

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

1. A

in het register van het NIVRE ingeschreven
werkzaam bij

2. B

aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
klaagsters

tegen

C

in het register van het NIVRE ingeschreven
verweerster

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als enerzijds A (voor klaagster sub 1) en B (voor klaagster sub 2) en anderzijds verweerster.

1. Het verloop van de procedure

1.1 Met een e-mail van 20 december 2017 van D (Commercieel Manager bij B, hierna: D) is namens klaagsters een klacht (hierna: de klacht) tegen verweerster ingediend. In het daartoe door A ingevulde en ondertekende 'Meldingsformulier klacht' is de klacht als volgt omschreven:

'C communiceert niet op een manier die past bij de gedragsregels van het NIVRE. Zij beschuldigt zowel mij, als mijn werkgever (B) van 'misleiding', 'het verrichten van opzettelijk benedenmaats onderzoek' en 'willens en wetens verzwijgen van informatie'. C trekt de moraliteit c.q. betrouwbaarheid van mij in twijfel.'

Bij de klacht is een aantal bijlagen gevoegd (ongenummerd).

1.2 Op 14 maart 2018 heeft verweerster een verweerschrift ingezonden (met bijlagen, genummerd 1-6). Zij heeft daarbij geconcludeerd tot (primaire) niet-ontvankelijkheid dan wel (subsidiar) ongegrondheid van de klacht.

1.3 Klaagsters hebben met een brief van 11 april 2018 een reactie ingezonden waarbij zijn hun klacht hebben gehandhaafd.

1.4 Met een brief van 18 mei 2018 heeft verweerster een dupliek ingezonden (met bijlagen, genummerd A-C) waarbij zij haar conclusie bij verweer gehandhaafd heeft.

1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 17 september 2018 te Rotterdam. Aan de zijde van klaagsters waren aanwezig A in persoon alsmede de heren E (General Manager

Personen, hierna: E) en F (Legal Counsel). Verweerster was eveneens aanwezig in persoon, vergezeld door haar partner G.

2. De feiten

Het volgende overzicht betreft een beknopte weergave van de naar het oordeel van het Tuchtcollege voor de beoordeling van de klacht relevante feiten, zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en de over en weer niet betwiste stellingen.

2.1 Op 3 november 2017 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen A en verweerster.

2.2 Na voornoemd telefoongesprek heeft A in een e-mail aan verweerster met c.c. aan H en I (beiden van J, hierna resp. H en I), K (van L, hierna: K), en D onder meer het volgende geschreven:

'In het kader van hoor-en-wederhoor kreeg ik van J op 26 oktober jongstleden het verzoek om ook uw cliënte een bezoek te brengen voor een vrijblijvende letselintake. (...) De reden dat ik u belde heb ik aan u kenbaar gemaakt. U gaf mij aan dat u momenteel de zin van een dergelijk vrijblijvend bezoek niet inziet en het standpunt inzake de aansprakelijkheid van de verzekeraar af zult wachten. Ik heb dit inmiddels aan de verzekeraar en makelaar doorgegeven en wij respecteren uw keuze daarin.

Afsluitend wil ik opmerken dat ik het telefoongesprek als onprettig heb ervaren en deze wijze van communiceren betreurt.'

2.3 Op 7 november 2017 heeft verweerster met een e-mail gericht aan A (met c.c. aan dezelfde personen als de onder 2.2 vermelde e-mail) op de onder 2.2 vermelde e-mail gereageerd met het volgende:

'Het onderstaande bericht bewijst nogmaals dat uw stelling dat u onafhankelijk zou zijn onjuist is. U bericht uw opdrachtgever daarentegen zelf wel gebrekkig. Bijgaand de telefoonnotitie, die inzicht geeft in waarom ik de zin van een "vrijblijvend bezoek" niet inzie. Opnieuw vermijdt u het woord "verhoor" van mijn cliënte, waarom het u feitelijk te doen is, zo bleek in ons telefoongesprek.

Het is dan ook zeer opmerkelijk dat juist u klaagt dat u het telefoongesprek als onprettig heeft ervaren en de wijze van communicatie betreurt. U heeft immers er alles aan gedaan om het een onprettige kennismaking en onprettig gesprek te laten verworden. Ik betreurt juist uw werkwijze en wijze van communiceren. Ik acht uw klagen en stemmingmakerij ongepast. U beschimpt daarmee richting anderen ook nog eens een collega-registerexpert, terwijl u uw eigen handelen buiten beschouwing laat.

Ik heb er nota van genomen dat er aan de zijde van uw verzekerde de volgende personen bij deze zaak zijn betrokken: K van L en daarnaast H en I van J alsook D van uw organisatie. Best wel veel professionals, die zich met deze ene zaak bezighouden, terwijl mijn cliënte het moet doen met een enkele professional. Kunnen zij of u mij taak en functie van elk van deze professionals uitleggen en wat zij tot nu toe gedaan hebben in het kader van hun onderzoek en beoordeling en de verplichtingen ex GBL?'

2.4 In de in voornoemde e-mail vermelde telefoonnotitie (van de hand van verweerster) staat onder meer het volgende:

'Ze heeft overleg gehad met H en wil met mij graag een afspraak maken voor een intakegesprek bij cliënt. Zij zijn een onafhankelijk bureau en willen graag ook de verzekerde horen. Ik breek in

en geef aan dat Haar kantoor uitsluitend optreedt voor verzekeraars en het is geen gezamenlijke opdracht. Dus het ontbreekt mijns inziens aan onafhankelijkheid. (...) Ik geef ook aan dat er al veel kosten zijn gemaakt vanwege de handelswijze tot nu toe. Vooral nog komen die kosten voor rekening van de benadeelde. Dus ook de kosten van een intakegesprek. Ze geeft aan dat ze vervelend vindt dat ik haar interumpeer. Ze wilde alleen maar een afspraak maken voor een intakegesprek. Zij zal bij de verzekerde langsgaan en in het kader van hoor en wederhoor "wil zij" ook graag mijn cliënte horen. (...) Ik vraag of ze wel naar mij geluisterd heeft. Zij eist een verhoor van cliënte op kosten van cliënte. Ik acht dat nogal brutaal. Ze geeft aan dat ze zal terugkoppelen dat ik niet mee wil werken aan een intake. Ik geef aan dat ik dat zeer flauw vind. Ze moet anders weten. Ik wil best meewerken, maar niet onder de omstandigheden die zij nu schetst.

(...)

Dus ik vind het heel brutaal dat een benadeelde via een "vrijwillige letselintake" misleid wordt, omdat het duidelijk gaat om een verhoor. En ik vind het ook misleidend dat er geschermd wordt met onafhankelijkheid en hoor en wederhoor, terwijl gebleken is dat daarvan geen sprake kan zijn. Dit is opzettelijke misleiding van de opponent. (...) Zij wil graag zaken uitleggen. Ik heb haar onderbroken. Ik geef aan dat ik niets meer hoef te horen. Ik zie een optreden dat misleidend is en in strijd met de GBL. Zij neemt ook niet de moeite om te luisteren, mijn verzoeken te eerbiedigen en een "uitje" te pellen. Dus ik weet nu wel genoeg. Ik wens niet langer voor de gek gehouden te worden. Ik heb er geen vertrouwen meer in. Ik wens haar een prettige dag en hang op.'

- 2.5 Op 10 november 2017 heeft I in een e-mail aan verweerster (met c.c. aan H, K, D en A) het volgende geschreven:

'In mijn hoedanigheid van afdelingsmanager van de aansprakelijkheid schadeafdeling van J ben ik betrokken op bovenstaand dossier en richt ik mij tot u.

J betreurt het dat het partijen niet lukt om een driegesprek te plannen. Wij hebben B verzocht om niet alleen bij onze verzekerde (...) een toedrachtsonderzoek te doen, maar ook om met u en uw cliënte een gesprek aan te gaan. Doel van het gesprek is om nog meer duidelijkheid te verkrijgen omtrent de toedracht van het ongeval en de gevolgen daarvan voor uw cliënte op gebied van de letselschade.

Derhalve hebben wij B verzocht om met u contact op te nemen. Duidelijk is dat zowel A van B, als u het telefoongesprek als onprettig hebben ervaren. Over de details van wat er exact is besproken en in welke stijl, bent u het kennelijk niet meer elkaar eens. Het lijkt ons goed om dit te laten rusten. Wat voor nu belangrijk is, is dat uw cliënte van ons hoort hoe wij over de aansprakelijkheid denken. A bezoekt verzekerde 16 november 2017 en heeft toegezegd binnen vijf werkdagen haar bevindingen aan ons te rapporteren. Wij zullen u nader informeren over ons standpunt.

U merkt op dat een aantal mensen in kopie staat van deze en eerder e-mails. De reden hiervan is deels gelegen in de ontwikkelingen in deze kwestie, waaronder het onplezierige gesprek tussen u en A en het feit dat er geen driegesprek kan worden gepland. K van L is de verzekeringsmakelaar namens verzekerde. D is de leidinggevende van A en ondergetekende is de leidinggevende van H.

Indien u nog vragen heeft neemt u dan gerust contact met mij op.'

- 2.6 Met een e-mail van 10 november 2017 heeft verweerster op de e-mail van I – met c.c. aan A, D, K en H – gereageerd. Deze e-mail houdt onder meer het volgende in:

'Ik begrijp dat sommige zaken _ binnen de kaders van de Wbp - gedeeld worden, maar dat [klaagster] alle leidinggevendenden erbij moet betrekken als een driegesprek niet door kan gaan, is nogal opmerkelijk te noemen. Ik begrijp ook dat [klaagster] stelt dat de inhoud van het telefoongesprek niet goed is weergegeven en/of haar stijl van optreden te prijzen is. Ze zal haar pad niet verlaten. Ik betreur dit. Kennelijk bent u niet goed op de hoogte van de gesprekken met H en [klaagster]. Anders had zelfreflectie en een excuses voor de hand gelegen, maar geen verwijtende ondertoon en geen "zand erover" als het om kleur bekennen en verantwoording nemen gaat. Dan had u ook begrepen waarom uw werkwijze op weerstand stuit. En zouden u en B - ook in andere zaken - deze werkwijze, die geen recht doet aan een benadeelde, laten varen alsook had u daaraan dan een wat ander woord gewijd. Gedane zaken nemen nu eenmaal geen keer, maar tekenen vaak wel de toekomst en onderlinge relaties. Punt.'

- 2.7 Op 24 november 2017 heeft H met een e-mail een door A opgesteld rapport aan verweerster toegezonden. In dit op 21 november 2017 gedateerde rapport staat onder meer:

'Eveneens verzocht u mij telefonisch contact op te nemen met de belangenbehartiger voor het plannen van een vrijblijvende letselintake. De belangenbehartiger gaf aan hier geen prijs op te stellen, zodat deze afspraak niet kon worden gemaakt. Mocht de afspraak met de belangenbehartiger alsnog plaatsvinden, dan zal mijn collega D dit bezoek voor zijn rekening nemen.'

- 2.8 In een e-mail aan H van dezelfde dag (24 november 2017) heeft verweerster gereageerd op de onder 2.6 aangehaalde e-mail met onder meer het volgende:

'Kennelijk zijn nog aanvullende documenten bij uw verzekerde opgevraagd. Graag ontvang ik een opgave van welke documenten dat zijn.

(...)

Wilt u in ieder geval in de rapportage nog laten vermelden dat ik niet bij het bezoek aan uw verzekerde mocht zijn, indien ik niet akkoord ging met de een letselintake bij cliënte op kosten van cliënte? Anders wordt in de rapportage door A de waarheid geweld aan gedaan.'

- 2.9 Een e-mail van 7 december 2017 van H aan verweerster houdt onder meer het volgende in:

'In het rapport staat reeds opgenomen dat een bezoek aan belanghebbende (in het kader van een vrijblijvende letselintake) niet heeft plaatsgevonden, aangezien u hiermee niet akkoord ging. Over de kosten hebben de expert en u echter nooit gesproken. Wij zien daarom ook geen reden om het rapport op dit punt aan te passen.

(...) gezien de omstandigheden en ter voorkoming van verder discussie en nadere bewijsvoering zijn wij bereid om de ongevalsgerelateerde schade van uw cliënte pragmatisch te regelen.'

- 2.10 Op 13 december 2017 heeft verweerster met een e-mail aan H, met c.c. aan klaagster, gereageerd op de hiervoor aangehaalde e-mail van H. In deze e-mail van verweerster staat onder meer het volgende:

'Ik heb er nota van genomen dat geweigerd wordt de rapportage van B te laten aanpassen. Ik wil daarbij genoemd hebben dat u opdracht geven aan het "onafhankelijk" B tot het horen van mijn cliënt en uw verzekerde, de eerstgenoemde via de misleidende kwalificatie van "vrijblijvende letselintake". Er zijn twee redenen waarom niet ingestemd kon worden met de "vrijblijvende" letselintake:

1. U wilde én een verhoor van cliënte over de toedracht én de gevolgen van het ongeval via dit "vrijblijvende" letselintake bewerkstelligen. U wilde mijn cliënte verhoren over de toedracht, maar niet toegestaan werd dat mijn cliënt uw verzekerde zou horen.

Een duidelijk machtsstrijd.

2. Er moet vanuit worden gegaan dat die niet vergoed zouden worden, juist omdat ik nog expliciet ben ingegaan op het feit dat op kosten van cliënt de intake zou plaatsvinden en bij niet erkenning mijn cliënt nog meer schade en kosten door het voorval zou hebben dan zij al had. Ik ben daarin destijds niet gecorrigeerd.

Niet zonder reden is dus het verzwijgen van de reden van het niet "op prijs stellen" van een "vrijblijvende" letselintake. Door dat niet te vermelden is de waarheid in de rapportage danig in uw voordeel verdraaid. Die vrijwilligheid wordt al ontnomen, indien achteraf mijn cliënt impliciet wordt beticht van niet medewerking aan het toedrachtsonderzoek en willens en wetens gezwegen wordt over de legitieme redenen daarvoor. Dus het is zeer misleidend allemaal. Aanpassing is niet in uw belang, maar wat er nu staat wel. Nu is de waarheid over (de aanloop naar) het toedrachtsonderzoek willens en wetens verdraait/verzwegen. U gaat daarin mee. Waarheid, betrouwbaarheid en moraliteit aan uw zijde is in zwang. De weigering tot aanpassing is dan ook zeer te betreuren.

Maar rekent u zelf verzekeren en benadeelden niet keihard af, indien zij u (opzettelijk) misleiden en de waarheid geweld aan doen en/of relevante zaken verzwijgen (terugbetaling, vermelding in registers, aangifte, etc.)? Wat doen een "onafhankelijk" letselschadebureau en u nu feitelijk zelf?

(...)

Ik ben daarbij verbaasd dat u bijvoorbeeld aangeeft dat niet vast zou staan dat ten tijde van het ongeval de vloer nat en glad zou zijn. Dat moet duiden op onvoldoende studie van het dossier en/of willens en wetens negeren van u bekend geachte zaken. Het is dus hoe dan ook een stelling tegen beter behoren te weten in.

Overigens is het vreemd dat het "toedrachtsonderzoek" van B dat "bewijs" niet ook reeds naar voren heeft gebracht. Want ook ik heb toedrachtsonderzoek gedaan. Ik verwijs u naar mijn brief van 19 mei 2017 aan M van N (ontvangst is op 23 juni 2017 bevestigd door N, op 26 juni 2017 door L en op 12 oktober 2017 door u). Die toont voorziet ook in het ter discussie gestelde bewijs (en ook dat uw verzekerde (ook) niet betrouwbaar is). Het toedrachtsonderzoek van B is in dat opzicht aantoonbaar zeer beperkt/benedenmaats van aard geweest en de vraag, die zeker - ook door de rechter - gesteld kan worden, is of dat bewust is geweest.

En die bovenstaande vraag over al dan niet bewuste weglating geldt ook voor andere facetten van dat onderzoek. Uw verzekerde heeft immers zelf ook een toedrachtsonderzoek gedaan (zie brief van 24 maart 2017) en heeft daartoe O en de beveiliging gehoord. O heeft kennelijk nu een tweede verklaring afgelegd. Zijn eerste verklaring en de verklaringen van de beveiliging c.q. de namen van de personen die gehoord zijn, zijn kennelijk om moverende redenen (ook) buiten het "toedrachtsonderzoek" van het "onafhankelijke" B gehouden. Er is kennelijk (ook hier) het nodige (willens en wetens) verzwegen, al dan niet in opdracht van u en/of uw verzekerde.

Het bovenstaande zal bij een voorlopig getuigenverhoor c.q. rechtszaak aan de orde komen. Het gaat dan om moraliteit c.q. betrouwbaarheid van uw verzekerde en uw/diens hulppersonen.

Graag breng ik u in dat verband ook de Gedragscode Verzekeraars bij u onder de aandacht: "wij hebben een voorbeeldfunctie" en "juist van medewerkers, die in de financiële sector zelf werken, moeten we immers integer handelen verwachten en vereisen" alsook "wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van betrokkenen". B is het verlengstuk van verzekeraars. Zaken waaraan ook onder meer de Letselschaderaad, Kifid en AFM toetsen.

(...)

Ook wil ik helder hebben of mijn kosten tot nu toe en/of de kosten van een bezoek worden vergoed. Daarover laat u zich ook niet uit.'

- 2.11 Hierna is (op 20 december 2017) de klacht ingediend – met als bijlagen de hiervoor onder 2.6-2.9 aangehaalde e-mails. De voorzitter van het Tuchtcollege heeft daarna conform artikel 6.9 van het Reglement tuchtrecht van het NIVRE de klacht doorgestuurd naar de Vertrouwenscommissie opdat deze een schikking kon pogen te bewerkstelligen. Dit heeft niet geleid tot het intrekken van de klacht waarna de procedure bij het Tuchtcollege is voortgezet. Namens de voorzitter is met een brief van 15 februari aan verweerster verzocht binnen vier weken een verweerschrift in te zenden.
- 2.12 Met brieven van 19 februari 2018 heeft verweerster klagsters, ieder afzonderlijk, aansprakelijk gesteld wegens onrechtmatig (mutiple) gedrag jegens haar cliënte, haarzelf en haar praktijk, voor alle materiële en immateriële schade die is geleden of geleden zal worden (inclusief smartengeld). Daarbij heeft zij gesommeerd (1) de klacht in te trekken, (2) schade berokkend handelen te staken, (3) aan iedereen die van de klacht op de hoogte is gebracht aan te geven dat de klacht is ingetrokken omdat a. de klacht na het horen van het verhaal van verweerster achteraf niet terecht was en zij professioneel en integer heeft opgetreden en b. dat klagsters dachten dat de klacht aan de formele eisen voldeed maar dat verweerster hen aan het twijfelen heeft gebracht en (4) een lijst op te geven met namen en (e-mail)adressen waarvan klagsters weten dat deze op de hoogte zouden kunnen zijn gebracht of zouden kunnen raken. Daarbij schrijft verweerster 'Niet meer en niet minder dan dat. U heeft genoeg schade aangericht met uw optreden (buiten mij om) en rehabilitatie lijkt mij – gelet op het voorgaande – zeker op zijn plaats'.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 Klagsters hebben naast de omschrijving van de klacht zoals aangehaald onder 1.1 op het klachtformulier verwezen naar artikel 4 (het Tuchtcollege begrijpt: van het Reglement houdende gedragsregels): "handelt fatsoenlijk, integer en respectvol richting alle betrokkenen", en artikel 8: "streeft jegens beroepsgenoten een verhouding na die berust op respect, collegialiteit en vertrouwen" en "zal zich niet in negatieve zin over een beroepsgenoot of over een door hem verleende dienst uiten, tenzij zijn mening expliciet door een derde wordt gevraagd, en hij voorafgaand aan de beantwoording van deze vraag zijn beroepsgenoot in de gelegenheid heeft gesteld zijn positie of rapportage toe te lichten".
- 3.2 Bij repliek hebben klagsters onder meer nog aangevoerd dat de klacht gericht is op de onnodig grievende uitlatingen van verweerster. Een reactie op het vermeend handelen van B en diens medewerkers was en is niet aan de orde waardoor klagsters zich onthouden van een gedetailleerde inhoudelijke reactie op de ongefundeerde, beeldvormende en overigens onjuiste stellingen en interpretaties van verweerster. Klagsters zien verschil tussen een professionele uiting van ongenoegen en onnodig grievende uitlatingen. Ten aanzien van de onnodig grievende uitlatingen met de gekozen sterke bewoordingen zijn klagsters van mening die in strijd zijn met de gedragsregels. Klagsters zien er geen disculpatie in wanneer men die sterke bewoordingen tussen haakjes of aanhalingstekens zou plaatsen. In normale gesprekken was geen collegiale toon aanwezig waarbinnen een gesprek over normen mogelijk leek, waardoor het NIVRE hierbij werd betrokken. Ter informatie hebben klagsters nog vermeld dat zij op 19 februari 2018 ieder afzonderlijk een aansprakelijkstelling van verweerster hebben ontvangen

die in grote lijnen overeenkomt met hetgeen in het verweer is geschreven. Tenslotte verzoeken zij om het deskundige oordeel van het Tuchtcollege in deze kwestie.

- 3.3 Verweerster heeft verkort weergegeven onder meer het volgende aangevoerd. De klacht(en), althans in ieder geval die van A zouden niet ontvankelijk verklaard moeten worden wegens strijd met artikel 6.1 van het Reglement Tuchtrecht. Dit (onder meer) omdat op het klachtenformulier vermeld is dat A de klacht namens een derde indient.
- 3.4 Subsidiair dient de klacht ongegrond verklaard te worden omdat er onvoldoende gesteld is en een behoorlijke onderbouwing van de klacht ontbreekt. Er worden wat artikelen genoemd en enkele e-mails overgelegd. De stelling dat verweerster niet communiceert op een wijze die past bij de gedragsregels is niet onderbouwd. Het is juist de wijze van communiceren van de zijde van klaagsters die van aanvang te wensen overliet. Tijdens het telefoongesprek op 3 november 2017 bleek dat het niet alleen om een letselintake ging maar ook om een verhoor voor eigen rekening en risico. Verweerster voelde zich misleid door A. Daarbij liet A zien totaal geen oog te hebben voor de belangen van de opponent. Het ging in dat gesprek dus ook mis op de betrouwbaarheid en onafhankelijkheid. A verschaftte informatie, waarvan zij wist of behoort te weten dat die onjuist of misleidend kan zijn. Op 10 november 2017 wordt bevestigd dat het toedrachtsonderzoek wordt gestuurd door de opdrachtgever. (Verweerster heeft het volgende citaat opgenomen: “Wij hebben B verzocht om niet alleen onze verzekerde, (...), een toedrachtsonderzoek te doen, maar ook om met u en uw cliënte een gesprek aan te gaan. Doel van het gesprek is om nog meer duidelijkheid te verkrijgen over de toedracht van het ongeval én de gevolgen daarvan voor uw cliënte op het gebied van de letselschade”). J en B hebben er wellicht belang bij om dergelijke praktijken te laten bestaan en daarom deze klacht te ondersteunen. Maar in het kader van ethiek en gedragsregels zal B wellicht ingesleten praktijken in heroverweging moeten nemen.
- 3.5 De e-mail van A met daarin de opmerking dat zij het telefoongesprek als onprettig heeft ervaren en dat zij deze wijze van communiceren betreurt is gedeeld met D van B, een medewerker van L en met de behandelaar en leidinggevende van J. Daarmee is – naar het standpunt van verweerster – duidelijk en willens en wetens ervoor gekozen verweerster in een negatief daglicht te plaatsen en een persoonlijk conflict extern te brengen. De keuze van B was duidelijk, geen hoor en wederhoor, geen voorkoming van escalatie door eens te bellen met verweerster, willens en wetens verweerster en haar cliënte in een negatief daglicht stellen en een interne aangelegenheid vooral breed extern bekend maken en naam en eer van een collega wijd en breed besmeuren. Het is dan ook uiterst merkwaardig dat klaagsters een klacht indienen wegens reputatieschade. A heeft in onderling overleg besloten de gedragsregels van het NIVRE welbewust te overtreden en verweerster reputatieschade toe te brengen.
- 3.6 Naar het oordeel van verweerster heeft zij in haar e-mail van 13 december 2017 niet geschreven dat er sprake was van het verrichten van opzettelijk benedenmaats onderzoek. Het toedrachtsonderzoek en de rapportage vertegenwoordigen wel de schijn van partijdigheid en het onderzoek/rapportage kon door verweerster terecht als zeer beperkt/benedenmaats worden aangemerkt.
- 3.7 Verweerster meent dat er juist reden is het gedrag van B onder de loep te nemen onder meer omdat A niet alleen in de e-mail van 3 november 2017 maar ook in haar toedrachtsrapport en de klacht met bijlagen onvolledigheid heeft getoond. Aan haar woorden kan getwijfeld worden. Er zijn veel momenten geweest om met verweerster in gesprek te gaan (in plaats van over

verweerster te spreken) maar dat is kennelijk nooit het doel van B geweest. Die heeft van aanvang laten zien verweerster reputatieschade toe te willen brengen. B heeft nog meer klachtwaardig gehandeld door een huisbezoek bij cliënte te vertragen en onredelijke eisen te stellen voor intrekking van de klacht. Ook is er sprake van nog meer klachtwaardig handelen aan de zijde van E met vijandigheid en vooringenomenheid naar collega's toe (onder meer blijkend uit een door hem gepubliceerd blog). Tot nu toe heeft E er blijk van gegeven juist medewerkers tot klachtwaardig handelen aan te zetten en/of klachtwaardig handelen van zijn eigen medewerkers te ondersteunen en te bevorderen.

- 3.8 Bij dupliek heeft verweerster onder meer nog gesteld dat het optreden van klaagsters nadere beoordeling moeten krijgen in het kader van het honoreren van de klacht. De door verweerster naar voren gebrachte zaken zijn ter zake dienend en illustratief voor hoe de onderlinge verhoudingen waren en zijn. Klaagsters hadden bij repliek op het achterhouden van relevante stukken, het zelf negeren van dezelfde gedragsregels, ontvankelijkheid, etc. in te horen gaan. De vraag is wat klaagsters nu eigenlijk willen, een klacht terwijl zij door verweerster aansprakelijk zijn gesteld? Klaagsters zien kennelijk niet dat een aansprakelijkstelling minder ver strekt dan een klacht en verweerster gepoogd heeft een einde aan de strijd te maken op een wat collegialere en minder ingrijpende wijze dan een tuchtrechtelijke klacht.
- 3.9 Door klaagsters, zo stelt verweerster verder, is niet gemotiveerd bestreden de door haar aangegeven opmerkingen omtrent wat er in het rapport gemist werd en dat daarom het rapport aantoonbaar zeer beperkt/benedenmaats is. Met alle goede wil kan ook gelet op het verweerschrift niet langer betoogd worden dat er geen sprake zou zijn van een beperkt/benedenmaats rapport. Het blog van E bij het P toont genoegzaam aan dat het handelen van B en A uitsluitend gericht is op de belangen van de opdrachtgever en het pleasen van de verzekeraar. Er is dus, nog steeds naar het standpunt van verweerster, willens en wetens een zeer beperkt/benedenmaats rapport opgesteld en willens en wetens zijn verzoeken om dit rapport meer naar waarheid aan te vullen afgewezen. Allemaal om de kosten van de opdrachtgever te beperken. Wanneer A een niet benedenmaats onderzoek heeft verricht, dan is het bewust benadelend en een uiting van afhankelijkheid, indien in de rapportage van dat onderzoek willens en wetens door de benadeelde aangedragen feiten en omstandigheden en/of stukken in het nadeel van die benadeelde buiten de rapportage gelaten worden enkel en alleen om de kosten van de opdrachtgever te beperken, terwijl er geen aandacht is voor de kosten van de benadeelde. Dit is niet alleen een schijn van partijdigheid, maar feit van partijdigheid.
- 3.10 Verweerster wijst er op dat zij in de e-mail van 13 december 2017 redenen gegeven heeft waarom de term "vrijblijvende letselintake" misleidend is. Daarbij werd meer beperkte correspondentie overgelegd, waarbij de rapportage ontbrak. Daarmee is ook aangetoond dat onjuist is de stelling van klaagsters dat verweerster ten onrechte heeft geconstateerd dat er sprake is van misleiding. Klaagsters hebben inmiddels impliciet en/of expliciet bewezen dat zij tegen beter weten in klagen. Zij hebben zelf wel aangetoond dat de "beschuldigingen" (lees: constateringen) van "het verrichten van opzettelijk zeer beperkt/benedenmaats onderzoek" en "willens en wetens verzwijgen van informatie" en "misleiding" gewoon waarheden zijn. Het zijn "professionele uitingen van ongenoegen" om in de terminologie van klaagsters te blijven.
- 3.11 Verweerster heeft voorts een groot aantal gedragingen aan de zijde van klaagsters beschreven waarmee haars inziens afstand gedaan is van "fatsoen, collegialiteit en vertrouwen" en elke vorm van ethiek. Zo noemt zij onder meer het eerst over verweerster spreken in plaats van met verweerster, dat ongenoegen aan de zijde van klaagsters eenzijdig aan meerder personen – die buiten dat conflict staan – wordt geventileerd en het in strijd met de waarheid aangeven

dat er in het telefoongesprek niet gesproken zou zijn over de kosten van een intake. Tenslotte heeft verweerster in haar dupliek gereageerd op een brief van (de directie van) B aan haar in reactie op haar aansprakelijkstellingen van 19 februari 2018. Verweersters schrijft dat beide directeuren ‘bevorderen klachtwaardig c.q. oncollegiaal, respectloos optreden aan de zijde van B en haar medewerkers, althans voorkomen dat niet en treden daartegen kennelijk ook niet op, gelet op de steun die zij geven en hun eigen bijdrage aan schadeberokkenend handelen jegens de benadeelde en diens belangenbehartiger.

4. De ontvankelijkheid van de klacht

- 4.1 Verweerster is ingeschreven in het register van het NIVRE waardoor het Tuchtcollege in beginsel bevoegd is over de klacht te beoordelen. Het Tuchtcollege ziet geen aanleiding de klacht niet ontvankelijk te achten op de door verweerster aangevoerde gronden. Het indienen van een klacht is vormvrij en het gebruik van het Meldingsformulier niet verplicht. De klacht is per e-mail ingediend door D met een e-mail van 20 december 2017 namens beide klaagsters. Voorts blijkt uit de omschrijving van de klacht op het Meldingsformulier dat de klacht van beide klaagsters uitgaat (‘zij beschuldigt zowel mij, als mijn werkgever...’). Dat bij de vraag op het Meldingsformulier ‘Dient u de klacht in namens (een) derde(n)?’ (alleen) de keuzemogelijkheid ‘ja’ is ingevuld, maakt het voorgaande niet anders.

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 de expert 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. Deze gedragsregels zijn bedoeld, zo blijkt uit de inleiding daarvan, als een norm voor de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-expert.
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. De klacht is, gelijk verweerster op zichzelf terecht heeft aangevoerd, summierlijk gemotiveerd. Tegelijkertijd blijkt uit de bij de klacht overgelegde e-mails, met name die van verweerster van 13 december 2017, wel waar de klacht betrekking op heeft zodat niet aanstonds geoordeeld kan worden dat de klacht als onvoldoende gesubstantieerd ongegrond verklaard moet worden. Het valt bij lezing van die bewuste e-mail immers onmiddellijk op dat er aan het adres van klaagsters door verweerster ernstige (persoonlijke) verwijten gemaakt zijn. Deze verwijten zijn anders dan verweerster ter zitting betoogd heeft niet slechts zakelijk geformuleerd als in de zin van dat e.e.a. ‘een misleidend effect heeft’ maar zijn onmiskenbaar gericht op de bekwaamheid en integriteit van klaagsters.
- 5.3 Dat kan naar het oordeel van de Commissie niet zo. Ook als experts het met elkaar niet eens zijn – zelfs op goede gronden –, rechtvaardigt dat naar het oordeel van het Tuchtcollege niet een dergelijke wijze van communiceren. Goede gronden ontbreken echter in dit geval, althans zijn niet door verweerster naar voren gebracht en zijn evenmin op andere wijze gebleken. De verstrekkende verwijten die verweerster (ook) later gemaakt heeft als zou er sprake zijn van een lastercampagne jegens verweerster – teneinde haar willens en wetens reputatieschade toe te brengen –, acht het Tuchtcollege zonder grond. Zo is de e-mail van 3 november van A binnen de kring van opdrachtgevers gebleven. Het ging hen direct aan dat er geen driegesprek gepland kon worden en het ging hen eveneens aan te weten dat de oorzaak daarvan gelegen was in een telefoongesprek dat niet goed verlopen was. Uit de e-mail van I van 10 november

2017 blijkt dat hij hierop geacteerd heeft en voorgesteld heeft die kwestie, zonder oordeel, te laten rusten en voortgang te willen maken met de beantwoording van de aansprakelijkheidsvraag in het belang van de cliënte van verweerster. Naar het oordeel van het Tuchtcollege was dat op dat moment in ieder geval een gepaste reactie.

- 5.4 Het is het Tuchtcollege opgevallen dat in de aanloop naar de e-mail van 13 december 2017 van verweerster de verwijten die zij maakte in de richting van klaagsters (en J) steeds heftiger werden. Zo schreef zij in haar e-mail van 24 november 2017: *Wilt u in ieder geval in de rapportage nog laten vermelden dat ik niet bij het bezoek aan uw verzekerde mocht zijn, indien ik niet akkoord ging met de een letselintake bij cliënte op kosten van cliënte? Anders wordt in de rapportage door A de waarheid geweld aan gedaan.* Dat verweerster niet bij het bezoek zou mogen zijn indien zij niet akkoord ging met een bezoek op kosten van cliënte zoals verweerster hier stelde blijkt nergens uit, in ieder geval niet uit haar eigen telefoonnotitie. Dat haar mail de reactie ontlokte dat er tijdens het gesprek helemaal niet over de kosten gesproken is (zie de mail van H van 7 december 2017), is eveneens in het licht van dezelfde telefoonnotitie wel begrijpelijk. Daar valt immers uit af te leiden dat verweerster en A in ieder geval niet van gedachten hebben kunnen wisselen over de kosten of welk ander onderwerp dan ook. Verweerster schrijft daarin immers al aan het begin dat zij A onderbroken heeft – en dat later herhaalde, en daarna heeft opgehangen. Dit kennelijk zonder dat A verder heeft kunnen uitspreken.
- 5.5 Ook nadat I getracht had de gang van zaken rondom het telefoongesprek te parkeren, in een kennelijke poging om te de-escaleren en ook nadat J voorgesteld heeft (met de e-mail van 7 december 2017) om de schade van de cliënte van verweerster pragmatisch te regelen – waarna het toedrachtsonderzoek nog slechts een beperkt belang had –, was dit voor verweerster niet genoeg om de gang van zaken rondom het telefoongesprek (en het toedrachtsonderzoek) te laten rusten en verder te gaan met de behandeling van de schaderegeling van haar cliënte. Zelfs vond zij het aangewezen om in de bewuste e-mail van 13 december 2017, die nota bene (mede) was geadresseerd aan de opdrachtgever van klaagsters, allerlei verwijten naar voren te brengen. Gelijk verweerster bij verweer en dupliek verder betoogd heeft acht verweerster deze verwijten inhoudelijk gerechtvaardigd met name ook omdat zij in het algemeen twijfelt aan rol van schadebehandelaars als B (en haar medewerkers). Het Tuchtcollege acht die houding zorgwekkend. Het hier ten lande ontwikkelde stelsel van buitengerechtelijke afhandeling van letselschade kan alleen functioneren als er vertrouwen is bij alle betrokken partijen. Uiteraard kunnen zich daarbij onaanvaardbare onregelmatigheden voordoen, maar daarvan is in dit geval niet gebleken.
- 5.6 Verweerster heeft nog aangevoerd dat zij niet geschreven zou hebben *‘het verrichten van opzettelijk benedenmaats onderzoek’*. Op zichzelf is dat juist. Naar het oordeel van het Tuchtcollege komt de volgende passage uit haar e-mail van 13 december 2017 echter inhoudelijk gezien op hetzelfde neer waardoor ook dit verweer geen hout snijdt: *‘Zijn eerste verklaring en de verklaringen van de beveiliging c.q. de namen van de personen die gehoord zijn, zijn kennelijk om moverende redenen (ook) buiten het "toedrachtsonderzoek" van het "onafhankelijke" B gehouden. Er is kennelijk (ook hier) het nodige (willens en wetens) verzwegen, al dan niet in opdracht van u en/of uw verzekerde.’* Met het voorgaande is de kern van de verweren zoals naar voren gebracht door verweerster naar het oordeel van het Tuchtcollege voldoende beoordeeld zodat het Tuchtcollege geen aanleiding ziet om verder op hetgeen door verweerster naar voren gebracht is in te gaan. Een groot deel van haar stellingen ziet wat dat betreft overigens op de gang van zaken bij de Vertrouwenscommissie – waar het Tuchtcollege geen bemoeienis mee heeft –, of op de correspondentie tussen partijen inzake de door verweerster ingestelde aansprakelijkstelling. Ook ten aanzien van het laatste heeft het Tuchtcollege geen rol. De verwijten die verweerster gericht heeft aan klaagsters kunnen door het Tuchtcollege

ook alleen maar in het kader van haar verweer aan de orde komen. Voor een verdergaande zelfstandige beoordeling van het gedrag van klaagsters is in beginsel geen ruimte omdat verweerster zelf geen (tegen)klacht heeft ingediend. In dat licht moet de beperkte repliek zoals ingebracht door klaagsters wel verschoonbaar geacht worden, hoewel een meer omklede repliek bij het uitgebreide verweer beslist op haar plaatst was geweest.

- 5.7 Het Tuchtcollege begrijpt klaagsters aldus dat zij (ook al bij de klacht) zelf niet breed hun stellingen hebben willen uitmeten omdat zij hoopten dat op een zakelijke wijze een oplossing gevonden zou kunnen worden voor de voor hen onacceptabele wijze van communiceren door verweerster. Het Reglement Tucht recht van het NIVRE voorziet immers ook in een poging tot bemiddeling via de Vertrouwenscommissie van het NIVRE in het geval dat een klacht door (een) NIVRE-expert(s) of een bureau wordt ingediend. Helaas is deze poging tot bemiddeling niet geslaagd waardoor het Tuchtcollege de zaak in behandeling heeft moeten nemen. Ook het Tuchtcollege heeft ter zitting tevergeefs geprobeerd de partijen te bewegen tot een oplossing van het geschil. Dat is helaas niet gelukt.
- 5.8 Het Tuchtcollege beseft terdege dat er geen scherpe grens is tussen het op zakelijke en professionele wijze met elkaar in debat gaan, waarbij ook het maken van verwijten niet ondenkbaar is (mits neutraal geformuleerd en behoorlijk onderbouwd) en het op onbehoorlijke wijze (persoonlijk) aanvallen van de gesprekspartner/collega expert. Terughoudendheid in het beoordelen van schriftelijke uitingen zoals hier in kwestie is daarom wel aangewezen. De grenzen van hetgeen behoorlijk is, zijn hier naar het oordeel van het Tuchtcollege niettemin overschreden. Het Tuchtcollege hecht eraan daarbij te benadrukken dat het hier naar haar oordeel gaat om een communicatieprobleem en niet om een gebrek in het (overige) professionele handelen van verweerster. Het Tuchtcollege acht het daarom aangewezen de klacht gegrond te verklaren, echter zonder het opleggen van een maatregel. Dit in de hoop dat dit voldoende is om weliswaar enerzijds duidelijk te maken dat klaagsters zich terecht beklagd hebben maar anderzijds en tegelijkertijd de zaak weer terug te brengen tot de juiste proporties; namelijk (slechts) een geschil over de wijze van bejegening. Een probleem dat kennelijk in een korte tijd en mede vanuit emotie ontstaan is en waarvan het Tuchtcollege hoopt dat het blijft bij dit incident.

6. De beslissing

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens de expert gegrond, evenwel zonder het opleggen van een maatregel.

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 prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 23 oktober 2018.

Mr. P.J.M. Drion

Mr. F. Th. Kremer

prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde