

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

B
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
verweerster

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klager en het bureau.

1. De procedure.

- 1.1 Middels het daartoe ingevulde meldingsformulier van het NIVRE, met een aantal bijlagen, heeft klager op 9 augustus 2017 een klacht ingediend tegen het bureau (hierna: de klacht).
- 1.2 Het bureau heeft met een brief van 12 september 2017 op de klacht gereageerd.
- 1.3 Met een brief van 23 oktober 2017 heeft klager gerepliceerd waarna het bureau nog heeft gedupliceerd met een brief van 20 november 2017.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 februari 2018 te Rotterdam. Klager is verschenen in persoon. Aan de zijde van het bureau waren aanwezig de heren C en D. Ter zitting heeft klager zijn klacht toegelicht waarbij hij het onderdeel inzake de persoonsgegevens heeft ingetrokken. Voorts hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

2. De klacht en het verweer.

- 2.1 De klacht houdt in dat (door) het bureau of de door het bureau ingeschakelde experts (niet zijnde Nivre-experts):
 - is geweigerd om verwerkte persoonsgegevens beschikbaar te stellen;
 - informatievoorziening niet heeft plaatsgevonden;
 - (men) zich niet heeft gehouden aan overeengekomen termijnen;
 - dat bij aanvullende vragen geen informatie is verstrekt over mogelijke gevolgen;
 - gestelde vragen zijn uitgebreid na overleg met de verzekeraar en derhalve de (inleidende) opdracht overschreden is;
 - dat men het onderzoek heeft laten afhangen van instructies van de verzekeraar en dat daarmee de onafhankelijkheid is opgegeven;
 - dat er leugenachtige verklaringen zijn afgelegd waarbij men beloofd heeft een onderbouwing te overleggen terwijl men dit nagelaten heeft;

- dat men gedurende een periode van 2 maanden verzaakt heeft een akte van benoeming op te maken;
- en,
- dat bij het laatste gesprek de expert heeft beloofd zijn specificatie uiterlijk woensdag 9 augustus 2017 om 17.00 uur ter beschikking te stellen (hetgeen niet gebeurd is en waarmee opnieuw het vertrouwensbeginsel geschonden is).

2.2 In reactie op de klacht heeft het bureau geschreven dat men het betreurt dat er onvrede ontstaan is bij klager over de behandeling van de schade door het bureau. Een en ander is met de (door het bureau ingeschakelde) schade-expert en de onderzoeker besproken, en er zijn afspraken daaromtrent met beiden gemaakt. Het bureau heeft daarbij onder meer nog naar voren gebracht dat de opmaak van de akte van benoeming niet adequaat is verlopen, waardoor enige vertraging is ontstaan en dat de schade-expert met het toezenden van een reactie/tegenvoorstel aan de contra-expert op 9 augustus 2017 een aantal uren te laat was en op dat moment tevens verzuimd heeft een specificatie van de eerder door hem vastgestelde inboedelschade mee te zenden. Daarnaast heeft het bureau gesteld dat er objectief onderzoek verricht is naar de oorzaak van de schade, dat de tijd tussen het eerste bezoek en het toesturen van de verklaring achteraf gezien korter had kunnen zijn en dat aan klager een printscreen is toegestuurd van zijn opgenomen persoonsgegevens.

3. De beoordeling.

- 3.1 Voorop gesteld wordt dat een bureau in de uitoefening van zijn bedrijf 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 het zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend bureau betaamt, waarbij dient te worden voldaan aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Het bureau is conform artikel 2.7 van het Reglement houdende gedragsregels, tevens verantwoordelijk voor de deugdelijke nakoming van de naleving van de desbetreffende normen door zijn werknemers (ook zij die geen NIVRE-expert zijn).
- 3.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. Klager heeft ter zitting een toelichting gegeven op zijn klacht onder meer door uit te leggen dat hij zich 'verdachte' heeft gevoeld en dat mede daarom hij alle op hem betrekking hebbende stukken wilde hebben (met een beroep op de Wet bescherming persoonsgegevens). Het Tuchtcollege kan het zich op wel voorstellen dat indien er verschillende onderzoeken gedaan (moeten) worden dergelijke gevoelens van ongenoegen kunnen ontstaan door de onzekerheid die dat met zich brengt. Te meer ook omdat klager voornemens was om zijn huis in de verkoop te brengen. Feit is dat gedurende enige tijd onduidelijkheid heeft bestaan over de oorzaak van de schade, waarbij lange tijd gezocht is naar de beantwoording van de vraag of de wasmachinekraan lekkage veroorzaakt had (hetgeen uiteindelijk niet het geval bleek te zijn). Evenwel kan uit het dossier toch niet opgemaakt worden dat er daadwerkelijk sprake is geweest van een verdenking van verzekeringsfraude in enigerlei vorm door het bureau in de richting van klager. Evenmin kan geconcludeerd worden dat de gang van zaken door deze mogelijke verdenking beïnvloed is.
- 3.3 De kern van de klacht, zoals door klager ter zitting nader toegelicht, is ook niet zozeer gericht op deze (mogelijke) verdenking als wel op de 'constante vertraging', de 'verdraaiing van de taxatie' en het 'gebrek aan onafhankelijkheid'. Met name het feit dat het twee maanden geduurd heeft voordat de akte van benoeming tot stand gekomen is acht het Tuchtcollege in strijd met de gedragsregels; dit te meer daar het voor het bureau/de expert duidelijk moet zijn geweest dat er toch al de nodige tijd heengegaan was met de behandeling van de schade door

de verzekeraar en klager daardoor lang in onzekerheid heeft gezeten. Het feit dat het bureau deze vertraging heeft erkend doet daar niet aan af.

- 3.4 De andere verwijten kunnen echter niet tot de conclusie leiden dat strijdig met de gedragsregels is gehandeld. Uit de verklaringen ter zitting begrijpt het Tuchtcollege dat aan klager een verslag is toegestuurd waar mogelijk passages instonden die 'standaard' in een dergelijk verslag staan en die mogelijk niet tijdens het gesprek al voldoende onder de aandacht van klager gebracht waren. Zelfs als dat zo is kan dat niet leiden tot een gegrondverklaring. Klager was immers in de gelegenheid om daar nog vragen over te stellen en over die passages in gesprek te gaan. Het Tuchtcollege acht het mogelijk dat op dat moment klager zich al ongemakkelijk voelde vanwege de hierboven benoemde gevoelens van verdachtmaking en dat ook dit de gang van zaken voor hem gekleurd heeft. Hetzelfde geldt mogelijk voor het verwijt van onafhankelijkheid. Dat bijvoorbeeld op enig moment de schadebehandelaar (van de verzekeraar) via (de expert van) het bureau aanvullende vragen gesteld heeft is op zich niet ongebruikelijk en wil niet zeggen dat men zich heeft laten sturen door de verzekeraar of anderszins niet zijn eigen objectiviteit bewaakt heeft. Toch wil het Tuchtcollege ambtshalve nog uitspreken dat het spijtig is dat aan de zijde van klager kennelijk het beeld ontstaan is dat hij 'verdachte' was en dat in het algemeen experts/bureaus bij hun onderzoek moeten trachten dit soort gevoelens te signaleren en desnoods ook bespreekbaar te maken. De 'menselijke kant' van een onderzoek behoeft (ook) de nodige aandacht en het is ook hier de toon die de muziek maakt.

4. De beslissing.

- 4.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht op één onderdeel gegrond zoals overwogen in 3.3 en voor het overige ongegrond. Mede gezien de waardering van de ernst van het gegrond verklaarde en tevens in relatie tot de totale klacht legt het Tuchtcollege het bureau echter geen maatregel 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 en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 4 april 2018.

Mr. P.J.M. Drion

Mr. F. Th. Kremer

mr. C.W. Verloop