

## HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klager

tegen

**B**  
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)  
verweerder.

Partijen worden hierna aangeduid als klager en verweerder.

---

### **1. Het verloop van de procedure.**

- 1.1 Op 25 april 2016 heeft klager met het meldingsformulier en een bijgaande brief een klacht tegen verweerder ingediend. Bij de brief zijn een aantal bijlagen gevoegd (genummerd II-V).
- 1.2 Verweerder heeft met een brief van 1 juni 2016 verweer gevoerd en daarbij zich op het standpunt gesteld dat er geen sprake is geweest van schending van de Gedragscode. Bij deze brief zijn een drietal bijlagen gevoegd (ongenummerd).
- 1.3 Op 14 juli 2016 heeft klager een repliek ingezonden (met vier bijlagen, genummerd 1-4), waarbij hij zijn klacht gehandhaafd heeft. Daarna heeft verweerder op 20 september 2016 nog een dupliek ingezonden (met een bijlage), waarbij hij zijn stellingen gehandhaafd heeft.
- 1.4 Op 20 november 2016 heeft klager een filmopname met een begeleidende brief ingezonden. Ter zitting heeft verweerder zich niet verzet tegen acceptatie van deze stukken.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 23 november te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door zijn vader (als toehoorder). Verweerder was eveneens aanwezig in persoon. Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord. Ter zitting is bepaald dat klager een nader document mocht inzenden hetgeen hij diezelfde dag nog heeft gedaan. Verweerder heeft met een e-mail van 15 december 2016 geschreven hier geen verdere reactie op te hoeven geven.

### **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 Klager heeft op 21 juli 2015 een inboedelverzekering afgesloten. Op 25 juli 2015 heeft het overdag gestormd. Klager heeft op 18 augustus 2015 een schademelding gedaan middels het daartoe bestemde schadeformulier. In dit schadeformulier heeft klager onder meer het volgende geschreven:

*'Op 25 juli jl. woedde er een storm (landelijk nieuws). Mijn televisie staat vlakbij een raam. Ondanks dat deze goed afgesloten was, is het raam door de storm opengewaaid. Daardoor is er water via de achterkant (regen) in de achterkant van de televisie terecht gekomen. Via de klantenservice van de fabrikant (C) heb ik de televisie laten ophalen door D in Y, voor een diagnose en een reparatieofferte.'*

- 2.2 In een bij het schadeformulier gevoegde e-mail van D aan klager van 11 augustus 2015 staat bij 'werkzaamheden' vermeld:

*'Panel defect tgv waterschade, tussen flex kabels. Toestel is niet meer te herstellen. Wilt u het toestel ongerepareerd retour?'*

- 2.3 Op 20 augustus 2015 heeft E met een e-mail aan de toenmalige werkgever van verweerder verzocht om een expertise te verrichten. De tekst van de e-mail luidt als volgt:

*'[Klager] heeft op 21 juli 2015 een inboedelverzekering op Primair condities bij ons afgesloten. Wij ontvingen zijn schademelding driemaal (per mail van hemzelf, per gewone post en via de tussenpersoon). De overdaad aan informatie (BSN en paspoortnummer, alsmede kopieën van alle termijnbetalingen) bevreemdt ons. Tevens hebben wij onze bedenkingen over de toedracht. Wanneer een raam goed is afgesloten zou deze ons inziens niet open kunnen waaien, misschien wel stuk door rondvliegende zaken, maar niet open. Google Maps leert ons dat er kiep/kantelramen in het pand bevestigd zijn. Televisie wordt naar Y gezonden voor opgave herstel tbv de verzekering en daarna door verzekerde zelf opgehaald terwijl duidelijk is dat de televisie niet meer functioneert. Graag expertise verrichten en meer informatie inwinnen over de oorzaak. Onderzoek is vooralsnog niet nodig.'*

- 2.4 Op 3 september 2015 heeft verweerder de woning van klager bezocht. In een door verweerder op 7 september 2014 opgemaakt expertiserapport (met een fotobijlage) staat onder meer het volgende:

*'De inboedel maakt op ons een rommelige indruk, terwijl de onderhoudsstaat van de woning redelijk te noemen is.*

*(...)*

*Tijdens ons bezoek verklaarde [klager] het volgende:*

*(...)*

*Op 25 juli 2015 is er waterschade aan mijn televisie ontstaan. Ik kan u hierover het volgende verklaren.*

*(...)*

*Ik ben op zaterdag 25 juli 2015 omstreeks 03.30 naar mijn werk (...) gegaan. De ramen aan de voorzijde waren dicht. Dit weet ik zeker want er werd al slecht weer voorspeld. Ik weet alleen niet meer zeker of de bedienhandel van het linker raam helemaal naar beneden (half zes) stond. Ik ben op zaterdag 25 juli 2015 omstreeks 16:30 thuisgekomen. De storm was toen al grotendeels voorbij. Toen ik thuis kwam, viel mij in eerste instantie niets vreemds op. Op een gegeven moment zag ik door de kieren van de lamellen dat het linker raam open stond. Ik heb toen direct het raam dichtgedaan. Ik zag toen dat er water op het laminaat lag, evenwijdig aan de gevel. Ik heb direct handdoeken gepakt en ben het water gaan opruimen. Ik zag toen ook dat er witte strepen op de achterzijde van de televisie zichtbaar waren. Deze moeten afkomstig zijn*

*geweest van de lamellen die tegen de televisie hebben staan klapperen. Ik zag toen ook een paar druppels op de achterzijde van de televisie.*

*(...)*

*Ik heb geen idee hoe het linker raam open kan zijn geraakt. Ik weet 100% zeker dat het raam dicht was. Er is ook niemand anders in huis geweest die het raam geopend zou kunnen hebben. Zoals u gezien heeft, is het raam ook dicht als de handel niet helemaal naar beneden staat.*

*(...)*

*Conclusie Expert*

*Gelet op onze bevindingen zijn wij van mening dat het raam niet door de storm kan zijn opengewaaid als het raam daadwerkelijk afgesloten was geweest.*

*Verzekerde heeft nadrukkelijk verklaard dat hij zeker weet dat het raam was afgesloten en dat desondanks het raam is opengewaaid. Dit is technisch niet mogelijk.*

*Het raam kan alleen zonder schade zijn opengewaaid als dit niet afgesloten was geweest, maar dat was volgens verzekerde absoluut niet het geval. Bovendien had naar onze mening dan ook meer schade in de woning zichtbaar zijn geweest, bijvoorbeeld aan de lamellen. Ook had verzekerde dan meer ‘ravage’ aan moeten treffen bij binnenkomst.*

*Door verzekerde is derhalve bewust een onwaarachtige toedracht geschetst.’*

- 2.5 In de fotobijlage bij het expertiserapport zit een foto van de achterkant van een televisie met daarop witte strepen. De tekst bij deze foto luidt:

*‘(Bron: [voormalige werkgever verweerder])*

*Detailopname van de witte strepen op de achterzijde van de televisie’*

- 2.6 De expert heeft het expertiserapport opgestuurd aan de opdrachtgever (E). E heeft daarna maatregelen genomen jegens klager, onder meer door de verzekering te beëindigen, hem de rekening van het expertisearchief voor te leggen en hem te registreren bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsschade.

- 2.7 Bij de door klager overgelegde stukken bevindt zich een ‘Bijlage bij CBV-dossiernr.: (...)’. Hierop staat onder meer het volgende vermeld:

*‘Incidentsoort: Fingeren*

*Doel melding: Melding conform Fraudeprotocol*

*(...)*

*Feitgegevens*

*Volgens verzekerde zou als gevolg van een storm het afgesloten raam opengewaaid zijn, waardoor er alleen waterschade aan de tv ontstaan zou zijn.*

*Volgens onderzoeker kan het raam technisch gezien niet opengewaaid zijn en al zou dit wel gebeurd zijn dan zou het schadebeeld (meer storm- en waterschade) aan woning anders/heviger zijn.*

*Op 26 november 2015 polis beëindigd, verzekerde op de hoogte gebracht van maatregelen en onderzoekskosten in rekening gebracht.’*

### **3. De klacht en het verweer.**

- 3.1 De klacht houdt – samengevat – het volgende in. Verweerder heeft het Reglement houdende Gedragsregels (hierna: de gedragsregels) geschonden (in ieder geval in het bijzonder artikel 4a), door ten onrechte op te schrijven dat klager bewust een onwaarachtige toedracht geschetst heeft. Die conclusie kan niet getrokken worden op basis van de (overige) bevindingen van verweerder. Dat het raam niet opengewaaid kan zijn als het vergrendeld was is voor klager wel acceptabel. Maar klager heeft tijdens het bezoek van verweerder ook niet verklaard dat

het raam vergrendeld was, alleen maar dat het 'dicht' was. Daarnaast heeft verweerder niet onderbouwd waarom er meer ravage zou moeten zijn geweest in de woning. Verweerder heeft daarbij niet, althans niet zichtbaar, omstandigheden in zijn oordeel betrokken zoals het feit dat er zware houten lamellen voor het raam hangen die het raam bij binnenwaaien kunnen tegenhouden en dat bovendien de televisie daar nog achterstond waardoor het raam nog meer geblokkeerd werd. Tevens heeft verweerder het feit dat er witte sporen van de lamellen op de televisie zaten genegeerd en het oordeel van D dat er sprake was van waterschade aan de televisie. Tenslotte heeft verweerder zich op onjuiste windgegevens beroepen. Bij repliek heeft klager onder meer nog aangevoerd dat hij de woning nog maar net betrokken had en oprecht dacht dat het raam afgesloten, althans dicht, was en rekening hield met de mogelijkheid dat bij een uitzonderlijke storm het raam niet voldoende drukbestendig was. Tevens was hij zich ten tijde van de schademelding nog niet bewust van het feit dat op grond van de polis neerslagschade door openstaande ramen überhaupt niet gedekt was. Voordat hij de televisie aanbood voor onderzoek bij D heeft hij wel contact gehad met E en begrepen dat in verband met de leeftijd van de televisie slechts een bedrag van maximaal € 70,- voor vergoeding in aanmerking zou kunnen komen. Klager acht dat geen geloofwaardig motief om fraude te plegen. Tenslotte heeft klager problemen met het feit dat in het expertiserapport vermeld is dat de inboedel 'een rommelige indruk' maakt. Dit is tendentieus en suggestief en kan alleen de functie hebben te leiden tot het beeld dat klager een slordig persoon is, die onzorgvuldig met zijn inboedel omspringt. De gevolgen van het handelen van verweerder zijn ernstig. Klager heeft van E in eerste instantie een samenvatting gekregen en later pas via F het expertiserapport opgevraagd. De registraties zijn later wel weer geblindeerd nadat klager, althans zijn vader, met de verzekeraar gesproken heeft. Het door klager op 20 november 2016 ingezonden filmpje ondersteunt de lezing van klager dat de lamellen het raam in belangrijke mate heeft kunnen tegenhouden en er derhalve maar beperkt water naar binnen heeft kunnen komen. De omstandigheden waren op 20 november 2016 immers vergelijkbaar (met storm) als op 15 juli 2015.

- 3.2 Verweerder heeft onder meer het volgende aangevoerd. Klager heeft aan verweerder verteld dat het raam dicht was en de bedienhandel naar beneden gedraaid, waarbij klager niet meer wist of de hendel helemaal naar beneden was gedraaid. Achteraf zou het inderdaad duidelijker zijn geweest als in de opgenomen verklaring van klager 'afgesloten' had gestaan in plaats van 'dicht'. De strekking van deze verklaring is echter in overeenstemming met de toedracht zoals eerder door klager vermeld op het schadeformulier. In het geval van klager ontbreekt het kenmerkende schadebeeld bij een schade door een opengewaaid raam (geen schade aan de lamellen, raam of overige inboedel in huis en geen lekkagesporen), zoals dat bij een zeer zware storm opengewaaid raam verwacht mag worden. Nu dit kenmerkende schadebeeld ontbreekt en er geen schade aan het raam zichtbaar is, kan dat alleen maar tot de conclusie leiden dat het raam dus niet tijdens de storm is opengewaaid. Verweerder erkent dat klager gelijk heeft wat betreft de windrichting (deze heeft meer 'vol' tegen het raam gedrukt dan weergeven in het expertiserapport). Dit leidt echter niet tot een andere conclusie omdat het schadebeeld niet overeen komt met een te verwachten schadebeeld. Uit het door klager beschreven en tijdens het bezoek waargenomen schadebeeld kan geen andere conclusie getrokken worden dan dat de schade niet kan zijn ontstaan op de door klager omschreven wijze. Door klager is dus bewust een onwaarachtige toedracht geschetst. Bij dupliek heeft verweerder ter illustratie nog naar een filmpje op *youtube* verwezen waarop zichtbaar is hoe een openstaand raam beweegt tijdens storm. Tenslotte heeft verweerder opgemerkt dat uitsluitend de waargenomen feiten aan de opdrachtgever zijn gerapporteerd met de conclusie dat de schade niet op de door verzekerde wijze kan zijn ontstaan en dat er dus sprake is van het bewust schetsen van een onwaarachtige toedracht. De opmerking over de staat van de inboedel is gemaakt omdat verzekeraars een inschatting willen maken wat voor risico er verzekerd is. Het maken van een

dergelijke opmerking is daarom in de expertisewereld gebruikelijk. Ter zitting heeft verweerder nog verklaard dat volgens hem de term ‘onderzoek’ in de zinsnede ‘Onderzoek is vooralsnog niet nodig’ in de e-mail van E (zoals aangehaald onder 2.3) ziet op ‘fraudeonderzoek’. Het is wel gebruikelijk dat er nog een fraudeonderzoek zou volgen maar daar heeft verweerder geen opdracht voor gekregen en verweerder weet er niet van of er een nader fraudeonderzoek heeft plaatsgevonden, zelf heeft hij nooit meer iets van E gehoord.

#### **4. De ontvankelijkheid van de klacht.**

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 ontvankelijk verklaard te worden. De bevoegdheid van het Tuchtcollege is overigens tussen partijen niet in geschil.

#### **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 in dezen dat de kern van hetgeen klager en verweerder verdeeld houdt niet alleen gelegen is in de vraag of een storm – zoals deze gewoed heeft op de veronderstelde schadedatum – kan leiden tot een schadebeeld zoals door klager in kwestie naar voren gebracht, maar ook of aan een eventuele onjuiste schets van de toedracht door klager de conclusie verbonden kan worden, zoals verweerder dat gedaan heeft, dat klager ‘bewust een onwaarachtige toedracht heeft geschetst’.
- 5.3 Ten aanzien van de eerste vraag overweegt het Tuchtcollege dat een expert een zekere mate van beoordelingsvrijheid heeft op grond van zijn deskundigheid. Daaruit volgt dat ten aanzien van het beoordelen van de concrete bevindingen van een expert een zekere terughoudendheid betracht moet worden. Alleen wanneer een expert in redelijkheid niet tot het standpunt heeft kunnen komen dat hij in een zeker geval heeft ingenomen kan het Tuchtcollege daar enig gevolg aan verbinden. In dit geval kan het Tuchtcollege verweerder op zichzelf volgen in zijn stelling dat de windrichting uiteindelijk niet ter zake gedaan heeft voor de vraag of het raam in kwestie überhaupt geopend is geweest tijdens de bewuste storm en er dientengevolge water naar binnen in woning is gekomen, onder meer op de televisie van klager. Het Tuchtcollege volgt klager daarentegen in zijn stelling dat de zware lamellen mogelijk het raam hebben tegengehouden waardoor de schade beperkt is gebleven. Naar het oordeel van het Tuchtcollege heeft verweerder dit gegeven onvoldoende, althans niet kenbaar, in zijn overwegingen betrokken. Dit is eveneens het geval met betrekking tot het feit dat de televisie witte strepen op de achterzijde heeft, welke volgens klager afkomstig zouden kunnen zijn van de daar tegen aan schurende lamellen, alsmede het feit dat de reparateur D geconcludeerd heeft dat de televisie defect is geraakt als gevolg van waterschade. Daar komt bij dat in het door verweerder bij dupliek naar voren gebrachte filmpje geenszins sprake is van een vergelijkbare situatie –alleen al vanwege het ontbreken van vergelijkbare lamellen. Het desbetreffende filmpje toont naar het oordeel van het Tuchtcollege evenmin een schadebeeld zoals dat volgens verweerder het geval zou moeten zijn en op grond waarvan hij in de kern tot de conclusie is gekomen dat in het geval van klager er geen sprake geweest kan zijn van een openwaaierend raam.

- 5.4 Naar het oordeel van het Tuchtcollege had verweerder, ook indien de door klager naar voren gebrachte toedracht feitelijk niet juist was, niet mogen concluderen dat klager op grond van dat enkele feit ‘derhalve’ bewust een onwaarachtige toedracht had geschetst. Het is immers geenszins uitgesloten dat klager een toedracht heeft geschetst die naar zijn oprechte intenties wel een juiste verklaring bood voor het feit dat zijn televisie defect was geraakt. Het enkele feit dat een veronderstelde toedracht naar het oordeel van de expert niet de juiste kan zijn geweest kan überhaupt niet onmiddellijk het oordeel dragen dat er sprake was van een ‘bewust onwaarachtige’ voorstelling van zaken. Daarvoor dienen meer omstandigheden aanneemelijk gemaakt te worden, hetgeen in het geheel niet heeft plaatsgevonden (althans niet beschreven in het expertiserapport). Het Tuchtcollege overweegt te dien aanzien in het algemeen nog dat zeer terughoudend dient te worden overgegaan tot het oordeel dat er door een verzekerde gefraudeerd is.
- 5.5 In dit geval had verweerder er niet alleen rekening mee moeten houden dat de door klager geschetste gang van zaken in zijn beleving wel degelijk mogelijk was, niet alleen door gebrek aan technisch inzicht in de functionaliteit van het raam in kwestie, maar ook doordat klager zich mogelijk simpelweg vergist heeft ten aanzien van de vraag of het raam op behoorlijke wijze vergrendeld was. De discussie of het raam ‘afgesloten’ was of ‘dicht’ doet wat dat betreft naar het oordeel van het Tuchtcollege niet zoveel ter zake. Verweerder had meer concreet moeten vragen aan klager tijdens zijn bezoek of hij zich ervan vergewist had dat het raam vergrendeld was. Dat zulks gebeurd is blijkt niet uit het expertiserapport. Dat klager mogelijk mede daarom later is gaan denken dat verweerder uit was op het vaststellen van fraude en als het ware al met een vooropgezet plan naar klager toegekomen is, kan door het Tuchtcollege niet vastgesteld worden. Maar het Tuchtcollege is wel van oordeel dat een expert er bij zijn vraagstelling rekening mee moet houden dat hij zo objectief mogelijk tracht de juiste toedracht te reconstrueren door het gebruik van zo concreet mogelijke, niet voor tweëërlei uitleg vatbare termen (zoals in dit geval ‘vergrendeld’). Daarbij merkt het Tuchtcollege nog op dat de vermelding dat de inboedel ‘een rommelige indruk’ maakt in het geheel niet ter zake doet voor de vraag naar de feitelijk toedracht.
- 5.6 Tenslotte overweegt het Tuchtcollege dat verweerder buiten de opdracht gegaan is waarin expliciet vermeld stond dat (fraude)onderzoek vooralsnog niet nodig was. Binnen de opdracht zoals deze verstrekt was past niet een opmerking als dat verzekerde bewust een onwaarachtige toedracht heeft geschetst. In tegenstelling tot hetgeen verweerder heeft aangevoerd, namelijk dat dit een feitelijk constatering was, houdt dit immers een waardeoordeel in ten aanzien van de (frauduleuze) motieven van verzekerde. Indien verweerder ter plaatse bedenkingen had gehad over de gang van zaken en de oprechtheid van verweerder had hij in zijn rapport, naast het uiten van zijn twijfels over de toedracht, kunnen volstaan met een aanbeveling tot het doen van nader (fraude-)onderzoek. Het geheel beschouwende moet het Tuchtcollege oordelen dat de bevindingen van verweerder in zijn expertiserapport niet alleen niet concludent waren maar dat hij tevens voorbarige gevolgtrekkingen gemaakt heeft ten aanzien van de persoon van klager. Dit laatst had zonder meer voorkomen kunnen worden indien verweerder zich aan de opdracht gehouden had.
- 5.7 Uit het geheel van door partijen naar voren gebrachte informatie leidt het Tuchtcollege af dat verweerder het expertise rapport niet aan klager heeft toegezonden alvorens dit aan de verzekeraar toe te zenden. Hoewel klager dit niet naar voren gebracht heeft had dit naar het oordeel van het Tuchtcollege wel moeten gebeuren. Klager had dan immers kunnen reageren op de feitelijke constatering in het rapport en zich tijdig kunnen verweren tegen de voor hem belastende gevolgtrekkingen daarin. Dit had mogelijk een nader (fraude)onderzoek tot gevolg kunnen hebben of wellicht een contra-expertise. Klager is nu pas later geconfronteerd met de

verstreckende gevolgen die de verzekeraar kennelijk heeft verbonden aan het expertiserapport zoals opgesteld door verweerder. Het feit dat de verzekeraar op kennelijke wijze op grond van de bevindingen van verweerder, zonder nader onderzoek te laten verrichten, overgegaan is tot het nemen van maatregelen jegens verzekeraar staat overigens in dit geding niet ter discussie. Het Tuchtcollege kan immers niet oordelen over gedragingen van de verzekeraar in kwestie. Wel overweegt het Tuchtcollege dat de wijze waarop dit vervolg verlopen is niet aan verweerder toegerekend kan worden. Die is daar immers niet verantwoordelijk voor. Daar staat tegenover dat verweerder had moeten beseffen dat zijn expertiserapport tot ernstige gevolgen voor klager zou kunnen leiden. Mede gelet op de niet-concludente wijze waarop verweerder tot zijn bevindingen gekomen is zoals hiervoor overwogen acht het Tuchtcollege een waarschuwing op zijn plaats.

## **6. De beslissing.**

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart de klacht gegrond;

6.2 legt aan verweerder 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. C.W. Verloop (lid), en prof.mr. J.H. Wansink (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 23 januari 2017.

Mr. P.J.M. Drion,

mr. C.W. Verloop,

prof. mr. J.H. Wansink.