

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster
gemachtigde: E

tegen

1. B
kantoorhoudende te Y

2. C
werkzaam bij verweerster, in het register van het NIVRE ingeschreven onder nummer (...), Branche
Personenschade
verweerders

Partijen worden hierna aangeduid als enerzijds klaagster en anderzijds het bureau (verweerder sub 1) en de expert (verweerder sub 2) afzonderlijk, of gezamenlijk verweerders.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een brief van 31 mei 2016 heeft klaagster een klacht tegen verweerders ingediend (hierna: de klacht). Bij de klacht zijn een aantal bijlagen gevoegd (genummerd 1-8).
- 1.2 De expert heeft met een brief van 5 juli 2016 verweer gevoerd en geconcludeerd tot niet-ontvankelijkheid, althans ongegrond verklaring, van de klacht. Bij deze brief zijn eveneens bijlagen gevoegd (genummerd 1-15).
- 1.3 Op 23 augustus 2016 heeft klaagster een repliek ingezonden (zonder bijlagen), waarbij zij haar klacht gehandhaafd heeft. Daarna heeft de expert 15 september 2016 nog een dupliek ingezonden (met twee bijlagen, genummerd 15 en 16), waarbij opnieuw verzocht is klaagster niet-ontvankelijk te verklaren in haar klachten, althans alle onderdelen van haar klachten ongegrond te verklaren.
- 1.4 Op 8 november 2016 heeft de expert nog een brief met twee bijlagen ingezonden (genummerd 17 en 18). Deze brief is per abuis pas later door het secretariaat naar (de gemachtigde van) klaagster gezonden maar ter zitting heeft klaagster zich niet verzet tegen acceptatie van deze stukken.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 23 november te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon, bijgestaan door haar gemachtigde en vergezeld door haar zoon, de heer D (hierna: D). Aan de andere zijde was aanwezig de expert in persoon. Partijen hebben hun stellingen 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 voor de beoordeling van deze klacht relevante feiten, zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en over en weer niet betwiste stellingen.

- 2.1 Klaagster heeft letsel opgelopen door een ongeval op 10 juni 2011. Kort daarna heeft zij zich gewend tot het bureau. In een 'Opdrachtovereenkomst' getekend op 21 juni 2011 staat onder meer het volgende:

'Opdrachtgever verzoekt opdrachtnemer om haar belangen te behartigen in de richting van degene die aansprakelijk is voor het door haar opgelopen letsel, als gevolg van het een ongeval op 10 juni 2011.

Opdrachtnemer bevestigt deze belangenbehartiging op zich te zullen nemen onder het beding zijn werkzaamheden te verrichten tegen het standaard uurtarief van advocaten. Deze kosten zullen in beginsel voor rekening komen van de aansprakelijke tegenpartij. Bij te late betaling zal de wettelijke rente worden berekend.'

- 2.2 In maart 2013 heeft klagster op advies van de expert een WIA-uitkering aangevraagd.

- 2.3 In een notitie 'Vervolrapportage & interview' opgesteld door de expert staat onder meer het volgende:

'Datum bezoek: 18 april 2013

(...)

HUIDIGE ARBEID/REINTEGRATIE

Cliënte is bij de verzekeringsarts (...) van het UWV geweest. In dit medisch onderzoeksverslag blijkt dat de verzekeringsarts vindt dat ze wel belastbaar is. Cliënte zal binnenkort een uitnodiging krijgen van een arbeidsdeskundige en na het verslag van de arbeidsdeskundige moeten wij bezwaar gaan maken tegen de beslissing. Op basis van het stuk van 15 april 2013 zal ze niet in aanmerking gaan komen voor een WIA.

SCHADE

Cliënte krijgt nu nog een ziekteuitkering en deze loopt tot 10 juni 2013. Mocht er geen sprake zijn van een WIA-uitkering dan zal er waarschijnlijk geen enkele uitkering gaan volgen. Zoals afgesproken gaan wij gelijk bezwaar maken tegen de beslissing van het UWV.

AFSLUITING GESPREK

(...)

- wij zullen ene bezwaar gaan opstellen en toe gaan sturen naar cliënte, welke cliënte kan ondertekenen en vervolgens op kan sturen naar het UWV;'

- 2.4 Een brief van het UWV aan klagster van 26 april 2013 heeft als onderwerp: 'Beslissing: geen WIA-uitkering'. In de brief staat onder meer:

'Beslissing op uw aanvraag

U kunt per 11 juni 2013 geen WIA-uitkering krijgen. Uit het oordeel van arts en arbeidsdeskundige blijkt dat u meer dan 65% kunt verdienen van het loon dat u verdiende voordat u ziek werd. U bent 26,22% arbeidsongeschikt. Dat is minder dan 35%. U kunt daarom geen WIA-uitkering krijgen.'

- 2.5 Op 2 mei 2013 heeft de expert een e-mail aan D verzonden (met c.c. aan klaagster) met de volgende inhoud:

‘Onze dank voor het toesturen van de stukken. Zoals verwacht inderdaad een lager percentage dan 35%.

Het is zaak zo snel mogelijk bezwaar te maken. Mevrouw A kan bijvoorbeeld de bijgevoegde brief gaan versturen.

Laat u het ons weten als de brief verstuurd is?’

- 2.6 In een e-mail van 14 mei 2013 van de expert aan D (met c.c. aan klaagster) schreef de expert onder meer het volgende:

‘Onze dank voor de toegestuurde brieven. Op de brief van de heer (...) (Afdeling Regres) hebben wij al gereageerd. Met die brief hoeft je moeder niets meer te doen.

De brief van 3 mei over het bezwaarschrift is een ontvangstbevestiging. Mocht het bezwaar ongegrond zijn dan moeten wij in beroep. Voor dit beroep moeten wij een derde gaan inschakelen (bijvoorbeeld Advocatenkantoor F in X).’

- 2.7 Een brief van de expert van 11 juni 2013 aan klaagster houdt onder meer het volgende in:

‘Bijgevoegd treft u aan een verslag van het gehouden gesprek van de wederpartij en een brief van advocatenkantoor F.

Mocht het bezwaarschrift ongegrond worden verklaard dan moet u contact opnemen met F’

In de genoemde brief (e-mail) van F van 22 mei 2015 aan de expert staat:

‘Indien uw cliënte gebruik zou willen maken van onze diensten kan uw cliënte uiteraard altijd telefonisch contact met ons opnemen. Ik wijs u er op dat nu er al een bezwaarschrift is opgesteld in de bezwaarfase ik op basis van een toevoeging niet kan betekenen maar op het moment dat er een beslissing op bezwaar komt die negatief is en uw cliënte beroep wenst aan te tekenen kan zij zich uiteraard tot ons kantoor wenden.’

- 2.8 Met een brief aan klaagster van 19 september 2013 heeft het UWV geschreven dat haar bezwaar tegen de beslissing (van 26 april 2013) zal leiden tot een herziening van deze beslissing. De herziene beslissing zal onder meer inhouden dat klaagster recht heeft op een loongerelateerde uitkering tot en met 20 september 2014 en ruim voor die datum van het UWV bericht zal krijgen over haar uitkering na die datum.

- 2.9 Op 26 februari 2014 heeft klaagster aan het UWV doorgegeven dat haar gezondheidssituatie is verslechterd, wat later gevolgd is door een gesprek met een UWV-arts. Zij heeft de expert van deze stappen niet in kennis gesteld.

- 2.10 Een brief van het UWV aan klaagster van 1 mei 2014 met als onderwerp ‘Beslissing: uw WIA-uitkering wijzigt niet’, houdt onder meer in dat zij vanaf 30 september 2014 geen WIA-uitkering meer zal ontvangen omdat gebleken is dat zij op dat moment 0,00% arbeidsongeschikt is. Tegen deze beslissing kan bezwaar gemaakt worden vóór 13 juni 2014.

- 2.11 D heeft deze beslissing per e-mail (met een link naar WeTransfer) naar de expert verzonden op 14 mei 2014. De tekst van deze e-mail luidde:

'Ik mail u om de UWV Beslissing WIA – uitkering en UWV Bevestiging afspraak arbeidsdeskundige zie deze (...) link om de Pdf's te kunnen downloaden.'

- 2.12 Uit het bericht van bevestiging van WeTransfer aan D blijkt dat de bestanden verkrijgbaar waren tot 21 mei 2014.

- 2.13 De expert heeft in een e-mail aan D op 13 juni 2014 onder meer het volgende geschreven:

'Wij hebben de download (afspraak arbeidsdeskundige en beslissing WIA-uitkering) wel gelezen maar niet tijdig (voor 21 mei 2014) uitgeprint. Kunt u de link weer voor enige tijd actueel maken? Dit mede ter ondersteuning van de schade richting de wederpartij?'

- 2.14 De termijn voor het maken van bezwaar was inmiddels verstreken en het daarna ingediende bezwaar is door het UWV niet-ontvankelijk verklaard. Klaagster heeft nog geprobeerd, overigens met behulp van de expert, via bezwaar en beroep tegen dit besluit op te komen maar is door de rechtbank in het ongelijk gesteld. De beslissing van het UWV strekkende tot beëindiging van haar WIA-uitkering per 30 september 2014 is derhalve in stand gebleven.

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht houdt – zakelijk weergegeven – het volgende in. Het bureau is tekort geschoten als belangenbehartiger bij de behandeling van de letselzaak van klagster door klagster niet tijdig te wijzen op het belang van het maken van tijdig bezwaar tegen de beslissing van het UWV van 1 mei 2014, of althans haar binnen die termijn niet (tijdig) door te verwijzen naar gespecialiseerde rechtshulp. De expert had ten minste moeten wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken 'op nader aan te voeren gronden' teneinde de mogelijkheid van het maken van bezwaar veilig te stellen. De expert heeft in zijn e-mail van 13 juni 2014 geschreven dat de bestanden wel (eerder) zijn gelezen. Hij (of een ander kantoorgenoot) was dus op de hoogte van de beslissing en de aankomende termijn voor het indienen van een bezwaarschrift. Een ander levert strijd op met (met name) artikel 5 van het Reglement Tuchtrect van het NIVRE (hierna: het reglement). Mede in reactie op het verweer van de expert heeft klagster aangevoerd dat het belang van klagster niet alleen is gelegen in het feit dat zij nu minder inkomsten ontvangt. Los daarvan is er op grond van maatschappelijke redenen aanleiding om deze klacht in te dienen. Het wijzen op de mogelijkheid en het belang van het indienen van bezwaar valt binnen de opdracht. De expert had in 2013 ook al eerder geadviseerd en zelfs een modelbrief aan klagster gegeven. Klaagster mocht er mede daarom op vertrouwen dat hij dat hij nu weer adequaat zou handelen in deze. Het advies van de expert aan klagster om zich te wenden tot advocatenkantoor F zag op het instellen van beroep waartoe meer juridische procesvaardigheden zijn vereist. De expert kan zich niet verschuilen achter interne procedures binnen het bureau, een hoge werkdruk of de eigen verantwoordelijkheid van klagster. Hoe begrijpelijk en vervelend wellicht ook voor de expert zelf, het ongebruikt verstreken zijn van de bezwaartermijn buiten enig tijdig bericht daarover aan klagster, valt aan hem als juridisch dienstverlener te verwijten.

3.2 De expert heeft – samengevat – aangevoerd dat hem in mei 2014 telefonisch noch schriftelijk verzocht is om hulp te verlenen bij een mogelijk bezwaar tegen de beslissing in kwestie terwijl hij in 2013 klaagster geïnformeerd had over advocatenkantoor F en haar gevraagd had om bij verdere rechtshulp contact met dit kantoor op te nemen. De expert ging ervan uit dat klaagster nadien zich rechtstreeks tot F zou wenden. Met de mededeling dat men de download had gelezen bedoelde de expert dat hij uitsluitend de mail van 14 mei van D had gelezen en niet de te downloaden bestanden. Pas op 13 juni 2014 kwam de e-mail van D van 14 mei 2014 ‘aan de beurt’ in de werkvoorraad van de expert. Als hij kennis had gehad van de inhoud van de documenten voor 13 juni 2014 dan had de expert gelijk de e-mail één op één doorgestuurd naar F. Meestal reageerde de expert binnen twee à drie dagen op een e-mail. Klaagster of D had zich moeten afvragen waarom hij niet reageerde. In ieder geval is de expert ervan uit gegaan dat er geen sprake was van urgentie. Zonder blijk van urgentie en zonder aankondiging van een e-mail wordt de e-mail in het systeem ingeboekt. Het bericht komt dan in de werkvoorraad en het is mogelijk dat er na enige tijd wordt gereageerd. De heer D had kunnen weten dat de bestanden nog niet door de expert waren gelezen omdat D geen bevestiging van opening heeft ontvangen. Klaagster heeft geen concrete schade benoemd, laat staan onderbouwd zodat de expert ervan uitgaat dat er geen sprake is van schade. Klaagster heeft daarom geen belang bij deze procedure en dient daarom niet-ontvankelijk verklaard te worden. De expert heeft zich aan de opdracht van klaagster gehouden waarin staat dat hij de belangen van klaagster gaat behartigen in de richting van degene die aansprakelijk is. Deze opdracht betrof geen juridische belangenbehartiging in ruime zin. Tevens heeft de expert zich gehouden aan de regels van het Nivre overeenkomstig de door hem ondertekende normenverklaring. De expert is geen jurist en geen specialist op sociaal zekerheidsrecht. De verwijzing naar advocatenkantoor F is juist iets wat het NIVRE van een register-expert verwacht. Het is tenslotte iemands eigen verantwoordelijkheid om tijdig bezwaar in te dienen. Ter zitting heeft de expert zijn verweer nog verduidelijkt in die zin dat hij destijds de procedure volgde zoals bij het bureau gebruikelijk namelijk dat e-mail ingeboekt werd als een inkomend poststuk. Onder meer door deze kwestie is hij alle e-mail zelf gaan verwerken.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Het bureau is niet aangesloten bij (de kamer van) het NIVRE. De klacht dient voor zover gericht tegen het bureau derhalve niet ontvankelijk verklaard te worden. De expert was ten tijde van de schaderegeling, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, ingeschreven als expert bij het NIVRE. Derhalve dient de klacht jegens de expert in beginsel ontvankelijk verklaard te worden. Het standpunt van de expert ertoe strekkende dat de klacht niet-ontvankelijk verklaard dient te worden wegens gebrek aan (geldelijk) belang wordt verworpen. Het Tuchtcollege overweegt daartoe dat uit het reglement voortvloeit dat gedragingen van de expert op basis van een klacht getoetst dienen te worden aan (onder meer) de Gedragsregels van het NIVRE en dat een (geldelijk) belang niet ter zake doet bij de beoordeling of de expert zich klachtwaardig gedragen heeft. Wel dient klager zelf degene te zijn die, naar hij stelt, door de handelwijze van de expert in zijn belangen is geschaad.

5. De beoordeling.

5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert in de uitoefening van zijn beroep dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE.

- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt dat uit voornoemde gedragsregels niet kan worden afgeleid dat een expert zich zou kunnen verschonen indien een bepaalde werkwijze zoals voorgeschreven door zijn werkgever strijd zou opleveren met de NIVRE-regels. Hoewel de expert in dit geval weliswaar verwezen heeft naar een bepaalde werkwijze binnen zijn kantoor kan het Tuchtcollege overigens niet vaststellen dat in dit geval door de werkwijze binnen het bureau daadwerkelijk het probleem ontstaan is dat de expert niet tijdig heeft ingezien dat er sprake was van een fatale bezwaartermijn. Naar eigen zeggen heeft de expert wel degelijk binnen die termijn op enig moment kennis gehad van de desbetreffende e-mail. Het Tuchtcollege kan zich niet aan de indruk onttrekken dat hij op dat moment een taxatiefout gemaakt heeft en ten onrechte op dat moment de e-mail zelf als niet urgent beoordeeld heeft. De werkgever heeft daar geen (fatale) rol in gehad. De expert heeft voorts erkend dat indien hij wel zich (tijdig) bewust geweest was van de urgentie dat hij dan zeker actief gehandeld zou hebben. Hoewel het Tuchtcollege geen reden heeft aan die intentie te twijfelen kan het Tuchtcollege de stelling van de expert niet volgen dat het hem toch niet toe te rekenen valt dat hij de desbetreffende e-mail niet op juiste wijze heeft beoordeeld, namelijk als niet urgent (of 'ter kennisgeving'), dit mede gezien het in 2.8 bedoelde door het UWV aangekondigde bericht.
- 5.3 De expert voert daartoe in de kern als argument aan dat de overeenkomst van opdracht louter betrekking had op het verhaal van de schade jegens de aansprakelijke partij. Het Tuchtcollege is te dien aanzien van oordeel dat de tekst van de opdracht de stelling van de expert naar de letter ervan wel ondersteunt. Evenwel kan dit een juridische leek niet tegengeworpen worden, te meer niet als tijdens de uitvoering van de opdracht in een eerder stadium de expert zich het aanvragen van een WIA uitkering en de mogelijkheid van het maken van bezwaar tegen besluiten van het UWV te dier zake wel degelijk aangetrokken heeft en zich daarbij actief opgesteld heeft.
- 5.4 Niet begrijpelijk is het feit dat de expert in mei/juni 2014 de WIA-problematiek heeft laten liggen. Dat het wellicht beter was geweest wanneer klagster de expert van de in 2.9 genoemde stappen in kennis had gesteld doet daaraan niet af. Zijn handelwijze op dat moment staat in schril contrast met zijn actief optreden een jaar eerder. Zijn verklaring dat hij in 2013 verwezen heeft naar de advocaat F en daarna heeft kunnen denken dat in het vervolg klagster zich wel tot F zou wenden vindt geen steun in de stukken. Uit de overgelegde en hierboven in onderdeel 2 aangehaalde correspondentie leidt het Tuchtcollege af dat destijds F in beeld kwam met het oog op een eventueel beroep, echter (nog) niet in de fase van bezwaar. Klager en haar zoon D hadden op basis van die correspondentie in ieder geval niet behoeven te denken dat zij zich voortaan niet meer tot de expert konden richten inzake het WIA-traject en het maken van bezwaar daarin.
- 5.5 De conclusie moet zijn dat de expert ten onrechte een taxatiefout gemaakt heeft inzake de urgentie van de e-mail van D van 14 mei 2014, dit mede gezien de strekking van de eerste zin van deze mail in combinatie met zijn eerdere rol in 2013 bij het WIA-traject. Hij had tenminste van deze e-mail kennis moeten nemen en aan de bel moeten trekken door klager te waarschuwen voor het feit dat er sprake was van een fatale termijn (en dan eventueel kunnen doorverwijzen). Alle omstandigheden overwegende acht het Tuchtcollege mitsdien een waarschuwing aangewezen.

6. De beslissing.

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart de klacht tegen het bureau niet ontvankelijk en tegen de expert gegrond;

6.2 legt aan de expert de maatregel van waarschuwing op.

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 16 december 2016.

Mr. P.J.M. Drion,

Mr. F. Th. Kremer,

prof. mr. J.H. Wansink.