

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster

tegen

B
in het register van het NIVRE ingeschreven
werkzaam bij

C
gevestigd te Y
verweerders
gemachtigde: D

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klaagster en verweerder (voor verweerder sub 1).

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klaagster heeft op 24 mei 2018 een klacht tegen verweerder ingediend middels het daartoe ingevulde meldingsformulier (met bijlagen, 30 pagina's). Zij heeft daarbij onder meer verzocht het kantoor van verweerder te veroordelen tot betaling van misgelopen immateriële schadevergoeding.
- 1.2 Met een brief van 2 juli 2018 heeft verweerder verweer gevoerd en geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Klaagster heeft haar klacht en haar stellingen bij repliek gehandhaafd met een brief van 17 juli 2018. Zij heeft daarbij het Tuchtcollege verzocht een passende maatregel aan verweerder op te leggen.
- 1.4 Verweerder heeft met een brief van 7 september 2018 gedupliceerd waarbij hij eveneens zijn verweer gehandhaafd heeft.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 20 november 2018 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon. Verweerder was eveneens aanwezig in persoon, bijgestaan door zijn gemachtigde.

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 Klaagster heeft middels het contactformulier op de website van verweerder op 6 november 2017 gevraagd of het mogelijk is *'om nog immateriële schadevergoeding te eisen en of dit wordt meegenomen nadat er hoorzitting is geweest van de stichting geschilleninstantie mond-zorg. De klacht richt zich tegen mijn tandarts die in mijn ogen geen goed esthetisch resultaat heeft behaald doordat mijn tandvlees grijs is gaan verkleuren na het plaatsen van een implantaat.'*
- 2.2 Op 7 november 2017 hebben verweerder en klaagster per e-mail een aantal berichten over een weer aan elkaar gericht. Daarbij is onder meer het volgende uitgewisseld:

Verweerder (7:30 uur):

'Hartelijk dank voor toezending van uw bericht over de tandheekkundige behandeling.

U kunt bij uw tandarts aanspraak maken op schadevergoeding indien er door fouten een onacceptabel esthetisch resultaat is geboekt, de tandarts heeft dan namelijk wanprestatie gepleegd. De tandarts zou dan eerst de gelegenheid moeten krijgen om de schade te herstellen. Lukt dat niet, dan zou er schadevergoeding kunnen worden geclaimd.

Let u wel op, want de verzekering van de tandarts zal niet de kosten dekken van het opnieuw moeten uitvoeren van bepaalde behandelingen wegens onvoldoende resultaat. Dat moet de tandarts dus zelf betalen of zelf uitvoeren. Alleen eventuele gevolgschade kan dan als schadevergoeding bij de verzekeringsmaatschappij worden geclaimd.

Ik adviseer u dus om eerst bij uw eigen tandarts aan te kloppen.'

Verweerder (10:52 uur):

'Indien er wordt vastgesteld dat er onzorgvuldig is gehandeld, is het vroeg genoeg om een schadevergoeding in te dienen. Die vergoeding kan ook bestaan uit immateriële schade.'

Klaagster (11:36 uur):

'Ik was benieuwd of het mogelijk is om na het plaatsvinden van een hoorzitting van de klachtencommissie het nog mogelijk is om de schadevergoedingseis uit te breiden (bijvoorbeeld het eisen van immateriële schadevergoeding)? Of is dit al te laat en zal het verzoek worden afgewezen vanwege het belang van de goede procesorde?'

Klaagster (17:58):

'De klachtencommissie heeft zojuist aangegeven dat mijn verzoek tot immateriële schadevergoeding niet wordt meegenomen aangezien zowel de commissie als de tegenpartij zich hier niet op kan voorbereiden aangezien deze info pas na de hoorzitting is ingebracht door mij. Kunt u mij adviseren wat te doen? Kan ik nieuwe klacht indienen gericht op het verzoek tot immateriële schadevergoeding? Of dien ik deze bij de civiele rechter neer te leggen?'

- 2.3 Op de volgende dag (8 november 2017) heeft verweerder aan klaagster het volgende bericht:

'Je kunt jouw verzoek om vergoeding van de immateriële schade ook gewoon bij de tandarts zelf indienen. Dat is een logischer begin dan direct naar de rechter. Mocht je er met de tandarts en diens verzekeraar niet uitkomen dan kan altijd nog de gang naar de rechter worden gemaakt.

Het gaat erom of je gelijk krijgt wat betreft de wanprestatie van de tandarts en of er sprake is van gevolgschade. Als dat erkend wordt en vervolgens ook de aansprakelijkheid van de tandarts daarvoor, dan heb je recht op vergoeding van de gevolgschade en het smartengeld.

Indien de aansprakelijkheid erkend is kan ik je kosteloos bij staan, want dan worden mijn kosten ook vergoed door de verzekeraar (uiteraard voor zover redelijk).'

2.4 Op 14 december 2017 heeft klaggster een uitspraak van de Geschilleninstantie Mondzorg (hierna: de geschilleninstantie) met verzenddatum 13 december 2017 aan verweerder toegezonden. In deze uitspraak is bepaald dat aan klaggster 'een bedrag ter grootte van € 2200,-- ten behoeve van een implantologische herbehandeling vergoed' wordt te betalen door de zorgaanbieder van klaggster (hierna: de tandarts, verweerder in de procedure geschilleninstantie).

2.5 Verweerder heeft in reactie daarop aan klaggster in een e-mail van dezelfde dag (14 december 2017) onder meer het volgende geschreven:

'Zoals je misschien weet, is deze uitspraak tot stand gekomen onder de werking van de WKKGZ, die in 2016 is ingevoerd. Deze wet heeft het mogelijk gemaakt voor geschillencommissies om tot € 25.000,00 aan schadevergoeding toe te kennen. De uitspraak is een bindende uitspraak, daar is geen hoger beroep tegen mogelijk.'

De meningen zijn verdeeld of er meer aan schade kan worden gevorderd dan door de geschillencommissie is toegekend. Toevallig gisteren heb ik een seminar over dit onderwerp gevolgd en de docent was van mening dat dat nog wel kan. Maar anderen denken daar anders over.'

2.6 Hierna heeft klaggster, eveneens op 14 december 2017, in een volgende e-mail nog de volgende vraag gesteld: 'Acht u de kans aanwezig tot een geslaagd verzoek tot smartengeld?'

2.7 Verweerder schreef in reactie daarop op 15 december 2017 in een e-mail aan klaggster onder meer het volgende:

'Ik denk dat je de tandarts alsnog aansprakelijk kunt stellen. De geschillencommissie is van mening dat er onvoldoende zorg is verleend, dat is een goede basis. Je krijgt vervolgens te maken met de verzekeraar, die zal in elk geval jouw reeds ontvangen schadevergoeding in mindering willen brengen op de schade.'

Ik denk dat je in elk geval zou moeten proberen om smartengeld vergoed te krijgen via de verzekeraar.'

2.8 In een brief aan de tandarts van 17 januari 2018 heeft verweerder de tandarts namens klaggster aansprakelijk gesteld voor de immateriële en nog te lijden schade.

2.9 Op dezelfde dag (17 januari 2018) schreef verweerder in een e-mail aan klaggster onder meer het volgende:

'Ik heb vanochtend nog telefonisch contact gezocht, maar ik kreeg geen gehoor. Ik had u willen vertellen dat een specificatie nu nog niet mogelijk is, want de nieuwe behandelingen moeten nog starten. Misschien valt het allemaal tegen, misschien komt er een minder goed resultaat uit de bus, je weet het niet van tevoren. Daarom leek het mij nu beter eerst te horen of men de aansprakelijkheid wil erkennen, waarna wij de schade kunnen gaan specificeren.'

Ik ben namelijk benieuwd naar de reactie, ook van een eventuele aansprakelijkheidsverzekeraar, op het feit dat er meer wordt geclaimd dan in de geschillenprocedure is toegekend. Er is bij mijn weten nog geen jurisprudentie over, dus dat is echt even afwachten.'

- 2.10 In een e-mail van de aansprakelijkheidsverzekeraar van de tandarts (hierna: de VvAA) aan verweerder van 12 februari 2018 staat onder meer het volgende:

'Van onze verzekerde ontvingen wij uw brief van 17 januari jl. In deze brief geeft u aan dat u in het bezit bent gesteld van een uitspraak van de SGIM d.d. 3 november 2017. Van onze verzekerde hebben wij begrepen dat het bedrag dat aan uw cliënte is toegekend is overgemaakt.

U geeft aan dat de gevolgschade van uw cliënte nog niet volledig is vergoed en maakt hier aanspraak op. Voor zover u hier nog niet van op de hoogte bent willen wij u erop wijzen dat de uitspraak van de geschilleninstantie bindend is. Dat betekent dat hoger beroep tegen de uitspraak in beginsel onmogelijk is. Het bindend advies kan slechts door de rechter worden vernietigd indien de wijze van totstandkoming dan wel de inhoud van het bindend advies niet redelijk is.

De geschilleninstantie is bevoegd is om een beperkte schadevergoeding toe te kennen tot maximaal € 25.000. In deze situatie heeft de geschillencommissie een bedrag toegekend van € 2.200,00. Nu de uitspraak bindend is, is het niet mogelijk een hogere vergoeding van onze verzekerde te vorderen.

Voor ons is er dan ook verder geen taak weggelegd.'

- 2.11 Verweerder heeft in een brief aan klagster van 12 februari 2018 onder meer het volgende geschreven:

'Inmiddels heeft zich de verzekeraar van de tandarts/kliniek gemeld, VvAA in Utrecht. Men stelt zich op het standpunt dat er geen claim meer kan worden ingediend omdat de zaak al in de geschillen procedure is beslecht. Dat was het standpunt waar ik al bang voor was en wat ik ook al eerder heb aangegeven.

Ik denk dat de kans groot is dat VvAA verder geen schadevergoeding meer wil betalen. Ik zal dit met onze huisadvocaat bespreken en kom erop terug.'

- 2.12 In een volgende brief aan klagster van eveneens 12 februari 2018 schreef verweerder:

'Hierbij refereer ik aan mijn eerdere brief van vandaag.

U treft als bijlage aan de reactie van VvAA. U kunt wel naar de rechter stappen, maar dan moet u wel het een en ander aantonen. Ik waag te betwijfelen of dat u zal lukken. Aangezien ik geen advocaat ben, adviseer ik u een advocaat te zoeken in Z als u de stap toch wilt zetten. Ik kan u dan het kantoor van E adviseren.

Ik ga nu over tot sluiting van mijn dossier. Ik wens u succes toe!'

- 2.13 Op vrijdag 11 mei 2018 schreef verweerder in een e-mail aan klagster het volgende:

'U benadert mij met de vraag bij welke verzekeraar C is aangesloten. Die vraag kan ik echt niet plaatsen en die ga ik ook niet beantwoorden.

Ik heb u eerder laten weten dat u, als u dat wilt, maar een klacht moet indienen. Dat hebt u kennelijk al gedaan bij meerdere instanties. Ik wacht de informatieverzoeken van die zijde af.

Laat ik u er nog wel op attent maken, dat indien uw klacht als zijnde onterecht wordt afgewezen, ik mij vrij acht een tegenvordering tegen u in te dienen vanwege alle tijd die ik hierin heb gestoken en wellicht nog moet steken.

Indien uw klachten tot gevolg hebben dat de goede naam van mijn bedrijf wordt geschaad, dan zal ik u daarvoor aansprakelijk houden.'

3. De klacht en het verweer, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang.

De klacht

- 3.1 De klacht houdt het volgende in. Klaagster heeft verweerder benaderd om haar te helpen met het eisen van immateriële schadevergoeding na een uitspraak van de Geschilleninstantie Mondzorg (hierna: de geschilleninstantie). Klaagster is in de uitspraak van de geschilleninstantie in het gelijk gesteld en heeft een bedrag vergoed gekregen voor een nieuwe behandeling (implantaat). Klaagster heeft echter pas na de zitting bij de geschilleninstantie haar verzoek tot immateriële schadevergoeding ingediend wat de commissie te laat vond; en daarom werd dat verzoek niet meegenomen in de uitspraak. Klaagster heeft verweerder benaderd om haar hierin bij te staan. Klaagster is achteraf niet goed door verweerder geholpen aangezien hij achteraf pas aangeeft dat haar zaak niet kansrijk is. Daarnaast heeft hij haar niet goed geïnformeerd inzake een verstreken termijn. De rechter had binnen 2 maanden na de uitspraak van de geschilleninstantie benaderd kunnen worden. Klaagster is zelf later achter deze termijn gekomen. Toen klaagster verweerder hier op wees gaf hij aan dat klaagster zelf ook op de hoogte had kunnen zijn gezien haar juridische achtergrond. Klaagster heeft verweerder bekend gemaakt een klacht tegen hem in te dienen waarop zij een dreigende e-mail terugkreeg. Doordat klaagster de eis van immateriële schadevergoeding niet meer kan neerleggen bij de rechtbank eist zij de misgelopen immateriële schadevergoeding van het kantoor van verweerder.

Het verweer

- 3.2 Verweerder heeft – verkort weergeven – onder meer het volgende aangevoerd. Verweerder heeft getracht met klaagster mee te denken om toch nog een hogere schadevergoeding te kunnen verkrijgen nadat zij zelf de uitbreiding van haar claim kennelijk niet tijdig onder de aandacht van de geschillencommissie heeft gebracht. Op het moment dat verweerder haar daar voor het eerst over informeerde was hem overigens nog helemaal niet bekend dat er überhaupt een uitspraak zou volgen en ook niet dat klaagster zelf de hele procedure al had gedaan. Direct nadat verweerder de uitspraak onder ogen heeft gekregen heeft hij klaagster laten weten dat er geen beroepsmogelijkheid meer is als de uitspraak eenmaal is gedaan. Verweerder heeft geprobeerd om door middel van een aansprakelijkstelling toch nog een hogere schadevergoeding te realiseren, maar de aangesproken partij respectievelijk diens verzekeraar reageerde op een wijze waarvoor verweerder al had gevreesd. De zaak had nog aan de rechter voorgelegd kunnen worden ter vernietiging. Verweerder ging ervan uit dat dat klaagster dat zelf ook wist omdat zij zelf immers dat deel van de procedure helemaal zelf heeft gevoerd. Klaagster probeert nu de schade alsnog op verweerder te verhalen maar heeft daarvoor een verkeerd forum gekozen en derhalve dient zij niet-ontvankelijk te worden verklaard. Voor het overige heeft verweerder niet gehandeld in strijd met enige gedragsregel en zijn de klachten ongegrond. Verweerder was op geen enkele wijze bij de procedure voor de geschilleninstantie betrokken. Verweerder ging er van uit dat hij klaagster kon bijstaan in het verhalen van immateriële schadevergoeding. Dat was op zich niet onjuist, omdat in de WKKGZ niet is vermeld dat het per definitie onmogelijk is een hogere vergoeding te vragen dan door de geschilleninstantie vastgesteld. Klaagster heeft nooit gesteld het niet eens te zijn met de beslissing van de

geschillencommissie, zij was daar juist content mee. Dat er geen immateriële schadevergoeding was toegekend vindt haar oorzaak in het door klaagster zelf te laat indienen van dit verzoek bij de geschilleninstantie. Met recht heeft de geschillencommissie geoordeeld dat dit niet meer kon na de hoorzitting. Er was daarom geen enkele aanleiding om klaagster te adviseren tegen de uitspraak van de geschilleninstantie zelf te ageren. Na ontvangst van het afwijzende standpunt van de VvAA heeft verweerder klaagster laten weten dat het scenario dat hij haar al had geschetst realiteit was geworden. Van het achteraf aangeven dat haar verzoek kansloos is, is geen enkele sprake. Direct na ontvangst van de uitspraak van de geschilleninstantie heeft verweerder klaagster op verschillende (on)mogelijkheden gewezen. Het was uiteraard de vraag of VvAA daadwerkelijk een beroep zou doen op gebondenheid aan de beslissing. Aangezien VvAA het verwachte standpunt heeft ingenomen, heeft verweerder aangegeven geen redelijke kans op succes te zien. Dat kwam niet als een verrassing en is een standpunt dat verweerder kon en mocht innemen als professionele beroepsbeoefenaar.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Het Tuchtcollege oordeelt niet over schade en de omvang daarvan en beslist daarover ook niet. In haar geldvordering is klaagster derhalve niet-ontvankelijk. Klaagster is eveneens niet ontvankelijk in haar klacht jegens het bedrijf C omdat dit bedrijf niet is aangesloten bij de Kamer van het NIVRE. Klaagster is wel ontvankelijk in haar klacht(en) voor zover deze zien op het handelen van verweerder. Daarop ziet de navolgende beoordeling van het 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 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. Klaagster heeft op 6 november 2018 via de website van verweerder een vraag gesteld over de mogelijkheid om immateriële schadevergoeding te vorderen lopende een procedure bij de geschilleninstantie. Verweerder heeft daar niet handig op gereageerd, zoals hij zelf ter zitting ook wel verklaard heeft. Hij heeft in algemene termen een reactie gegeven over het kunnen vorderen van (immateriële) schade, terwijl hij uit de melding van klaagster, waarin immers gesproken werd van een hoorzitting, had moeten begrijpen dat er procedureel al iets in deze zaak gebeurd was. Hij had zich daarover eerst nader moeten laten informeren alvorens dusdanige stellige reacties als zijnde opgenomen in zijn eerste twee mails d.d. 7 november te kunnen geven. Door dit te doen heeft hij bij klaagster een verwachting gecreëerd die mogelijk ongegrond was, of althans mogelijk niet waargemaakt zou kunnen worden. Tegelijkertijd moet bedacht worden dat de uitspraak van de geschillencommissie op dat moment nog niet beschikbaar was en dat toen deze wel beschikbaar kwam verweerder vrijwel onmiddellijk na ontvangst daarvan aan klaagster bericht gezonden heeft met (onder meer) de vermelding dat er tegen de uitspraak in kwestie geen beroep open staat.
- 5.3 In vervolg op deze uitlating heeft verweerder de opdracht aan klaagster (nog) niet teruggegeven, maar heeft hij geprobeerd klaagster te helpen door (onder meer) een brief te sturen aan de wederpartij van klaagster met het verzoek tot betaling van de gevorderde immateriële schadevergoeding. Na ontvangst van de brief van de verzekeraar van de wederpartij van klaagster

heeft verweerder klaagster alsnog naar een advocaat verwezen. Dat verweerder dat deed was naar het oordeel van het Tuchtcollege op zichzelf wel begrijpelijk. De klacht ziet er op zich ook niet op dát verweerder dat (uiteindelijk) deed, maar klaagster vond het ongepast dat zulks gebeurde door tot drie keer toe te schrijven dat verweerder 'zijn dossier ging sluiten'. Ook al had verweerder tot dan toe kosteloos voor klaagster activiteiten verricht, er was toch sprake van een opdracht – zoals verweerder ter zitting erkend heeft. Het kan onder bepaalde omstandigheden gerechtvaardigd zijn een dergelijke opdracht te beëindigen en naar gespecialiseerde bijstand te verwijzen. De manier waarop men dat doet moet echter wel gepast en begrijpelijk zijn.

- 5.4 De klacht houdt echter tevens in dat verweerder de opdracht ten onrechte beëindigd heeft in het licht van zijn berichten van begin november en de daarin door hem gecreëerde verwachting. Het Tuchtcollege gaat daar niet in mee. Klaagster gaat daar naar het oordeel van het Tuchtcollege te veel voorbij aan het feit dat, zoals hiervoor aangehaald, verweerder na ontvangst van de uitspraak van de geschillencommissie wel degelijk duidelijk aan klaagster bekend gemaakt heeft dat er sprake was van een definitieve beslissing waar geen beroep tegen mogelijk is. Klaagster gaat er gezien de bewoordingen van haar klacht in dat verband ook ten onrechte van uit dat er binnen twee maanden alsnog naar de rechtbank gegaan had kunnen worden teneinde een volledige (her)beoordeling te verkrijgen inzake haar vorderingen in de procedure bij de geschillencommissie. Dit is onjuist, nu die procedure ziet op een mogelijkheid tot vernietiging, hetgeen slechts op beperkte gronden mogelijk is. Wat van de haalbaarheid van een dergelijke procedure ook zij: verweerder heeft klaagster niet op deze mogelijkheid gewezen en de vraag is of dat verwijtbaar is. Het Tuchtcollege meent van niet en acht daarvoor doorslaggevend dat – zoals tussen partijen niet in geschil is – verweerder bij de procedure voor de geschillencommissie in het geheel niet betrokken is geweest. De vraagstelling zoals deze bij hem initieel is binnengekomen, was ook gericht op (het alsnog indienen van) een vordering tot immateriële schadevergoeding. Onder dergelijke omstandigheden is het Tuchtcollege van oordeel dat het niet zonder meer op de weg van verweerder had gelegen over een eventuele vernietigingsprocedure te adviseren. Deze procedure en (het ontbreken van) dit advies staan naar het oordeel van het Tuchtcollege los van de vraag of aanvullende schadevergoeding bij de gewone rechter alsnog een optie was. Het Tuchtcollege sluit niet uit dat verweerder mogelijk wel een punt heeft dat niet uit te sluiten valt dat het vorderen van aanvullende schadevergoeding na een uitspraak van de geschillencommissie wel degelijk mogelijk zal blijken te zijn (indien aangenomen kan worden dat de beslissing van de geschillencommissie op deze vordering in het geheel geen betrekking had). In dat kader heeft verweerder zich wel behoorlijk ingespannen om daartoe een poging te ondernemen. Dat hij die poging wel weer wat abrupt heeft afgebroken zoals hiervoor reeds overwogen was vooral een kwestie van formulering maar praktisch gesproken niet verwijtbaar. Hij heeft klaagster om begrijpelijke redenen naar een advocaat verwezen. De voorstelling van zaken van klaagster dat zij door het klachtwaardig handelen van verweerder immateriële schadevergoeding is misgelopen, kan het Tuchtcollege al met al niet volgen. Immers, als de beslissing van de geschillencommissie niet bindend zou zijn met betrekking tot de immateriële schadevergoeding, waren ter verkrijging daarvan destijds en ook nu nog stappen te ondernemen.
- 5.5 Klaagster heeft voorts nog aangevoerd dat verweerder ten onrechte haar gedreigd heeft een tegenvordering in te dienen indien haar klacht zou blijken ongegrond te zijn en haar aansprakelijk zou houden indien de goede naam van zijn bedrijf geschaad zou worden. Het Tuchtcollege overweegt te dien aanzien dat het verweerder op zichzelf vrij zou hebben gestaan om een tegenvordering in te dienen. Ook zou het op zich denkbaar zijn dat door het indienen van een onterechte klacht – en de openbaarmaking daarvan – de goede naam van een bedrijf geschaad zou kunnen worden. Het Tuchtcollege overweegt echter dat een klager zich vrij moet kunnen voelen een klacht voor te leggen aan het Tuchtcollege en dat het enkele feit dat een klacht

mogelijk ongegrond verklaard zal worden niet automatisch leidt tot legitimatie van een tegenvordering. Van een poging om het bedrijf van verweerder ten onrechte schade toe te brengen is overigens niet gebleken. Het Tuchtcollege overweegt bovendien dat de betreffende mededeling qua inhoud door klaagster kon worden opgevat als dreigement in een poging van verweerder klaagster daarmee te dwingen af te zien van het indienen van een klacht jegens verweerder. In ieder geval had het daar de schijn van.

- 5.6 Dat alles brengt het Tuchtcollege tot het volgende. Verweerder lijkt zich op zichzelf behoorlijk ingespannen te hebben om in een mogelijk kansloze zaak toch nog iets voor klaagster te bereiken. Dat hij daarbij in de beleving van klaagster verwachtingen gecreëerd heeft die hij niet waar kon maken valt hem – op gronden als hiervoor overwogen – naar de aard van de zaak niet aan te rekenen. Dat hij bij momenten, met name in het begin en aan het eind, al te kort door de bocht gecommuniceerd heeft, brengt het Tuchtcollege er toe de klacht toch wel gegrond te verklaren. Het Tuchtcollege overweegt daarbij dat een expert met name ook alert moet zijn bij vragen die niet in een traditionele setting maar via moderne communicatiemiddelen binnenkomen. In het kader van een gepast verwachtingsmanagement en de helderheid die van een expert daaromtrent verwacht mag worden was het verloop van de communicatie tussen klaagster en verweerder aan diens zijde onvoldoende duidelijk. Het Tuchtcollege heeft er begrip voor dat een expert vanuit zijn professie aan de ene kant zoveel mogelijk probeert een cliënt ‘te servicen’ (zoals verweerder dat ter zitting genoemd heeft), maar het hoort aan de andere kant ook bij zijn professionele standaard om tijdig en duidelijk bekend te maken waar de eventuele (on)mogelijkheden liggen. De manier waarop dit verwoord wordt, is daarbij ook van betekenis. Al met al ziet het Tuchtcollege geen reden om op basis van de gegrondverklaring een maatregel op te leggen, temeer daar ten tijde van de inschakeling van verweerder er in een bepaald opzicht al een point of no return was bereikt, alsmede dat er door de handelwijze van verweerder geen eventuele andere mogelijke rechten van klaagster verloren zijn gegaan.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens de expert gegrond zonder oplegging 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 24 januari 2019.