

REGLEMENT HOUDENDE GEDRAGSREGELS



als bedoeld in artikel 26.1 statuten van
"Stichting NIVRE" gevestigd te Rotterdam

3 mei 2018

I. INLEIDING

De Stichting Nederlands Instituut van Register-Experts (NIVRE) heeft o.a. als doel de deskundigheid en overige kwaliteiten op het terrein van schadevaststelling, risicobeoordeling en verwante deskundigheden, in het bijzonder in het kader van schadeverzekeringen te behouden en te bevorderen. Kwaliteit betreft in ieder geval de vakinhoudelijke technische kennis en kunde, maar reikt veel verder dan dat. NIVRE-geregistreerden treden het leven van mensen binnen op het moment van schade, op het moment dat emotie en nare ervaringen vertaald moeten worden naar oplossingen en uiteindelijk naar geld. Bij de kwetsbaarheid van zo'n moment past dat de NIVRE-geregistreerden zich hierin zo veel als mogelijk onpartijdig opstelt en met empathie en voortvarendheid acteert. De gedragsregels die hier voor u liggen, vormen daarbij een leidraad en een norm. Het is een leidraad voor het gedrag van de NIVRE-geregistreeerde en een norm voor de verwachtingen die mensen mogen hebben over het gedrag en de intentie van een NIVRE-geregistreeerde.

Omwille van de leesbaarheid is ervoor gekozen om alleen die termen die wezenlijk zijn voor een goed begrip van de gedragsregels in een juridische definitie uit te werken.

Op grond van art. 6.2 van de statuten van het NIVRE dienen Bureaus als gedefinieerd in art. 3.2 en NIVRE-geregistreeerden als gedefinieerd in art. 3.3 en art. 3.4 daarvan, zich in de uitoefening van hun bedrijf/beroep, naast de Statuten en Reglementen van het NIVRE, te houden aan:

- a. de Gedragscode Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars;
- b. de Gedragscode Expertiseorganisaties van het Verbond van Verzekeraars;

in de meest recente versie, waarbij is bepaald dat deze beide codes niet bindend zijn voor een Bureau/NIVRE-geregistreeerde voor zover zij uitsluitend zien op (activiteiten van) verzekeraars en/of zij de belangen van verzekerden en/of gedupeerden behartigen.

Op grond van het bepaalde in art. 23.2 van de statuten van het NIVRE is het Bestuur bevoegd te besluiten om naast de hierboven genoemde Gedragscodes ook andere gedragsregels/codes van toepassing te verklaren, voor zover die gedragsregels/codes zijn vastgelegd op de wijze verwoord in art. 23 statuten NIVRE.

Het Bestuur van het NIVRE heeft conform art. 24 van haar statuten de onderstaande Gedragsregels vastgesteld, waarbij het bestuur zijn taak zodanig heeft opgevat dat:

- a. deze gedragsregels een combinatie zijn van de hierboven genoemde 2 Gedragscodes van het Verbond van Verzekeraars en de eigen gedragsregels van het NIVRE;
- b. qua systematiek zoveel mogelijk is aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties;

- c. deze gedragsregels zowel voor de Bureaus als voor de (kandidaat) Geregistreeerde s gelden. Voor zover de regels specifiek betrekking hebben op of wel NIVRE-geregistreeerde die benoemd is door de verzekeraar, dan wel de NIVRE-geregistreeerde die benoemd is in opdracht van de verzekerde partij, wordt dat expliciet vermeld.

II. DEFINITIES

Artikel 1

In dit Reglement wordt verstaan onder:

- | | | |
|----|--------------------------|--|
| a. | het NIVRE | de Stichting Nederlands Instituut van Register-Experts; |
| b. | (de) statuten | de Statuten van het NIVRE; |
| c. | het Bureau | het zelfstandige expertise, inspectie- en taxatie-bureau, dan wel de afdeling van een rechtspersoon die zich voornamelijk met expertise, inspectie en taxatie bezighoudt, die op grond van een besluit van het Bestuur van het NIVRE tot de Kamer van het NIVRE zijn toegelaten; |
| d. | de NIVRE-geregistreeerde | een persoon die op grond van een besluit van het bestuur van het NIVRE in het Register van het NIVRE is ingeschreven, ongeacht wie de opdrachtgever is; |
| e. | de contra-expert | gelijk aan punt d, die voornamelijk dan wel uitsluitend opdrachten uitvoert, met betrekking tot materiële schade, en ten behoeve van schadelijdende partijen; |
| f. | de belangenbehartiger | idem als punt e echter in de branche Personenschade; |
| g. | de herstelcoach | een deskundige die slachtoffers begeleidt naar herstel dan wel naar zelfredzaamheid; |
| h. | de opdrachtgever | de natuurlijke of rechtspersoon die zich tot een bureau/een NIVRE-geregistreeerde heeft gewend/wendt met een (mogelijke) opdracht en/of een opdracht aan een bureau/een NIVRE-geregistreeerde heeft verleend; |
| i. | een beroepsgenoot | ieder bureau/iedere deskundige; toegelaten/ingeschreven in de Kamer/het Register van het NIVRE, op het terrein van schadevaststelling, onderzoek en aanverwante deskundigheden, in het bijzonder in het kader van, schadeverzekeringen; |

- | | | |
|----|---------------------------------------|---|
| j. | de Kamer | verzameling van zelfstandige expertise-, inspectie- en taxatie-bureaus dan wel afdelingen van rechtspersonen die zich voornamelijk met expertise, inspectie/onderzoek en taxatieactiviteiten bezighouden en die op grond van een besluit van het Bestuur tot het Register van de Kamer zijn toegelaten; |
| k. | de Gedragscode Verzekeraars | de Gedragscode Verzekeraars opgesteld door het Verbond van Verzekeraars; |
| l. | de Gedragscode Expertise-organisaties | de Gedragscode Expertise-organisaties opgesteld door het Verbond van Verzekeraars; |
| m. | beroepsorganisaties
bedrijfs- | organisaties anders dan het NIVRE waarvan/waarbij het Bureau/de NIVRE-geregistreerde in het kader van de /beroepsuitoefening lid is/staat ingeschreven; |
| n. | deze/de gedragsregels | de gedragsregels, neergelegd in het voorliggende Reglement houdende gedragsregels NIVRE; |
| o. | (het) reglement | het voorliggende Reglement houdende de gedragsregels NIVRE. |

III. DE REIKWIJDTE VAN DEZE GEDRAGSREGELS

Artikel 2

- 2.1 Deze gedragsregels dienen te worden nageleefd door alle Bureaus en alle NIVRE-geregistreerden, tenzij in deze regels expliciet anders wordt aangegeven. Deze gedragsregels gelden eveneens voor ingeschreven Beroepsgenoten, tenzij de specifiek beschreven activiteiten of gedragingen geen onderdeel vormen, in algemene zin, van de werkzaamheden van de Beroepsgenoot.
- 2.2 Een NIVRE-geregistreerde in dienst van (een) derde(n) – al dan niet Bureau/NIVRE-geregistreerde – heeft wat betreft de naleving van deze gedragsregels en alle overige gedragsregels/codes die op hem van toepassing zijn verklaard, een geheel eigen verantwoordelijkheid en op dit punt derhalve een volstrekte onafhankelijkheid van zijn werkgever, zulks naast de (eventuele) verantwoordelijkheid van de werkgever op dit punt.
- 2.3 Een Bureau/NIVRE-geregistreerde dient naast deze gedragsregels ook de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Expertiseorganisaties na te leven. Waar in genoemde codes “verzekeraar” en/of “expertiseorganisatie” staat, dient voor de toepassing van deze gedragsregels ook steeds “Bureau” en/of “NIVRE-geregistreerde” te worden gelezen.

- 2.4 In afwijking van het bepaalde in art. 2.3 zijn de in dat artikellid genoemde codes niet van toepassing voor zover zij expliciet en alleen zien op (activiteiten van) verzekeraars en/of het Bureau/de NIVRE-geregistreerde die zich voor één of meer bepaalde opdracht(en) primair richt op de belangenbehartiging voor een verzekerde en/of gedupeerde.
- 2.5 In de gevallen waarin de Gedragscode Verzekeraars en/of de Gedragscode Expertiseorganisaties in strijd mochten zijn met deze gedragsregels, zijn letter en strekking van de onderhavige gedragsregels van toepassing.
- 2.6 De toetsing Handhaving van de Gedragscode Verzekeraars en/of de Gedragscode Expertiseorganisaties en/of deze gedragsregels door de Bureaus/NIVRE-geregistreerden geschiedt op de wijze en door de organen omschreven in art. 21 t/m 23 van de statuten. Deze toetsing conform de statuten laat onverlet dat het handelen van Bureaus/NIVRE-geregistreerden tevens door organen genoemd in de Gedragscode Verzekeraars/de Gedragscode Expertiseorganisaties kan worden getoetst, gelet op hun verplichting om die regels na te leven.
- 2.7 Waar hierboven gesproken wordt over de naleving door Bureaus/NIVRE-geregistreerde van de Gedragscode Verzekeraars en/of de Gedragscode Expertiseorganisaties en/of de gedragsregels valt daar tevens onder de naleving van al deze codes/regels door al diegenen (ook zij die geen NIVRE-geregistreerden zijn) die in dienst zijn van een Bureau; het Bureau is in de hoedanigheid van werkgever voor de deugdelijke nakoming door zijn werknemer(s) verantwoordelijk.

IV. GEDRAGSREGELS

ALGEMEEN

Artikel 3

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde dient zich bij de uitoefening van zijn bedrijf/beroep te gedragen zoals een redelijk bekwame en redelijk handelende expertise-, inspectie- en taxatiebureau/-afdeling en deskundige op het terrein van schadevaststelling, risicobeoordeling en aanverwante deskundigheden betaamt.

BETROUWBAARHEID

Artikel 4

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde draagt zorg voor een betrouwbare en correcte dienstverlening en handelt fatsoenlijk, integer en respectvol richting alle betrokkenen. Dit houdt in ieder geval in dat hij:

- a. zich onthoudt van het geven van informatie waarvan hij weet, of behoort te weten, dat die onjuist of misleidend is/kan zijn;

- b. volledige geheimhouding betracht van alle wetenschap die in het kader van een opdracht te zijner kennis is gekomen, welke geheimhoudingsplicht slechts door de opdrachtgever kan worden opgeheven en wel in schriftelijke vorm;
- c. een betrouwbare gegevensadministratie bijhoudt die mede in overeenstemming is met de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de daaruit voortvloeiende regelgeving;
- d. handelt conform wet en regelgeving.

PROFESSIONALITEIT

Artikel 5

5.1 Een Bureau/NIVRE-geregistreerde:

- a. zal niet zelfstandig opdrachten uitvoeren waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist;
- b. schakelt, indien hij de deskundigheid voor een deel van de opdracht mist, geen andere deskundigheid in dan nadat hij in overleg met en toestemming heeft verkregen van de opdrachtgever;
- c. voert een aanvaarde opdracht zorgvuldig, discreet, op kwalitatief hoog niveau en naar beste weten en kunnen uit;
- d. stelt zich bij het uitoefenen van zijn opdracht steeds objectief op en laat zich slechts leiden door de belangen van de betrokken partijen en niet door enig eigen belang;
- e. houdt de opdrachtgever op het door de opdrachtgever gewenste en/of bij de opdrachtgever passende, niveau (frequentie en inhoud) op de hoogte;
- f. draagt zorg voor een voortvarende uitvoering van zijn opdracht, teneinde een snelle dossierafhandeling te bewerkstelligen;
- g. houdt zijn vakkundigheid en deskundigheid, ook op het gebied van regels, maatstaven en financieel-economische aspecten, op peil en zorgt dat zijn werknemers hetzelfde doen;
- h. heeft en houdt een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering;
- i. zorgt dat zijn positie als objectief deskundige niet in gevaar komt;
- j. betracht nauwgezetheid en zorgvuldigheid ook in financiële en administratieve aangelegenheden;
- k. verricht op verantwoorde wijze onderzoek.

5.2 Indien een verzekerde en/of gedupeerde aan het Bureau/NIVRE-geregistreerde de opdracht heeft gegeven:

- a. dient in ieder geval uit schriftelijke informatie van de zijde van het Bureau/de NIVRE-geregistreeerde aan de opdrachtgever te blijken, dat de laatste volledig is geïnformeerd omtrent de financiële consequenties van de betrokkenheid van het Bureau/de NIVRE-geregistreeerde als ook omtrent het al dan niet onder de betrokken verzekering van de opdrachtgever verzekerd zijn van de kosten van de schade-expertise;
 - b. dient het Bureau/de NIVRE-geregistreeerde daarna aan de opdrachtgever – zeker indien voor het Bureau/de NIVRE-geregistreeerde kenbaar is dat deze op verzekeringsgebied een leek is en/of dat de opdrachtgever door het schadevoorval nog in een emotionele toestand verkeert/kan verkeren – (tijds)ruimte tot reflectie te geven voordat tot benoeming wordt overgegaan.
 - c. brengen de aan een redelijk bekwaam en redelijk handelend Bureau/NIVRE-geregistreeerde te stellen eisen mee dat hij te allen tijde geacht wordt de belangen van de opdrachtgever bij een zorgvuldige behandeling van de schade te dienen. Verricht hij in deze zin handelingen in het belang van de opdrachtgever – en het is aan hem om dat aan te tonen – al voordat de opdrachtgever hem formeel de opdracht verleent, dan is het gerechtvaardigd dat hij daarvoor bij de opdrachtgever een vergoeding in rekening brengt, ook als de opdracht uiteindelijk niet wordt verleend.
- 5.3 Indien een Bureau/NIVRE-geregistreeerde op eigen initiatief een verzekerde en/of gedupeerde bezoekt ter verwerving van een opdracht, brengen de aan een redelijk bekwaam en redelijk handelend Bureau/geregistreeerde te stellen eisen mee dat acquisitiekosten, waaronder mede maar niet alleen kosten van tijdbesteding, te allen tijde voor rekening van het Bureau/de NIVRE-geregistreeerde dienen te blijven.

HELDERHEID, COMMUNICATIE EN EFFICIENCY

Artikel 6

6.1 Een Bureau/NIVRE-geregistreeerde :

- a. draagt zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling, gericht op een snelle, efficiënte en adequate dossierafhandeling;
- b. maakt met de opdrachtgever op voorhand afspraken over de wijze waarop de opdracht(en) worden uitgevoerd en leggen dit vast.

De wijze van vastleggen is vormvrij (bijvoorbeeld in service level agreements). In ieder geval wordt vastgelegd:

1. welke reactietermijnen gelden;
2. hoe, wanneer en waarover wordt gerapporteerd;

3. welke afspraken er zijn omtrent de beloning en de hoogte hiervan voor de werkzaamheden en gemaakte kosten;
 - c. dient bij onduidelijkheid omtrent de bedoeling van de opdrachtgever of de inhoud van een opdracht, nader overleg met de opdrachtgever te hebben alvorens de opdracht te aanvaarden dan wel voort te zetten;
 - d. informeert de verzekerde over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, waarbij de verzekerde ten minste de volgende informatie krijgt:
 1. hoe het proces van schadeafwikkeling eruit ziet, welke stappen daarin worden genomen en wat de rechten en plichten van de verzekerde zijn;
 2. de termijnen waarbinnen de NIVRE-geregistreerde communiceert met de verzekerde;
 3. naam en telefoonnummer waar desgewenst nadere informatie over de uitvoering van de schade-expertise kan worden verkregen;
 - e. maakt bij het vragen om informatie bij de verzekerde helder welke informatie wordt bedoeld en waarom die informatie nodig is en geeft duidelijk aan welke de eventuele consequenties zijn in geval van het niet (tijdig) verstrekken van informatie of het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie;
 - f. zorgt ervoor dat er niet meer informatie wordt opgevraagd dan strikt noodzakelijk is voor de vervulling van de opdracht;
 - g. zorgt ervoor dat de rapportage:
 1. een gedegen en gemotiveerde vaststelling van de oorzaak, toedracht en eventueel de hoogte van de schade bevat;
 2. op heldere wijze is geformuleerd en op een taalniveau waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de verzekerde dit begrijpt;
 3. Een opsomming bevat van hetgeen de verzekerde wil claimen.
- 6.2 Indien de verzekeraar een opdracht verstrekt aan een Bureau/Geregistreerde dient het Bureau/de NIVRE-geregistreerde:
- a. vast te leggen of het tot de opdracht van de NIVRE-geregistreerde behoort de verzekeraar te adviseren over de vraag of een claim al dan niet kan worden uitgekeerd of afgehandeld en waar de beslissingsbevoegdheid ligt over het toekennen van een claim;
 - b. zich te onthouden van iedere gedraging of uiting welke het recht op contra-expertise of second opinion (altijd conform polisvoorwaarden) kan schaden;

- c. ervoor te zorgen dat bij de verzekerde duidelijk is namens wie/welke verzekeraar en in welke hoedanigheid de NIVRE-geregistreerde optreedt en – ingeval het expertisebureau gelieerd is aan de verzekeraar – de verzekerde hierover informeert.
- 6.3 Indien de verzekerde en/of gedupeerde partij een Bureau/NIVRE-geregistreerde opdracht heeft verstrekt, dient dit Bureau/deze NIVRE-geregistreerde :
- a. te allen tijde volledig inzicht te geven in de financiële consequenties van zijn betrokkenheid en een heldere uiteenzetting te geven van de positie van de NIVRE-geregistreerde ten opzichte van de verzekerde alsook ten opzichte van de verzekeraar en de eventueel door deze benoemde expert;
 - b. aan te geven of en zo ja, in hoeverre de van toepassing zijnde verzekeringsovereenkomst de verzekerde al dan niet dekking biedt voor de kosten van de door hem ingeschakelde NIVRE-geregistreerde.

INTEGRITEIT

Artikel 7

- 7.1 Een Bureau/NIVRE-geregistreerde is zich te allen tijde bewust van de vertrouwenspositie die hij door de aard van zijn werkzaamheden inneemt en zal:
- a. geen opdracht aanvaarden of uitvoeren waarbij sprake is van (een bepaalde mate van) sturing in de richting van een door de opdrachtgever gewenste uitkomst;
 - b. nimmer door het doen van betalingen of het verstrekken van andere voordelen aan mogelijke opdrachtgevers, tussenpersonen of anderen direct of indirect bij het verschaffen van opdrachten betrokkenen, trachten opdrachten te verkrijgen;
 - c. nimmer door het aanbieden/doen/verstrekken van betalingen of andere voordelen trachten bij het uitvoeren van een opdracht een bepaald resultaat te bewerkstelligen;
 - d. nimmer relatiegeschenken/uitnodigingen/betalingen aanvaarden die de schijn van partijdigheid zouden kunnen wekken;
 - e. zich, indien optredend als coördinator voor de Stichting Salvage, onthouden van acquisitie bij de verzekerde(n), de gedupeerde(n) of hun verzekeraars;
 - f. zich onthouden van iedere andere onoorbare wijze van het verwerven van opdrachten;
 - g. in geval van (mogelijke) belangenverstremming de betrokken partijen onmiddellijk inlichten en een dergelijke (mogelijke) conflict veroorzakende opdracht niet aannemen/neerleggen, behoudens in uitzonderlijke gevallen na schriftelijke acceptatie van alle betrokkenen;

- h. opdrachtgevers slechts een passende en transparante beloning voor de verrichte werkzaamheden in rekening brengen;
- i. geen nevenfuncties bekleden die een belangenconflict teweeg kunnen brengen of de schijn daarvan kunnen wekken;
- j. alleen publiceren, adverteren en/of reclame maken op een manier die op geen enkele wijze misleidend is, of in strijd met de waarheid, de goede smaak en/of de status van het beroep en/of het NIVRE.

7.2 Indien de verzekeraar een opdracht verstrekt aan een Bureau/NIVRE-geregistreerde dient het Bureau/de NIVRE-geregistreerde er op toe te zien dat haar experts/deskundige alert zijn op mogelijke fraude indicatoren en dat vermoedens van fraude gemeld worden aan de opdrachtgever.

COLLEGIALITEIT

Artikel 8

8.1 Een Bureau/NIVRE-geregistreerde:

- a. streeft jegens beroepsgenoten een verhouding na die berust op respect, collegialiteit en vertrouwen, waaronder tenminste wordt verstaan dat hij een beroepsgenoot of een door deze verleende dienst niet op denigrerende en/of kennelijk beledigende wijze zal kwalificeren
- b. 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;
- c. zal voorkomen dat meningsverschillen met beroepsgenoten leiden of kunnen leiden tot het schaden van de belangen van (een) opdrachtgever(s);
- d. is verplicht bij het NIVRE een klacht in te dienen zodra hij meent over bewijzen te beschikken dat een collega Bureau of NIVRE-geregistreerde in strijd handelt met wet en/of regelgeving, inclusief de onderhavige Gedragsregels en de Gedragscodes Verzekeraars en Expertiseorganisaties;
- e. neemt bij de eventuele overdracht van een opdracht naar/van een beroepsgenoot terstond contact met de overnemende/overdragende beroepsgenoot op en verstrekt de overnemende beroepsgenoot alle terzake doende informatie, mits hij is betaald voor de tot dan verrichte werkzaamheden;
- f. onthoudt zich ervan associés of medewerkers van een beroepsgenoot te (trachten te) bewegen tot het beëindigen van de relatie c.q. het dienstverband met die beroepsgenoot.

SLOTBEPALING

In alle gevallen waar in dit reglement over een Geregistreerde of enig ander natuurlijk persoon in de mannelijke vorm wordt gesproken, wordt tevens de vrouwelijke vorm bedoeld.

Aldus vastgesteld door het Bestuur van de Stichting NIVRE bijeengeroepen ter vergadering van 16 april 2018 te Rotterdam. Met het vaststellen van deze gedragsregels komen de regels zoals deze eerder zijn vastgesteld op 3 februari 2015 te vervallen.