

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS (NIVRE),

heeft de navolgende beslissing gewezen,

inzake:

A.,
wonende te Z.,
klager,

tegen,

1. B.,
wonende te Y.,
in het Register van het NIVRE ingeschreven onder nummer X.,
verweerder,

en

2. C.,
gevestigd te W.,
verweerster.

Partijen worden hierna aangeduid als respectievelijk 'klager', 'verweerder', 'verweerster' en verweerder en verweerster gezamenlijk als 'verweerders'.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een e-mail bericht van 10 juli 2015 heeft klager bij het secretariaat van het NIVRE middels het daartoe ingevulde 'Meldingsformulier klacht' een klacht tegen verweerders ingediend (hierna: de klacht). Bij de klacht zijn bijlagen gevoegd (genummerd 1 – 6). Klager heeft daarbij gevraagd om een onderzoek naar het handelen van verweerder bestaande uit 'bewijstechnisch geknoei en onethisch handelen (...) en gelijktijdig optreden als registerexpert en namens de ene verzekeraar contacten met [klager] onderhouden en onderwijl bij de aansprakelijke verzekeraar de opdracht van schaderegelaar uit te voeren'.
- 1.2 Verweerder heeft met een brief van 3 augustus 2015 (met een bijlage) op de klacht gereageerd. Hij heeft daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Met brieven van respectievelijk 9 augustus 2015 (met 7 bijlagen) en 11 augustus 2015 (met 4 bijlagen) hebben klager en verweerder nog nader op elkaars stellingen gereageerd.

- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 9 december 2015 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door zijn echtgenote. Verweerder was eveneens aanwezig in persoon. Partijen hebben hun stellingen ter zitting mondeling nader toegelicht en vragen van het tuchtcollege beantwoord.

2. De feiten.

Het volgende overzicht betreft een beknopte weergave van naar het oordeel van het tuchtcollege relevante feiten zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en over en weer niet betwiste verklaringen.

- 2.1 Klager is op 11 september 2008 betrokken geweest bij een auto-ongeval. Het betrof een kop-staart botsing waarbij klager aangereden is door een achterop rijdende auto. De automobilist van de achterop rijdende auto was verzekerd bij D. Klager had via zijn eigen autopolis een eigen schade inzittenden verzekering bij E.. Tevens had klager een rechtsbijstandverzekering bij F. Verweester is door E. op 24 november 2008 verzocht om de regeling van de letselschade van klager in behandeling te nemen. Verweerder was destijds werkzaam bij het bureau van verweester en heeft op 4 december 2008 klager voor het eerst bezocht. Op 28 januari 2009 heeft verweerder opnieuw een bezoek aan klager gebracht. Inmiddels had D. aansprakelijkheid erkend en aan verweerder verzocht om de schaderegeling in hun opdracht voort te zetten.

- 2.2 In een brief aan klager van 3 februari 2009 schreef verweerder onder meer het volgende:

'Aansluitend op onze bespreking van 28-1-2009 heb ik D. geïnformeerd en u treft hierbij een kopie aan van mijn rapport. Ik ga er van uit dat een en ander een correcte weergave is van onze bespreking. Mocht dit niet zo zijn, dan verneem ik gaarne van u.'

- 2.3 De hiervoor genoemde brief bevatte een drietal bijlagen waar onder een kopie van een door verweerder opgesteld expertiserapport, gedateerd op 3 februari 2009. In het expertiserapport staat onder meer het volgende:

'[Klager] was erg ontevreden over de wijze waarop de schaderegeling is opgepakt door zijn SVI-verzekeraar (...). Een en ander is besproken en ik heb [klager] medegedeeld dat inmiddels is vastgesteld welke verzekeringsmaatschappij opkomt voor de achteroprijdende automobilist. Dit is D. en deze verzekeringsmaatschappij heeft aansprakelijkheid aanvaard. D. heeft besloten mij als schaderegelaar aan te houden en een en ander is akkoord voor wat betreft [klager].

Verder kan hij zich ook verenigen met het feit dat de schaderegeling door D. wordt opgepakt, mits D. op de achtergrond actief blijft, voor het geval hij hierop wil terugvallen.

De bespreking had tot doel om nadere afspraken te maken waarbij [klager] aangaf dermate ontevreden te zijn dat hij overwoog om zich te laten vertegenwoordigen door een rechtsbijstandverzekering cq. advocaat.'

- 2.4 Er zijn sedert november 2008 gedurende enkele maanden door de verzekeraars aan klager voorschotten beschikbaar gesteld. Op 28 april 2009 heeft er een derde bespreking plaats-

gevonden tussen verweerder een klager, onder aanwezigheid van de echtgenote van klager en zijn accountant. Vanaf dat moment is er verschil van mening ontstaan over de verdere afhandeling van de schade. Dit heeft geleid tot een aansprakelijkstelling van onder meer verweerder door klager waarna verweerder zich per 24 november 2009 heeft teruggetrokken. Hierna heeft klager tot op de dag van heden geen definitieve schaderegeling kunnen treffen.

3. De klacht en het verweer.

3.1 In het 'Meldingsformulier klacht' heeft klager zijn klachten als volgt nader omschreven (nummering klager):

1e Gelijktijdig en gedurende een aantal maanden optreden als Register schade expert namens mijn eigen verzekeraar en schaderegelaar bij aansprakelijke verzekeraar.

2e Het doen uitsluiten van aanspraken op mijn SVI verzekering

3e Het doen uitsluiten van aanspraken op mijn Rechtsbijstandsverzekering

4e Het doen voorkomen, dat ik zou hebben ingestemd met 1e, terwijl dat niet het geval is. Daarbij de verzekeringstussenpersoon "misbruikt" door te verklaren, dat die mijn akkoordverklaring zou hebben medegedeeld.

5e Op onoordeelkundige wijze een schaderapport te hebben opgesteld, waarop andere disciplines zouden moeten kunnen vertrouwen. Deze rapportage is tot stand gekomen, pas nadat hij de positie van schaderegelaar bij de aansprakelijke verzekeraar al had aanvaard!

6e Een arbeidsdeskundige (een andere discipline dus!) van het dossier te hebben gebouwd, nadat die op een (hem) niet welgevallige wijze een arbeidsongeschiktheidspercentage had gerapporteerd.

7e De bevoorschotting stop te hebben laten zetten, omdat hij "nu aan de andere kant van de tafel zat" (dat waren zijn letterlijke woorden).

8e De RE heeft zich niet aan de Gedragscode Behandeling Letselschade willen houden.

9e De RE heeft zich aanmatigend en laatdunkend over het letselschadeslachtoffer uitgelaten.

10e De RE heeft zich met boekhoudtechnische zaken bemoeid op het gebied van IE-rechten, welke buiten zijn competentiegebied vallen.

11e De RE heeft een schaderegeling tegengewerkt.

3.2 In een bijlage ('schaderegelingsproces') heeft klager zijn klachten nader onderbouwd door onder meer te stellen dat er door klager geen toestemming is gegeven (aan de verzekeringstussenpersoon) om in te stemmen met de overgang van de Schade Inzittendenverzekering (SVI, bij E.) naar de aansprakelijkheidsverzekeraar (D.). De eigen SVI-verzekeraar en de eigen rechtsbijstandsverzekeraar F. grepen de transitie van verweerster aan, waarschijnlijk door verweerder geëntameerd, als argument om na 3 maanden niet verder te gaan bevoorschotten en ook geen aanspraken op de eigen rechtsbijstandsverzekering te kunnen maken. F. staat overigens ook nu nog steeds geen vrije keuze van advocaat toe. Eveneens werd het recht op een uitkering op basis van de eigen SVI geweigerd, onder de motivatie dat de aansprakelijkheid door de wederpartij reeds was erkend. Met de accountant van klager werd door verweerder ruzie gemaakt, op gronden die buiten zijn competentiegebied vallen, waar het om boekhoudkundige zaken aangaande IE-rechten gaat. Voorts maakt klager in het genoemde document een groot aantal verwijten aan anderen dan verweerder, met name de verzekeraar D., zoals het niet willen meewerken aan een

behandelplan, het niet willen vergoeden van advocaatkosten, kosten van vervangend vervoer/chauffeur (i.v.m. het niet zelfstandig mogen rijden van klager als gevolg van zijn letsel) en het niet willen meewerken aan besprekingen over de schaderegeling. Hoewel deze klachten voor een groot deel betrekking hebben op de periode nadat verweerder bij de zaak betrokken was heeft klager ter zitting gesteld dat het gaat om gevolgen van het handelen van verweerder, waarbij zijn wisseling van opdrachtgever het centrale probleem geweest is.

- 3.3 Verweerder heeft in de kern het volgende aangevoerd. Zijn positie als schaderegelaar is niet wezenlijk veranderd nadat D. aansprakelijkheid erkend had en hem gevraagd heeft om de behandeling voort te zetten. Verweerder heeft wel als voorwaarde gesteld dat klager met deze situatie akkoord kon gaan. In het gesprek op 28 januari 2009 is dit besproken met klager en deze heeft toen met deze gang van zaken ingestemd. Op 7 september 2009 heeft verweerder gevraagd aan de arbeidsdeskundige om zijn werkzaamheden op te schorten totdat er duidelijkheid bestond over de belastbaarheid van klager op basis van nader medisch onderzoek. Verweerder heeft geen zelfstandig belang bij hetgeen een deskundige rapporteert en het is uitgesloten dat hij deze zou ontslaan. Het ligt niet in de macht van verweerder om bevoorschotting stop te laten zetten. Verweerder kon uiteindelijk geen onderbouwing geven voor de eerste bevoorschotting en kon niet positief adviseren voor verdere bevoorschotting totdat er een nadere onderbouwing zou volgen. Er bestond in de zomer van 2009 inmiddels een fors verschil van mening over de aard en omvang van de gevolgen van het ongeval. Daarbij heeft verweerder zich niet begeven op het gebied van intellectuele eigendom maar bestond er verschil van inzicht over de inkomensgegevens van klager. Verweerder is wel degelijk geschoold in het lezen/interpreteren van onder meer jaarrekeningen. Verweerder heeft op geen enkele manier een schaderegeling tegengewerkt en betreurt het dat er voor klager nog steeds geen definitieve regeling is getroffen. Verweerder heeft echter al meer dan 5 jaar geen bemoeienis meer met de schaderegeling en begrijpt niet waarom hij nu nog met een klacht geconfronteerd wordt. Als hij al fouten gemaakt zou hebben zou dit toch na zijn tijd rechtgezet moeten zijn.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Ten aanzien van verweerder.

- 4.1 Verweerder was ten tijde van de expertise in de periode 2009, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, ingeschreven in het register van het Nivre. Derhalve dient de klacht jegens verweerder in ontvankelijk verklaard te worden.

Ten aanzien van verweester.

- 4.2 Verweester sub 2 is geen lid van (de kamer van) het NIVRE. Daarom dient de klacht voor zover betrekking hebbend op verweester niet ontvankelijk verklaard te worden.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een (kandidaat) register-expert/bureau in de uitoefening van zijn/haar beroep/bedrijf dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert/bedrijf betaamt. Daarbij dient men te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Het tuchtcollege oordeelt inzake de onderhavige klacht als volgt.
- 5.2 Centraal in de verwijten van klager staat het gegeven dat verweerder overgegaan is van de ene naar de andere opdrachtverlener nadat de verzekeraar van de veroorzaker van het ongeval aansprakelijkheid erkend had. Het tuchtcollege begrijpt dat in de voorstelling van klager hier de oorsprong ligt van alle problemen die hij daarna ervaren heeft, zowel met verweerder zelf als ook met de verzekeraar in de daarop volgende jaren, ook nadat verweerder niet meer bij de zaak betrokken was. Het tuchtcollege is evenwel van oordeel dat niet gezegd kan worden dat verweerder in dit opzicht klachtwaardig gehandeld heeft. Daartoe overweegt het tuchtcollege in de eerste plaats dat niet in zijn algemeenheid gezegd kan worden dat iedere overgang van de ene naar de andere opdrachtgever in het geval dat een andere verzekeraar de afhandeling van de schade wenst over te nemen, zoals hier gebeurd is, voor de expert een bezwaarlijke situatie oplevert en waarbij hij zich in alle geval zonder meer terug zou moeten trekken.
- 5.3 Daar staat tegenover dat in een concreet geval de expert alle omstandigheden moet afwegen en zich af moet vragen of hij er niet beter aan doet om niet mee te werken aan de opdrachtwisseling. Hierbij speelt met name ook het type letsel en de aard van de werkzaamheden van de schadelijgende partij een rol. Dit omdat aan de zijde van de schadelijgende partij mogelijk onduidelijk kan zijn wat de opdrachtwisseling inhoudt en de expert er op heeft toe te zien dat de schijn van partijdigheid en/of belangenverstrengeling voorkomen wordt. In dit geval had verweerder kennelijk zijn, volgens het tuchtcollege terechte, twijfels bij de opdrachtwisseling en heeft ervoor gekozen om dit aan klager voor te leggen en met hem te bespreken. Daarbij heeft mogelijk een rol gespeeld dat hem gezegd is dat de tussenpersoon van klager aan de verzekeraar doorgegeven had dat klager geen bezwaar had tegen de overgang. Klager heeft weliswaar aangevoerd dat de tussenpersoon dit ten onrechte gedaan heeft maar dat kan verweerder niet verweten worden. Hoe dan ook heeft verweerder ondanks dit bericht toch contact opgenomen met klager om zich ervan te vergewissen dat klager geen bezwaren had.
- 5.4 Op basis van de rapportage die verweerder enkele dagen na dit gesprek aan klager heeft toegezonden neemt het tuchtcollege aan dat klager op dat moment daadwerkelijk heeft ingestemd met de gang van zaken. Daar komt bij dat klager naderhand van mening had kunnen veranderen in die zin dat hij zich in ieder geval had kunnen laten bijstaan door een eigen belangenbehartiger/expert en/of zelfs bij verzekeraar bezwaar had kunnen maken tegen de voortgezette behandeling door verweerder. Naar het oordeel van het tuchtcollege zijn de door klager benoemde verwijten ook inhoudelijk moeilijk in verband te brengen met deze opdrachtwisseling.

- 5.5 Veel van de verwijten die klager beschreven heeft – zoals het uitsluiten van aanspraken op de SVI en rechtsbijstandverzekering, het niet behoorlijk willen meewerken aan een schade-regeling en het stopzetten van de bevoorschotting – hebben rechtstreeks betrekking op gedragingen van de verzekeraars en kunnen niet aan verweerder worden toegerekend. Het is niet aannemelijk dat deze problemen voorkomen hadden kunnen worden of zich niet zouden hebben voorgedaan indien verweerder zijn pen had neergelegd en voor hem in januari 2009 reeds een andere expert in de plaats getreden was. Overigens merkt het tuchtcollege, allicht ten overvloede, op dat zij geen oordeel heeft en kan hebben over de gedragingen van de diverse betrokken verzekeraars. Al met al kan het tuchtcollege om voorgaande redenen niet tot het oordeel komen dat verweerder klachtwaardig gehandeld heeft op deze punten, ook al moet – mede gezien het in 5.3 overwogene – de opdracht-wisseling als minder gelukkig gezien worden.
- 5.6 Ook de overige verwijten kunnen niet tot het oordeel leiden dat verweerder klachtwaardig gehandeld heeft. Uit een door klager overgelegde brief van de accountant van klager blijkt weliswaar dat er verschil van mening bestond over de waardering van boekhoudkundige gegevens maar daarmee is op zichzelf nog niet gezegd dat verweerder iets gedaan heeft dat klachtwaardig is. Daarvoor dient er meer aan de hand te zijn, namelijk dat een expert een standpunt heeft ingenomen dat buiten de professionele standaard valt. Het tuchtcollege kan dat hier niet aannemen en overweegt daartoe nog het volgende. Van een registerexpert mag verwacht worden dat hij onafhankelijk opereert en daarbij rekening houdt met de belangen van alle betrokken partijen. Niet ieder zakelijk verschil van inzicht kan automatisch tot het oordeel leiden dat een expert klachtwaardig gehandeld heeft indien hij een standpunt heeft ingenomen dat later onjuist blijkt te zijn - bijvoorbeeld nadat in rechte is vastgesteld dat het standpunt van de expert in een concreet geval verworpen dient te worden. Zakelijke geschillen over bijvoorbeeld de exacte hoogte van een schade of de gevolgde route naar het vaststellen van de schade zullen derhalve niet direct voor een klachtprocedure bij het tuchtcollege in aanmerking komen. Pas indien aannemelijk gemaakt wordt dat een expert in een bepaalde schadeafwikkeling een standpunt heeft ingenomen dat in redelijkheid onverdedigbaar was naar maatstaven van professionaliteit en deskundigheid levert dat mogelijk tuchtwaardig handelen op. In alle geval is echter ook hier de gangbare weg dat het inhoudelijke zakelijke geschil eerst 'opgelost' dient te worden via de daarvoor geëigende wegen. Het tuchtcollege kan nimmer een materieel geschil over de hoogte van een schade of, meer concreet, de waardering van bepaalde boekhoudkundige posten in beoordeling nemen. In ieder geval kan ook op dit onderdeel niet vastgesteld worden, en is overigens niet aannemelijk, dat een andere insteek van verweerder destijds had kunnen voorkomen dat klager en verzekeraar nog steeds geen definitieve regeling bereikt hebben. Voor de resterende verwijten zoals het op onoordeelkundige wijze opstellen van een rapport, het onheus bejegenen van klager en het zich niet willen houden aan de Gedragscode Behandeling Letselschade vindt het tuchtcollege mede in het licht van het voorgaande geen feitelijke grond. Die blijken in ieder geval niet uit de stukken zoals door partijen overgelegd, in het bijzonder niet de door verweerder opgestelde correspondentie.
- 5.7 Op grond van het voorgaande moet de klacht tegen verweerder ongegrond verklaard worden. Het tuchtcollege ziet geen aanleiding voor een kostenveroordeling.

6. De beslissing.

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart klager niet ontvankelijk in zijn klacht tegen verweerster;

6.2 verklaart de klacht tegen verweerder ongegrond.

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. F.Th. Kremer (lid), en prof. mr. J.H. Wansink (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 1 februari 2016.

Mr. P.J.M. Drion,

Mr. F. Th. Kremer,

Prof. mr. J.H. Wansink,