

## HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klaagster  
gemachtigde: C

tegen

**B**  
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)  
werkzaam bij D  
verweerster  
gemachtigde: E

---

### 1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klaagster heeft op 20 maart 2020 een klacht ingediend tegen verweerster middels het daartoe bestemde meldingsformulier van het NIVRE.
- 1.2 Verweerster heeft op de klacht gereageerd met een brief van 6 mei 2020 (met vier bijlagen, genummerd 1-4).
- 1.3 Klager heeft op 12 mei 2020 een repliek ingezonden.
- 1.4 Verweerster heeft gedupliceerd met een brief van 10 juli 2020 (met een bijlage).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 11 september 2020 te Rotterdam. Klaagster, alsmede haar gemachtigde, is niet verschenen. Verweerster was aanwezig in persoon, bijgestaan door haar gemachtigde.

### 2. De feiten, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang.

- 2.1 Op 20 februari 2020 is er waterschade ontstaan door vervuild water aan de inboedel van klaagster. Verweerster is opgetreden als expert voor de inboedelverzekeraar (onderdeel van D, hierna: de verzekeraar) om de schade op te nemen en te begroten. Zij heeft op 5 maart 2020 een bezoek gebracht aan de woning. Direct daarna (op dezelfde dag) heeft de dochter van klaagster per e-mail een klacht ingediend bij de verzekeraar over het gedrag van verweerster en verzocht om een andere expert of een contraexpert. De desbetreffende e-mail houdt het volgende in:

*'Vanochtend is B langs geweest bij mijn moeder. Zij kwam langs om de schade te bekijken en vast te leggen. Volgens B was er geen sprake van schade terwijl dat overduidelijk te zien is, vervolgens waren er minuscule schade en daarna vertelde zij dat het irritante schade zou zijn wat*

*zij daarmee bedoelt is mij nog een raadsel? Zij heeft meer gekkigheid uitgesproken en was niet behulpzaam om naar mijn moeder te luisteren, 0 tolerance! Zonder reden probeerde zij een discussie te forceren. Wij staan daar niet op te wachten het huis stinkt en het is een bende van ellende.*

*Ik heb nadat B weg is gegaan gebeld met jullie klantenservice en gevraagd naar een andere oplossing. Er zou een andere expert langs kunnen komen of een contra expert. Mijn moeder neigt naar de contra expert omdat zij slechte ervaring heeft gehad met B. Zij begrijpt gewoon niet dat zo iemand een groot bedrijf als jullie vertegenwoordigd en dat geldt ook voor mij. Het is absurd hoe B heeft gehandeld. We willen graag zsm dat dit wordt opgelost want mijn moeder en zusje lijden hieronder.'*

2.2 Bij e-mail van 13 maart 2020 van de schadebehandelaar van de verzekeraar (hierna: de schadebehandelaar) aan (de dochter van) klaagster heeft deze onder meer geschreven dat de gemachtigde van klaagster niet voldoet aan de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen eisen voor een contraexpert (kort gezegd: de contraexpert moet ingeschreven zijn bij het NIVRE of een soortgelijke beroepsorganisatie) en dat daarom de verzekeraar niet samen met hem de schade kan vaststellen en evenmin de kosten van contra-expertise kan vergoeden zoals omschreven in de polis. Voorts is onder meer te kennen gegeven dat de gemachtigde van klaagster wel aangemerkt kan worden als belangenbehartiger. In dat geval blijven de kosten van de gemachtigde voor rekening van klaagster.

2.3 Met een e-mail van 1 april 2020 aan klaagster (met c.c. aan de gemachtigde van klaagster) heeft de schadebehandelaar het door verweerder opgestelde expertiserapport (van dezelfde datum) toegezonden en geschreven op welk bedrag de schade van klaagster is vastgesteld. Het expertiserapport bevat onder meer het volgende:

*Inleiding*

*Op 20 februari 2020 verstrekte u deze expertiseopdracht. Op 5 maart 2020 bezocht ik de schadelocatie. Ik sprak met de dochter van verzekerde.*

*(...)*

*Toedracht en oorzaak van de schade*

*Verklaring verzekerde*

*Op 20 februari 2020 ontstond wateroverlast in de woning van verzekerde doordat rioolwater was teruggestroomd uit het toilet. Verzekerde heeft contact opgenomen met Woonstad en Rioolservice RRS te Rotterdam is ingeschakeld om de verstopping in de riolering op te heffen.*

*Na het melden van de schade door verzekerde is Belfor ingeschakeld. De medewerkers van Belfor zijn dezelfde dag aan het einde van de middag nog ter plaatse geweest en hebben de eerste beredding gedaan. Ze hebben met een waterzuiger het rioolwater weggezogen en globaal gereinigd. De projectleider van Belfor heeft de volgende dag een opname gedaan en een afspraak gemaakt voor 22 februari 2020 om het vinyl te verwijderen en de Inboedel goed schoon te maken. Ongeveer een uur na het maken van de afspraak is deze door verzekerde telefonisch afgezegd.*

*Verzekerde heeft zelf het vinyl uit de woning verwijderd en de inboedel schoongemaakt.*

*Eigen bevindingen*

*Ten tijde van mijn bezoek op 5 maart 2020 was het vinyl reeds verwijderd uit de woning. Door medewerkers van Belfor waren enkele inboedelgoederen afgekeurd en afgevoerd. Verzekerde toonde de banken en de dressoirkast. Ik heb aan deze zaken geen schade geconstateerd.*

*Voorts toonde ze mij de gipsplaten tussenmuur, die verzekerde in eigen beheer had laten aanbrengen in de woonkamer, maar deze vertoonde visueel ook geen schade of sporen van lekkage. Ik heb mijn bevindingen besproken met de dochter van verzekerde, maar zij was van mening dat*

de banken en dressoirs total loss waren en dat de gipsplaten tussenmuur vervangen diende te worden omdat er rioolwater tegen gestroomd was.

Op dat moment heeft de dochter van verzekerde aangegeven dat zij het gesprek wilde beëindigen, omdat zij het niet eens was met mijn bevindingen. Zij wenste geen aanvullende informatie te verstrekken over de overige beschadigde goederen en deze heeft zij ook niet meer aan mij getoond.

Ze verklaarde daarnaast dat ze reeds diverse goederen had weggegooid.

(...)

Het vinyl diende verwijderd te worden en een aantal inboedelgoederen waren reeds door Belfor afgekeurd en verwijderd. De schoonmaak is, zo stelt de dochter van verzekerde, uitgevoerd in eigen beheer. Ik voeg de schadespecificatie en de claim van verzekerde (ontvangen via belangenbehartiger C), voorzien van mijn schadevaststelling toe.

#### Akkoord verzekerde

Ik heb de schade éézijdig vastgesteld.

#### Contra-expertise

De heer C heeft zich gemeld als belangenbehartiger voor verzekerde. Er is geen akte van benoeming opgesteld, omdat C niet voldoet aan de kwaliteitseisen die D stelt. Zowel de schadebehandelaar als ikzelf hebben verzekerde uitgelegd onder welke voorwaarden zij recht heeft op (vergoeding van de kosten van) contra-expertise. Verzekerde wilde hieraan niet voldoen en wilde C als haar belangenbehartiger inschakelen.

C heeft vervolgens zonder mij hierin te kennen eenzijdig een schadebegroting aan de schadeafdeling toegestuurd. De ingestuurde schadebegroting is niet onderbouwd. Zij betreft niet meer dan enkel een overzicht van vermeende schadeposten. Uit de gevoerde e-mailcorrespondentie volgt dat C geen verdere informatie namens verzekerde wenst te verstrekken.'

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

#### **3.1 De klacht zoals weergegeven op het meldingsformulier luidt als volgt:**

'Als de eigen expert van verzekerde Almathari en tevens gemachtigde zijn wij ingeschakeld m.b.t. een waterschade. Dit omdat expert B bij de verzekerde geen schade zag en uitsprak het zal wel opdrogen. Het toilet op de eerste etage is overgelopen en deze ruimte kwam blank te staan met erg vies water en dat water stroomde verder naar de begane grond. Verzekerde voelde zich niet netjes behandeld en serieus genomen en er ontstond een woordenwisseling en daarop besloot verzekerde de expert het huis uit te zetten. Wij zagen wel een aanzienlijke schade en vinden dat expert B vervangende woonruimte en schoonmaken had moeten aanbieden. Dit betreft dus klacht 1.

Dan nu klacht 2. Wij namen contact op met expert B en deelden haar mede dat wij ingeschakeld zijn als contraexpert met het verzoek de akte van benoeming op te maken. Zij liet weten dit niet te zullen doen omdat wij niet voldoen aan de "kwaliteitseisen" van D zoals vastgelegd in de polisvoorwaarden. Om te beginnen bezit de verzekerde deze voorwaarden niet en daarnaast is het standpunt van D in strijd met de wet overeenkomstig artikel 7:959 lid 1 BW & 7:963 lid 6 BW. Hier hebben wij de experts van D en mevrouw B in het bijzonder al meerdere malen op gewezen maar zij voelen zich gesterkt door de juridisch adviseur van D welke hen opdraagt zo te handelen? Ook is hierover al een rechtszaak geweest en heeft de rechter bepaald dat deze eis niet gesteld mag worden.'

Bij de vraag naar welke gedragsregel(s) is (zijn) overtreden is het volgende geschreven:

*‘D en haar experts handelen in strijd met de wet en verder houden zij zich ook niet aan artikel 6.2 lid b van uw gedragsregels. Immers, hier is bepaald; dat de NIVRE-geregistreerde zich dient te onthouden van iedere gedraging of uiting welke het recht op contra-expertise kan schaden.*

*De experts van D kennen de wetsartikelen en negeren deze gewoon en ook mogen we verwachten dat ze hun eigen gedragsregels kennen welke ze dus ook gewoon naast zich neerleggen.’*

- 3.2 Bij repliek heeft (de gemachtigde van) klagster onder meer nog opgemerkt dat bij de desbetreffende gebeurtenis het niet vreemd is dat iemand emotioneel is en ontploft als een expert zegt geen schade te zien. Als de expert zich dan ook nog autoritair en arrogant gedraagt is een zinvol gesprek niet meer mogelijk. De gemachtigde van klagster kent verweerster al heel wat jaren en dergelijke klachten heeft hij niet voor de eerste keer gehoord. Voorts heeft hij nog geschreven dat de bepaling “conform polisvoorwaarden” in artikel 6.2b van het Reglement houdende Gedragsregels van het NIVRE (hierna: de gedragsregels) niet gehandhaafd kan worden omdat de desbetreffende voorwaarden niet rechtsgeldig zijn. Het is de taak van verweerster als register-expert om de werkgever erop te wijzen dat zij volgens de wet iedere expert van een particuliere verzekerde dienen te benoemen als contra-expert. Het zich verschuilen achter het standpunt van de juridisch adviseur van werkgever neemt de eigen verantwoordelijkheid niet weg en men blijft hoofdelijk aansprakelijk.
- 3.3 Op het verweer wordt voor zover van belang voor de beoordeling hieronder nader in gegaan.

#### **4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht.**

De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht zijn niet in geschil.

#### **5. De beoordeling.**

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert 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 hij zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt, waarbij hij 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 expert.
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts dat het inhoudelijke werk van een expert (zoals ten aanzien van de omvang van de schadevergoeding) in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege staat. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende andere wegen beslecht te worden. Alleen indien een expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat of een gedraging heeft verricht die redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegrondverklaring en/of tot een eventuele tuchtrechtelijke veroordeling leiden. Daarbij dienen alle omstandigheden van het geval betrokken te worden zodat het mogelijk is dat, ook indien een expert achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat hij tevens klachtwaardig gehandeld heeft.
- 5.3 Wat betreft de eerste klacht oordeelt het Tuchtcollege als volgt. Voor zover deze klacht ziet op het oordeel van verweerster over de omvang van de schade kan het gestelde daaromtrent niet tot een gegrondverklaring leiden. Uit hetgeen klagster daar immers over naar voren gebracht heeft valt slechts af te leiden dat er een verschil van inzicht ontstaan is tussen klagster (en later

haar gemachtigde) enerzijds en verweerster anderzijds over de hoogte van de desbetreffende schade dan wel aard van de schade – met in het bijzonder de vraag of sommige zaken al of niet voor vervanging in aanmerking kwamen. Zoals hiervoor reeds in het algemeen overwogen kan het enkele feit dat er een verschil van inzicht bestaat over de hoogte/omvang van een schade – zelfs als een expert daaromtrent op zichzelf een objectief gezien onjuist standpunt heeft ingenomen – niet tot het oordeel leiden dat hij/zij klachtwaardig gehandeld heeft. Daarvoor is (ten minste) tevens nodig dat aannemelijk gemaakt wordt dat de expert een standpunt ingenomen heeft dat redelijkerwijs onverdedigbaar is. De verstrekkende stelling van klaagster zoals bij haar klacht ingenomen dat verweerster (ten onrechte) in het geheel geen schade zag is onaannemelijk gezien de latere schadevaststelling. Wel aannemelijk is dat er ten tijde van het bezoek van verweerster aan de woning van klaagster een verschil van mening ontstaan is over de aard en omvang van de schade. Dat verweerster zich daarbij klachtwaardig gedragen zou hebben ('autoritair' en 'arrogant') vindt geen inhoudelijke ondersteuning in de door klaagster naar voren gebrachte stellingen en feiten. De door verweerster overgelegde e-mail van (de dochter van) klaagster zoals aangehaald onder 2.1 is in werkelijkheid het enige feitelijke aanknopingspunt dat in het dossier te vinden is inzake de vraag naar het gedrag van de expert. Hetgeen in die e-mail gesteld wordt is echter onvoldoende om aan te nemen dat verweerster zich tijdens het desbetreffende gesprek onbehoorlijk – klachtwaardig – gedragen heeft, dit mede gezien verweerster hierover tijdens de zitting heeft verklaard. De eerste klacht moet daarom ongegrond verklaard worden.

- 5.4 Wat betreft de tweede klacht overweegt het Tuchtcollege het volgende. Het is in zijn algemeenheid juist dat een expert een eigen verantwoordelijkheid heeft waar het betreft het naleven van de gedragsregels en het is denkbaar dat indien zijn werkgever/opdrachtgever hem in een positie zou brengen dat hij niet zonder de gedragsregels te schenden zijn werk zou kunnen doen, dat hem niet zonder meer zou kunnen vrijwaren van een tuchtrechtelijke veroordeling indien hij zich niet van desbetreffende werkzaamheden onthoudt. In dit geval gaat het echter om een kwestie die in de eerste plaats de verzekeraar aangaat, te weten de reikwijdte van het recht op contra-expertise voor de verzekerde. Die is in het voorliggende geval vastgelegd in de polisvoorwaarden. Zulks komt ook tot uitdrukking in Gedragsregel 6.2 sub b. Immers ingevolge die gedragsregel dient een register-expert zich te onthouden van iedere gedraging of uiting welke het recht op contra-expertise of second opinion 'altijd conform polisvoorwaarden' (onderstreping Tuchtcollege) kan schaden. Naar het oordeel van het Tuchtcollege heeft verweerster deze gedragsregel niet geschonden door niet te voldoen aan het verzoek van klaagster en haar gemachtigde om de akte van benoeming op te maken op grond van het feit dat de gemachtigde niet voldeed aan de "kwaliteitseisen" van D zoals vastgelegd in de polisvoorwaarden. Het enkele feit dat klaagster en haar gemachtigde van oordeel zijn dat de polisvoorwaarden op dit punt in strijd met geldende wetgeving zijn en dat inmiddels na het indienen van de onderhavige klacht het Gerechtshof Den Haag in zijn arrest van 2 juni 2020 heeft geoordeeld dat de door D gestelde kwaliteitseisen bij consumentenverzekeringen in strijd zijn met artikel 7:959 BW en daarom onredelijk bezwarend zijn, kan daar niet aan afdoen, temeer daar naar verluidt door D tegen de uitspraak van het Hof beroep is ingesteld bij de Hoge Raad. Mitsdien kan in dit geval naar het oordeel van het Tuchtcollege verweerster geen klachtwaardig gedrag verweten worden. De tweede klacht dient op grond van het voorgaande eveneens ongegrond verklaard te worden.

## **6. De beslissing.**

- 6.1 Het tuchtcollege verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond.

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. J.H. Wansink, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 27 oktober 2020.

