bij twijfel, is niet ongeoorloofd of ongebruikelijk. Eventuele inkoopvoordelen die de aannemer voor zichzelf bedingt, vallen buiten de verantwoordelijkheid van de architect. Het College heeft in dit geval geen redenen om aan te nemen dat de open begroting van de aannemer, waaronder de aannemersprovisie, niet marktconform was.

33. Het vijfde en het zesde verwijt hangen eveneens met elkaar samen, zodat het College deze verwijten gezamenlijk behandelt. Het College oordeelt dat [verweester] ervan mocht uitgaan dat de overeenkomst van opdracht tussen haar en [klager] na het finaliseren van de afwerkstaat was geëindigd. Daarna is immers – vanwege het feit dat [verweester] drie weken collectief gesloten zou zijn in de zomer – de keuze gemaakt dat [klager] en de aannemer de uitvoering samen zouden oppakken zonder begeleiding van [verweester]. Dat [klager] dit heeft geaccepteerd, blijkt ook uit het feit dat hij zelf de contractvorming met de aannemer heeft gedaan. Als [klager] in het contract met de aannemer zou hebben vastgelegd dat [verweester] werkzaamheden zou verrichten ten behoeve van de contractvorming en de begeleiding tijdens de uitvoering en de oplevering, hetgeen het College niet zelfstandig heeft kunnen vaststellen omdat het contract niet is overgelegd in de procedure, dan is [verweester] daaraan niet gebonden. Onder deze omstandigheden kon [klager] niet verwachten dat [verweester] tijdens de uitvoering directievoering of andere werkzaamheden voor hem zou verrichten. Dat de opdracht tussen [klager] en [verweester] niet deugdelijk op schrift is vastgelegd, maakt dit niet anders. [Verweester] kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de problemen die vervolgens met (de opzichter c.q. onderaannemer van) de aannemer zijn ontstaan. Voor zover de verwijten van [klager] zien op het handelen van de aannemer, kan het College daarover niet oordelen. Dat [verweester] eerst [klager] als opdrachtgever had en vervolgens de aannemer van [klager], is in zijn algemeenheid niet ongeoorloofd. Dat zou anders kunnen zijn als [verweester] daarover niet transparant zou zijn geweest of sprake zou zijn van een belangentegenstelling. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake. Evenmin ziet het College enige aanleiding om te oordelen dat [verweester] niet integer zou hebben gehandeld. Het College heeft geen enkele aanwijzing dat [verweester] een geldelijk belang of enig ander voordeel zou hebben bedongen of aanvaard van de aannemer of enige andere derde, anders dan de met haar opdrachtgever overeengekomen beloning.

34. Ook in de wijze waarop [verweester] is omgegaan met het geschil, ziet het College geen schending van de BNA Gedragscode Verantwoordelijkheid, integriteit & professionaliteit. Een BNA-lid is niet verplicht aan opdrachtgevers te melden dat zij lid is van de BNA noch om het BNA predicaat en/of BNA Bureaukeurmerk te gebruiken.

HET COLLEGE VAN TOEZICHT DOET DE VOLGENDE UITSpraak

Het College van Toezicht verklaart de bij e-mails van 25 februari 2017 en 3 maart 2017 door [klager] tegen [verweester] ingediende klachten deels gegrond (voor wat betreft het niet deugdelijk op schrift vastleggen van de opdracht) en voor het overige ongegrond.

Het College van Toezicht legt [verweester] de maatregel van een waarschuwing op.

Aldus beslist op 23 juni 2017 door Kamer I van het College van Toezicht, bestaande uit mr. L.C.J.M. Spigt, voorzitter, ir. F. Hoekstra en dr. ir. P.C.M. Maas, leden, en mr. E.L. Hoogstraate, secretaris.

Voorzitter:

Secretaris:

Verzonden op: 3 oktober 2017

Tegen deze uitspraak kunt u binnen 30 dagen na verzending in hoger beroep komen bij een met redenen omkleed bezwaarschrift in vijfvoud aan de Raad van Beroep voor het Toezicht, Six Advocaten B.V. t.a.v. mr. W. Post, IJdok 25, 1013 MM Amsterdam, onder gelijktijdige overmaking van € 350,- (zijnde € 289,26 + 21% BTW) op de rekening van BNA/College van Toezicht, nummer NL62ABNA046.69.44.349 bij de ABN AMRO Bank N.V. te Amsterdam.