

D25.003

Uitspraak van het College van Toezicht

Kamer I

Zitting 10 juni 2026

Inzake:

Mevrouw [klaagster], wonende te [plaats] ("**klaagster**"),
klaagster,

tegen

De heer [verweerder], gevestigd te [plaats] ("**verweerder**"), BNA-lid,
verweerder,

1. Per e-mails van 14 en 16 oktober 2025 (met bijlagen) heeft [klaagster] een klacht ingediend tegen [verweerder]. Op 7 november 2025 heeft het College van Toezicht (het "**College**") een nadere toelichting en aanvullende stukken van [klaagster] ontvangen.
2. Per verweerschrift van 13 november 2025 (zonder bijlagen) heeft [verweerder] verweer gevoerd.
3. Op verzoek van [klaagster] heeft de voorzitter van het College een tweede schriftelijke ronde toegestaan. Op 5 januari 2026 heeft [klaagster] een repliek (zonder bijlagen) ingediend.
4. Per e-mail van 30 januari 2026 heeft [verweerder] een dupliek (met bijlagen) ingediend.
5. Bij e-mail van 14 februari 2026 heeft de secretaris van het College partijen bericht dat de schriftelijke fase is gesloten en dat de klacht op zitting zal worden behandeld.
6. Op verzoek van het College heeft [verweerder] voorafgaand aan de zitting de door hem aan [klaagster] gestuurd factuur overgelegd. Deze factuur d.d. 16 september 2024 is aan het klachtdossier toegevoegd.

Behandeling van de klacht

7. De klacht is op 10 juni 2026 behandeld door Kamer I van het College. De Kamer was als volgt samengesteld:

- mr. E.L. Hoogstraate, voorzitter;
- ir. M.P. Polkamp, architect-lid;
- ing. D.J. van Wieren, architect-lid;
- mr. S.F. Knijnenburg, secretaris.

8. Partijen hebben ter mondelinge behandeling hun standpunten toegelicht. [Klaagster] was tezamen met een vriendin, mevrouw S., aanwezig. [Klaagster] heeft aan het slot van de zitting haar spreekantekeningen voorgedragen. Zij heeft deze op verzoek van de voorzitter van het College na afloop van de zitting per e-mail aan het College gestuurd. Deze zijn door de secretaris van het College met [verweerder] gedeeld en aan het klachtdossier toegevoegd.
9. Op grond van de aan het College ter beschikking gestelde stukken en de mondelinge toelichting van partijen ter zitting, overweegt het College als volgt.

De feiten

10. [Klaagster] heeft [verweerder] in augustus 2024 benaderd in verband met haar wens van een mogelijke uitbreiding van haar appartement aan de [adres] te [plaats], in de vorm van een opbouw/overkapping op het dakterras ter realisatie van een tweede slaapkamer. [Klaagster] kwam bij [verweerder] via een wederzijdse relatie, R., die aannemer is ("R").
11. Op 26 augustus 2024 heeft een eerste gesprek tussen [klaagster] en [verweerder] plaatsgevonden. Tijdens dat gesprek is gesproken over een budget van maximaal € 30.000. Ook is besproken dat [verweerder] aan honorarium € 4.000 incl. kosten en excl. btw zou rekenen.
12. Bij e-mail van 29 augustus 2024 heeft [verweerder] de opdracht/ het gesprek aan [klaagster] bevestigd. Bij die e-mail heeft [verweerder] ideeënschetsen gevoegd. Over de financiën schrijft hij: *"Bij het ter sprake komen van de kosten voor de onderneming hebben we afgesproken dat ik een taakstellend budget heb van € 30.000. Daarin zijn vervat de ruw- en afbouw alsmede de installaties voor de uitbreiding, mijn kosten en de b.t.w., maar het budget is excl. de legeskosten voor de omgevingsvergunning die moet worden aangevraagd, stofferings (gordijnen, vitrages, horren, zonweringen, vloerbedekkingen) en meubileringen. Ik taxeer de kosten voor mijn inbreng (= plannen maken, korte techn. beschrijving, elementenbegroting, het indienen en begeleiden van de aanvraag omgevingsvergunning, de benodigde uitwerkingen, en het op [R] letten zodat de uitvoering goed gaat) op totaal 40 uur = à € 100,- (incl. eigen kosten, excl.*

b.t.w.) € 4.000,-. Ik breng mijn in het project geïnvesteerde uren per einde van elke maand waarin werkzaamheden hebben plaatsgevonden bij u in rekening.” Ook schrijft [verweerder]: “Ik voer mijn werkzaamheden uit conform de leveringsvoorwaarden van de BNA, de zogenaamde samenwerkingsregelen, in per datum heden geldende versie.”

13. Op 29 augustus 2024 heeft [Klaagster] [verweerder] per e-mail een taxatierapport van de woning toegestuurd, met daarbij een plattegrond van de woning.
14. Op 4 september 2024 heeft [klaagster] per Whatsapp bericht enkele afmetingen aan [verweerder] doorgegeven. [Verweerder] heeft hierop gereageerd met: *“Dankjewel ik ben ermee aan de slag.”* Daarop heeft [klaagster] geantwoord: *“top! Dankjewel”*.
15. Op 5 september 2024 heeft [verweerder] [klaagster] per e-mail tekeningen van twee verschillende ontwerpen toegestuurd.
16. [Klaagster] heeft daarop diezelfde dag via Whatsapp gereageerd en [verweerder] bedankt *“voor de prachtige tekeningen”*. [Verweerder] heeft daarop gereageerd en opgemerkt dat hij zodra hij wat meer gegevens heeft gefabriceerd, contact opneemt met [R] om te vernemen wat hij er prijstechnisch van vindt.
17. Op 6 september 2024 heeft [klaagster] [verweerder] via Whatsapp laten weten dat zij *“voor de schuine willen gaan”*. [Verweerder] heeft [klaagster] via Whatsapp bericht dat hij maandag iemand van de gemeente spreekt, waarop [klaagster] heeft gereageerd: *“super bedankt [naam]”*.
18. Op 12 september 2024 hebben [klaagster] en [verweerder] via Whatsapp contact gehad over het hergebruik van een bestaand kozijn in het nieuwe ontwerp.
19. Op 13 september 2024 heeft [verweerder] een aangepast ontwerp aan [klaagster] gemaild.
20. Op 16 september 2024 heeft een bespreking tussen [klaagster] en [verweerder] plaatsgevonden, waar hij zijn ontwerp heeft gepresenteerd. Diezelfde dag heeft [verweerder] zijn eerste factuur aan [klaagster] gestuurd. Daarop staat: *“Hierdoor ben ik zo vrij u te belasten met een eerste termijn van het honorarium dat ik u op 28.08 per*

mail heb bevestigd voor mijn werkzaamheden i.v.m. de voorgenomen gedeeltelijke overkapping van uw terras op de 2^e. verdieping van uw woning te [plaats]: honorarium 50% van € 4.000,- excl. b.t.w. € 2.000,00 + b.t.w. 21% € 420,00, factuur totaal: € 2.420,00.” [Klaagster] heeft dit met een vriendin besproken, die zelf recent een architect in de arm had genomen. De vriendin heeft haar ter vergelijking de tekeningen en de facturen van die andere architect toegestuurd.

21. In de vroege ochtend van 18 september 2024 heeft [klaagster] [verweerder] via Whatsapp bericht: *“is het al te laat om de opdracht te annuleren? Ik vind het erg veel geld als ik dit zo hoor.”* Ze heeft de tekeningen en de facturen van de andere architect aan [verweerder] gestuurd. Vervolgens hebben partijen per e-mail met elkaar gecorrespondeerd. [Verweerder] heeft [klaagster] diezelfde dag in twee e-mails met als onderwerp “duur of niet duur?” uitvoerig bericht welke werkzaamheden onderdeel zijn van de opdracht en wat de financiële gevolgen daarvan zijn. De tweede e-mail begint met de zinnen: *“Je weet als huisarts natuurlijk niet zo veel van bouwprocessen en hoe om te gaan met het voor je laten werken van mensen. Maar je bent natuurlijk niet achterlijk.”* In haar reactie heeft [klaagster] aangegeven dat zij weinig verstand heeft van de gang van zaken en zich zorgen maakt over het rondkrijgen van de financiën.
22. Op 19 september 2024 heeft [verweerder] [klaagster] gemaïld en aangegeven dat hij de tekeningen alvast aan [R] zal sturen om niet te veel tijd te verliezen om zicht op de kosten te krijgen. Hij schreef: *“als je dat liever niet wilt, laat me dat dan even weten.”*
23. [Klaagster] heeft daarop diezelfde dag per e-mail gereageerd en aangegeven dat zij alles op pauze wilde zetten totdat zij zelf meer inzicht in haar financiën heeft. [Verweerder] heeft daarop als volgt gereageerd: *“Geen zorgen. Gegeven onze recente communicaties zou het niet netjes van me zijn je te belasten met verdere rekeningen in afwachting van je “go!!”. Maar, aangenomen dat de plannen serieus zijn, vind ik het zonde van de tijd om te wachten met het inhalen van de benodigde kosten-informatie en [R] in dat verband aan het werk zetten kost weinig tijd. Ik vind dat je voor je besluit ook moet weten wat de onderneming in de uitvoering kost.”*
24. Op 23 september 2024 heeft [verweerder] een e-mail aan [R] gestuurd met daarbij een tussentijdse samenvattende technische omschrijving voor het plan, tekeningen en wat relevante foto's.

25. Op 25 september 2024 heeft [klaagster] [verweerder] per Whatsapp bericht dat zij nog met twee andere aannemers zal overleggen. Daarop heeft [verweerder] gereageerd dat hij een begroting zal opstellen zodat [klaagster] vergelijkingsmateriaal heeft.
26. Op 25 september 2024 heeft [klaagster], via een vriendin, de factuur van [verweerder] van 16 september 2024 voldaan.
27. Op 2 oktober 2024 heeft [verweerder] een technische omschrijving en elementenbegroting aan [klaagster] gemaild en aangegeven dat de begroting tot zijn spijt iets boven de € 30.000 eindigt. Hij heeft [klaagster] een lege elementenbegroting in Excel verstrekt om aan de aannemers door te sturen, die daarop hun eenheidsprijzen kunnen invullen. Ook heeft hij de door hem gemaakte tekeningen aangehecht.
28. Op 6 oktober 2024 heeft [klaagster] [verweerder] per Whatsapp bericht dat *“€ 30.000 meer dan haar max is”*.
29. Op 7 oktober 2024 heeft [verweerder] per Whatsappbericht aan [klaagster] voorgesteld om de aannemers een prijs te laten opgeven. Hij heeft aangegeven dat verdere gesprekken alleen zinvol zijn als er een aannemer bij wordt betrokken. Hij heeft ook aangegeven dat er maatregelen zijn om het minder duur te maken.
30. [Klaagster] heeft op 8 oktober 2024 als volgt gereageerd: *“goed, ik ga met de aannemers in gesprek”*. Zij heeft [verweerder] gevraagd of het aanbouwen wel mag van de gemeente en of [verweerder] daar zicht op heeft. [Verweerder] heeft daarop aangegeven dat hij een aanvraag vooroverleg bij de gemeente kan indienen, maar eerst zal nagaan of daar kosten aan verbonden zijn. [Klaagster] heeft [verweerder] verzocht om na te gaan of er kosten aan verbonden zijn en om pas na akkoord van haar een aanvraag vooroverleg in te dienen. Diezelfde dag heeft [verweerder] de gemeente [plaats] gemaild.
31. Op 10 oktober 2024 heeft [verweerder] [klaagster] per e-mail geïnformeerd over de kosten die zijn verbonden aan een vergunningaanvraag (waarbij hij opmerkt dat de kosten voor het vooroverleg daarop normaliter in mindering worden gebracht).
32. Op 14 oktober 2024 heeft [verweerder] [klaagster] gevraagd hoe het overleg met de aannemers ervoor staat. Rond diezelfde datum hebben [klaagster] en [R] aan

[verweerder] gevraagd of hij een korting van € 1.000 op zijn honorarium kon geven, hetgeen hij heeft toegezegd.

33. Vervolgens heeft [klaagster] besloten om de verbouwing niet door te laten gaan. Hierop hebben [klaagster] en [verweerder] vanaf 15 oktober 2024 overleg gevoerd over het beëindigen van de opdracht en de betaling aan [verweerder]. Per Whatsapp heeft [klaagster] [verweerder] op 15 oktober 2024 bericht: *"Hey [naam], ik heb er over nagedacht. Ik denk dat 2500 best redelijk is. 3000 voor je werk tot nu - 1000 korting 2000. Maar omdat ik 2.500 betaald heb is het zo prima."*
34. [Verweerder] heeft aangegeven het hiermee oneens te zijn. [Klaagster] heeft hierop onder meer geschreven: *"Voor mij stopt nu de verbouwing en dus ook jouw opdracht. Wanneer jij de opdracht af zou ronden zou dit 100 uur zijn. Gezien de opdracht niet is afgerond kan ik me niet voorstellen dat jij 100 hebt gewerkt. Ik vind 2.000 inclusief de korting een redelijke prijs en wil je daarnaast tegemoetkomen met 500 euro voor al je moeite."*
35. [Verweerder] heeft [klaagster] op 18 oktober 2024 per Whatsapp onder meer als volgt bericht: *"Ik wil ook geen ruzie. Jij biedt € 500. Ok. Tegen finale kwijting zoals dat heet stadium per datum heden. Factuur volgt per mail. Oh ja, wees voorzichtig met advocaten: die vragen vanaf € 250 per uur ex btw en kantoorkosten."*
36. Op 18 oktober 2024 heeft [klaagster] een bedrag van € 500 aan [verweerder] betaald. Daarna eindigt de correspondentie en het contact.
37. Bijna een jaar later, op 14 oktober 2025 is er telefonisch contact geweest tussen [klaagster] en [verweerder]. [Klaagster] heeft [verweerder] gevraagd om de constructieberekening aan haar toe te sturen.
38. Diezelfde dag heeft [verweerder] [klaagster] als volgt bericht: *"Ik kom toch nog even terug op ons – in elk geval in mijn optiek – volstrekt onterecht onaangenaam telefoontje van zojuist. Ik had voor de theoretische werkzaamheden een honorarium van € 4.000 met je afgesproken. Na de ontwerpfase heb ik daarvan de helft = € 2.000 in rekening gebracht, die je me met de nodige tegenzin hebt betaald. Daarna heb je me meegedeeld dat je het verder wel alleen af kon. We zijn dus helemaal niet meer aan constructie berekeningen toegekomen. Ik ben – onverplicht, want tegen lopende*

afspraken en de samenwerkingsregelen van de BNA in – akkoord gegaan met jouw tussentijdse opzegging van de opdracht.”

39. Op 14 oktober 2025 heeft [klaagster] bij het College een klacht ingediend tegen [verweerder].
40. Op 15 oktober 2025 heeft [klaagster] [verweerder] een aangetekende brief en een e-mail gestuurd met een ingebrekestelling en een sommatie tot terugbetaling van € 2.920.
41. Op 16 oktober 2025 heeft [verweerder] [klaagster] bericht dat hij *“niet op haar kansloze epistel zal reageren”*.

De klacht

42. [Klaagster] meent dat [verweerder] niet heeft gehandeld in overeenstemming met de zorgvuldigheid, integriteit en professionele normen die van een BNA-architect verwacht mogen worden.
 - 1) [Klaagster] stelt dat zij nooit een schriftelijke opdracht heeft verstrekt of heeft ondertekend. [Verweerder] heeft volgens haar zonder haar formele toestemming werkzaamheden verricht en haar daarvoor gefactureerd. Zij heeft onder druk een bedrag van € 2.929 incl. btw aan hem betaald.
 - 2) Volgens [klaagster] is de toon in de communicatie van [verweerder] dwingend, intimiderend en denigrerend. Zijn communicatie is respectloos en in strijd met de professionele omgangsvormen die een architect tegenover zijn opdrachtgever behoort te hanteren. [Klaagster] heeft zich onder druk gezet gevoeld om betalingen te verrichten die zij nooit heeft goedgekeurd.
 - 3) [Verweerder] heeft volgens [klaagster] meermaals verklaard dat hij een volledig technische uitwerking, inclusief constructieberekening zou verzorgen. Toen [klaagster] hem daar in oktober 2025 naar vroeg, gaf hij aan dat hij die nooit heeft laten uitvoeren omdat de opdracht vroegtijdig was beëindigd. Volgens [klaagster] heeft [verweerder] onjuiste informatie verstrekt over de aard en voortgang van zijn werkzaamheden.
43. [Klaagster] heeft gesteld dat zij pas in oktober 2025 een klacht heeft ingediend, omdat zij het misleidende handelen van [verweerder] pas toen heeft kunnen vaststellen.

44. [Klaagster] heeft gesteld dat zij financieel benadeeld is door het handelen van [verweerder]; zij heeft voor diensten betaald die zij niet heeft besteld en waarvan het beloofde resultaat niet is geleverd.
45. Bij repliek heeft [klaagster] benadrukt dat niet expliciet is overeengekomen dat de essentiële onderdelen, zoals constructieve berekeningen en bijbehorende tekeningen buiten de opdracht zouden vallen. Volgens [klaagster] stelt [verweerder] dat hij een ontwerp, technische beschrijving en begroting heeft geleverd, terwijl het in werkelijkheid een voorlopig en onvolledig traject betrof. Volgens [klaagster] voldeed het door [verweerder] geleverde werk niet aan hetgeen redelijkerwijs van een architect in deze fase van het project mag worden verwacht.

Het verweer

46. In zijn verweer heeft [verweerder] gesteld dat hij zich bijzonder heeft ingespannen om [klaagster] optimaal van dienst te zijn. Hij heeft benadrukt dat [klaagster] blij was met het resultaat en dat er geen enkel probleem was, niet over zijn werk en niet over zijn kosten. [Klaagster] vond het project echter plotseling te begroterlijk en laste een pauze in, aldus [verweerder].
47. [Verweerder] heeft aangegeven dat hij vervolgens slechts de helft van het overeengekomen honorarium ad € 4.000 (dus € 2.000 + de btw) in rekening heeft gebracht. Dat bedrag heeft [klaagster] voldaan en vervolgens heeft [verweerder] niets meer van haar gehoord.
48. [Verweerder] heeft verder gesteld dat hij in oktober 2025 door [klaagster] werd benaderd met het verzoek om het werkstuk staalconstructie en berekening te ontvangen. [Verweerder] heeft [klaagster] bericht dat dit document vanwege de beëindiging van de opdracht destijds niet is opgesteld. [Klaagster] heeft daarop aangegeven dat zij het door haar betaalde bedrag dan wilde terugontvangen. Volgens [verweerder] is dat niet terecht.
49. Bij dupliek heeft [verweerder] gesteld dat hij de afspraken met [klaagster] naar behoren heeft bevestigd, dat hij zijn taken gewetensvol heeft uitgevoerd en dat hij voor het uitvoeren van vervolgtaken terecht aanspraak heeft gemaakt op betaling van het restant van het honorarium.

Beoordeling van de klacht

50. Naar aanleiding van de klacht van [klaagster] en het verweer van [verweerder] overweegt het College als volgt.
51. De competentie van het College bij de beoordeling van de klacht van [klaagster] is beperkt tot het vaststellen of en in hoeverre [verweerder] door zijn handelen of nalaten de BNA Gedragscode heeft geschonden, en het opleggen van één of meer van de maatregelen zoals genoemd in het Reglement op het College van Toezicht en de Raad van Beroep indien daartoe aanleiding is. Het College is niet bevoegd te oordelen over de vordering tot terugbetaling van het honorarium.
52. Het College overweegt voorts dat alle leden van de BNA verplicht zijn de BNA Gedragscode in acht te nemen en dat het College toeziet op naleving van de BNA Gedragscode (en in hoger beroep de Raad van Beroep). De BNA Gedragscode is gestoeld op drie kernwaarden: verantwoordelijkheid, integriteit en professionaliteit.
53. De kernwaarde professionaliteit houdt onder meer in dat de architect bij de uitoefening van zijn beroep competent en vakbekwaam handelt, dat hij ervoor zorgt de beschikking te hebben over de voor de werkzaamheden benodigde kennis, vaardigheden, financiële en technische middelen en dat hij in de relatie met de opdrachtgever voor heldere communicatie en voorlichting zorgt. De kernwaarde verantwoordelijkheid houdt onder meer in dat de architect zich verantwoordelijk weet voor de werkzaamheden en handelt binnen het kader van de opdracht met respect voor mens, samenleving en milieu. De kernwaarde integriteit houdt onder meer in dat de architect zijn beroep naar eer en geweten uitoefent.
54. Op basis van de stukken en met inachtneming van hetgeen partijen over en weer hebben verklaard, komt het College tot de conclusie dat [verweerder] niet in strijd met de Gedragscode heeft gehandeld en dat de klacht van [klaagster] ongegrond is. Het College komt tot dat oordeel op basis van het navolgende.
55. Allereerst overweegt het College dat regel 6 Gedragscode bepaalt dat opdrachten worden aanvaard op basis van voorwaarden waarin de wederzijdse rechten en plichten van opdrachtgever en architect op schrift deugdelijk zijn vastgelegd. [Klaagster] stelt dat zij nooit een schriftelijke opdracht heeft verstrekt of heeft ondertekend en dat [verweerder] zonder haar formele toestemming werkzaamheden heeft verricht en haar

daarvoor heeft gefactureerd. Het College kan [klaagster] daarin niet volgen. Volgens het College is de opdrachtbevestiging van 29 augustus 2024 een voldoende deugdelijke vastlegging van de opdracht en de financiële gevolgen daarvan. In zijn e-mail van 18 september 2024 heeft [verweerder] (nog eens) uiteengezet welke werkzaamheden onderdeel zijn van de opdracht en [klaagster] geïnformeerd over de financiële gevolgen van de aan hem verstrekte opdracht. Daarbij stelt het College op basis van de door partijen overgelegde e-mails en Whatsapp berichten vast dat [klaagster] zich richting [verweerder] heeft opgesteld op een wijze waaruit [verweerder] mocht afleiden dat zij hem opdracht had gegeven een ontwerp voor haar te maken en dat zij had ingestemd met de voorwaarden van zijn dienstverlening, zoals vastgelegd in de e-mail van 29 augustus 2024. Het College heeft niet kunnen vaststellen dat [verweerder] werkzaamheden heeft verricht zonder toestemming van [klaagster]. [Verweerder] hield [klaagster] steeds op de hoogte en informeerde haar, en [klaagster] voorzag [verweerder] op haar beurt van informatie en antwoorden waarmee hij verder kon. Dat [klaagster] de opdrachtbevestiging op haar beurt niet expliciet schriftelijk heeft geaccordeerd, doet aan het voorgaande niet af.

56. Ter zitting heeft [klaagster] gesteld dat het voor haar onduidelijk was of het honorarium van [verweerder] een vaste prijs was of dat hij op uurbasis met haar zou afrekenen. De zorgen bij [klaagster] over de financiële aspecten van de opdracht en het gestelde gebrek aan duidelijkheid dat [verweerder] [klaagster] hierover gaf, hebben eraan bijgedragen dat [klaagster] de opdracht uiteindelijk heeft beëindigd. Het College overweegt dat uit de overgelegde stukken in voldoende mate blijkt dat [verweerder] voor wat betreft zijn honorarium een vaste prijs van € 4.000 (exclusief btw) met [klaagster] is overeengekomen. Omdat [verweerder] een vaste prijs voor zijn werkzaamheden hanteerde, hoefde hij de door hem gemaakte uren niet te specificeren en/of aan [klaagster] te verantwoorden. Op basis van de verhandelingen ter zitting heeft het College niet kunnen vaststellen dat [klaagster] [verweerder] expliciet heeft gevraagd of het in de opdrachtbevestiging d.d. 29 augustus 2024 opgenomen honorarium een vaste prijs was toen dit kennelijk niet duidelijk voor haar was. Daarbij speelt mee dat de inhoud van telefoongesprekken tussen partijen, die niet schriftelijk vastliggen, door het College niet op juistheid kunnen worden beoordeeld. Ter zitting is ter sprake gekomen dat het vaste honorarium van € 4.000 (exclusief btw) later – via bemiddeling door [R] – is verlaagd naar € 3.000 (exclusief btw). [Klaagster] heeft aangegeven dat zij (pas) op dat moment beseftte dat het om een vast architectenhonorarium ging. In de overgelegde bewijsstukken en de verhandelingen ter zitting heeft het College onvoldoende onderbouwing voor die stelling gevonden.

57. Over het verwijt van [klaagster] dat [verweerder] haar onder druk heeft gezet om hem te betalen, overweegt het College dat dit op basis van de door partijen overgelegde stukken en het verhandelde ter zitting niet kan worden vastgesteld. Hoewel vaststaat dat [klaagster] kritische vragen aan [verweerder] heeft gesteld over de omvang van de door hem verrichte werkzaamheden in relatie tot het op 18 september 2024 in rekening gebrachte honorarium, heeft het College niet kunnen vaststellen dat [klaagster] bezwaar tegen de declaratie d.d. 18 september 2024 heeft gemaakt en dat zij die onder druk van [verweerder] zou hebben betaald. Ook ten aanzien van de betaling door [klaagster] van € 500 op 18 oktober 2024 kan het College niet vaststellen dat die onder druk van [verweerder] is gedaan. Duidelijk is wel dat partijen op dat moment in geschil waren over welk bedrag nog door [klaagster] aan [verweerder] moest worden betaald. Uit hun correspondentie daarover volgt dat [klaagster] om haar moverende redenen besloten heeft de opdracht te beëindigen en dat zij heeft ingestemd met betaling aan [verweerder] van € 500.
58. Over de constructietekening waarom [klaagster] heeft verzocht maar die zij niet heeft ontvangen, oordeelt het College dat in het onderhavige geval voor de hand ligt dat die tekening pas in een volgend stadium zou worden gemaakt en dat deze, vanwege het beëindigen van de opdracht door [klaagster], niet is gemaakt. Uit de opdrachtbevestiging en de tussen partijen gewisselde correspondentie volgt dat de kosten in verband met het laten maken van deze constructietekening voor rekening van [verweerder] zouden zijn. Tussen partijen is ter zitting gediscussieerd over de vraag of [verweerder] al dan niet tegen [klaagster] heeft gezegd dat hij over de berekening beschikte. Volgens [klaagster] heeft [verweerder] dit tijdens een telefoongesprek gezegd. [Verweerder] heeft dat ontkend en aangegeven dat die berekening pas in de volgende fase aan de orde zou komen, maar dat de opdracht vroegtijdig is beëindigd. Nu verslaglegging van de telefoongesprekken tussen partijen ontbreekt, kan het College niet vaststellen of [verweerder] hierover daadwerkelijk onjuiste mededelingen aan [klaagster] heeft gedaan.
59. Het College stelt ten slotte vast dat de inhoud en toon van de communicatie tussen [verweerder] en [klaagster] niet altijd even zakelijk is geweest. Van [verweerder], als professionele partij, mag verwacht worden dat hij op professionele en zakelijke toon met zijn opdrachtgever communiceert en correspondeert. Uit de kenbare stukken en de verhandelingen ter zitting stelt het College vast dat de verhoudingen tussen partijen gaandeweg de samenwerking zijn verslechterd, hetgeen uiteindelijk heeft geleid tot beëindiging van de opdracht. [Klaagster] stelt dat zij haar vertrouwen in [verweerder]

heeft verloren toen zij geen heldere antwoorden kreeg op haar vragen over de door [verweerder] aan de opdracht bestede tijd. Ook rondom de beëindiging verliep de communicatie tussen partijen stroef. Hoewel het van een professionele opdrachtnemer mag worden verwacht dat hij op zakelijke en professionele wijze met zijn opdrachtgever communiceert en correspondeert, kan het College niet vaststellen dat in dit geval enkel door de houding/ opstelling van [verweerder] de verhoudingen zijn verslechterd. Ter zitting heeft [klaagster] benadrukt dat zij de toon van de communicatie van [verweerder] als zeer onprettig heeft ervaren. [Verweerder] heeft ter zitting aangegeven dat het nimmer zijn bedoeling is geweest om [klaagster] onjuist te bejegenen en hij heeft haar zijn verontschuldiging aangeboden als dit op haar zo overgekomen is.

60. Het College is van oordeel dat – gelet op alle omstandigheden – de wijze van communicatie van [verweerder] niet kwalificeert als een schending van de BNA Gedragscode.

HET COLLEGE VAN TOEZICHT DOET DE VOLGENDE UITSpraak

Het College verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist op 10 juni 2026 door Kamer I van het College van Toezicht, bestaande uit mr. E.L. Hoogstraate, voorzitter, ing. D.J. van Wieren en ir. M.P. Polkamp, architect-leden, en mr. S.F. Knijnenburg, secretaris.

Voorzitter:

Secretaris:

Verzonden op: 20 juli 2026

Tegen deze uitspraak kunt u binnen een maand 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 van € 350,- (zijnde € 289,26 + 21% BTW) betaald te zijn op de rekening van BNA/College van Toezicht, nummer NL62ABNA046.69.44.349 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 het reglement op het College van Toezicht en de Raad van Beroep (artikel 7.4) in behandeling genomen.