

## HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klager  
gemachtigde: D

tegen

**1. B**  
aangesloten bij de kamer van het NIVRE  
**2. C**  
in het register van het NIVRE ingeschreven  
werkzaam bij B  
verweerders

Verweerders worden hierna mede afzonderlijk aangeduid als respectievelijk 'B' en 'C'.

---

### 1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 30 april 2020 een klacht ingediend tegen (onder meer) verweerders sub 1 en 2 middels het daartoe bestemde meldingsformulier van het NIVRE (met een aantal bijlagen, totaal 28 pagina's). Met een e-mail van 27 mei 2020 heeft klager nog een aantal nadere stukken ingezonden.
- 1.2 B heeft op de klacht gereageerd met een verweerschrift van 12 juni 2020 met producties (genummerd 1-5). C heeft afzonderlijk op de klacht gereageerd met een verweerschrift van 22 juni 2020 met producties (genummerd 1-5).
- 1.3 De gemachtigde van klager heeft op 1 juli 2020 een repliek ingezonden (met een bijlage).
- 1.4 B heeft nog gedupliceerd (ontvangen op 27 augustus 2020, met 2 producties, genummerd 1 en 2). C heeft op dezelfde datum eveneens gedupliceerd (met een productie).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 11 november 2020 met behulp van beeldverbinding. Klager was daarbij aanwezig in persoon, vergezeld door zijn gemachtigde. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig C in persoon alsmede de heren E en F (beiden voor B).

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

- 2.1 Klager is op 2 september 2019 met zijn auto (hierna: de Golf) betrokken geweest bij een aanrijding op de Van der Kunststraat te Den Haag. De Golf was casco verzekerd bij G (onderdeel van B, hierna: de verzekeraar). Uit de door klager en de wederpartij opgestelde situatieschets op het door hen ingevulde schadeformulier blijkt dat de Golf rechtdoor ging op de Van der Kunststraat

terwijl de auto van de wederpartij (hierna: de Caddy) van rechts kwam uit een kennelijke zijstraat van de Van der Kunststraat. Op het einde van het wegdek van deze zijstraat zijn haaiëntanden ingetekend. De plaats van de aanrijding is op het wegdek van de Van der Kunststraat. De Golf bevindt zich op de eigen weghelft (overeenkomstig de ingetekende rijrichting), de Caddy bevindt zich ca. ¼ op de Van der Kunststraat – over de desbetreffende haaiëntanden stekende (derhalve op de rijbaan van de Golf).

2.2 In een door H (Team Toedrachtonderzoek B, hierna: H) opgesteld ‘*Rapport Toedrachtonderzoek*’ van 9 december 2019 staat onder meer het volgende:

### **‘1. Aanleiding onderzoek**

*Volgens opgave van verzekerde A werd zijn voertuig Volkswagen Golf (...) aangereiden door het voertuig, Volkswagen Caddy (...) van wederpartij. Door G werd een schade-expert ingeschakeld voor het vaststellen van de schade.*

*Bij de behandeling van de schade zijn er twijfels ontstaan over de toedracht. Daarop werd het dossier overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken. De behandelaar van afdeling Speciale Zaken besloot om een onderzoek in te stellen naar de toedracht van de schade.*

### **2. Samenvatting**

*Volgens de schade-expert, die het technisch onderzoek verrichte en de schade vaststelde, komt het schadebeeld niet overeen met de door verzekerde gepresenteerde toedracht. Op basis van de schadesporen kon de schade-expert vaststellen, dat naar het voertuig van wederpartij werd gestuurd waardoor de botsing ontstond.*

*De wederpartij en een anonieme getuige beweren, dat verzekerde opzettelijk tegen het voertuig van wederpartij reed.*

*(...)*

#### Schade Verleden Pas

*In genoemd register zijn voor [de Golf] de volgende registraties bekend met betrekking tot eerdere schades.*

*10-03-2019 – aanrijding met voertuig*

*08-05-2019 – aanrijding met voertuig*

*03-06-2019 – aanrijding met voertuig*

*08-07-2019 – diefstal van onderdelen uit het voertuig*

*02-09-2019 – aanrijding met voertuig*

#### Schadeverleden

*Tijdens het interview op 3 oktober 2019 verklaarde verzekerde, dat er drie aanrijdingsschades waren gemeld bij G. Verzekerde vertelde mij niet, dat er in juli 2019 een diefstal had plaatsgevonden en, dat deze schade werd geclaimd bij G. Verzekerde verklaarde gedetailleerd over de aanrijdingen in maart, mei en juni.*

*(...)*

#### Interview wederpartij

*(...) Kort samengevat verklaarde wederpartij als volgt:*

*(...)*

- *Wederpartij had haaiëntanden en moest ander verkeer voor laten gaan;*
- *Wederpartij reed op dat moment stapvoets, circa 15 km per uur. Hij had de verzekerde niet zien aankomen rijden. Toen wederpartij verzekerde zag, stond hij nog voor de haaiëntanden. Toen remde wederpartij direct, dat was nog voor de haaiëntanden. Verzekerde reed toen tegen zijn bumper aan;*

- *Wederpartij kwam tot stilstand net na de haaiantanden. Wederpartij kwam met zijn auto ongeveer 20cm na de haaiantanden tot stilstand na de botsing;*
- *Wederpartij vond het vreemd, dat verzekerde zijn voertuig naar hem, rechts, stuurde. De autoweg was helemaal vrij en verzekerde had makkelijk naar de andere kant, links, kunnen sturen. Daar reed namelijk geen verkeer;*
- *Volgens wederpartij stuurde verzekerde naar rechts. Het sturen naar rechts was niet nodig geweest. Indien verzekerde op zijn weghelpt was gebleven, dan was het ongeluk ook niet gebeurd;*
- *(...)*
- *Verzekerde drong er op aan, dat de schade door de verzekering werd geregeld. Wederpartij had toen direct het idee dat er iets niet klopte;*
- *Wederpartij confronteerde verzekerde diverse keren, dat hij de aanrijding opzettelijk veroorzaakte. Verzekerde gaf toen niet echt een reactie.*
- *Wederpartij verklaarde, dat hij werd aangereden door verzekerde;*

*(...)*

*Volgens wederpartij was er een getuige van de aanrijding. Deze mogelijke getuige liep na de aanrijding een bedrijfspand in gelegen aan de Van der Kunstraat. Ik bezocht samen met wederpartij op 19 september 2019 het bedrijf waar de mogelijke getuige naar binnen liep. De persoon die getuige was van de aanrijding sprak ik. Deze persoon wenste anoniem te blijven en gaf geen naam. Deze persoon vertelde in de Turkse taal wat er was gebeurd en wat hij zag. Door een andere persoon van Turkse komaf, die in dat bedrijf aanwezig was, werd de verklaring van de getuige vertaald in de Nederlandse taal. De getuige stond ten tijde van de aanrijding op straat en had zicht op het voertuig van verzekerde en het voertuig van wederpartij. In het kort verklaarde de getuige als volgt:*

- *De getuige zag de Volkswagen Golf rijden op de Van der Kunstraat;*
- *De getuige zag, dat er geen ander verkeer reed op de Van der Kunstraat ten tijde van het ongeval;*
- *De getuige zag, dat de Volkswagen Golf eerst remde en daarna verder reed;*
- *De getuige zag, dat er voldoende ruimte was om uit te wijken naar links omdat er geen ander voertuig reed op dat moment;*
- *De getuige zag, dat de Volkswagen Golf niet uitweek maar naar rechts, richting de Volkswagen Caddy, stuurde;*
- *De getuige zag, dat de Volkswagen Caddy net over de haaiantanden stopte na de botsing;*
- *De getuige verklaarde, dat de Volkswagen Golf opzettelijk tegen de Volkswagen Caddy reed.*

*(...)*

#### Confrontatie

*Verzekerde werd door mij geconfronteerd met de verklaring van wederpartij, de verklaring van de anonieme getuige en de bevindingen van de schade-expert. Verzekerde ontkende, dat hij opzettelijk tegen het voertuig van wederpartij reed. Hij blijft bij zijn eerdere afgelegde verklaring, dat wederpartij tegen zijn voertuig reed. (...)*

#### **6. Onderzoeksbevindingen**

*Het voertuig van verzekerde is met zijn toestemming elektronisch uitgelezen (...). Hieruit zijn geen bijzonderheden gekomen. De resultaten van het onderzoek zijn al in uw bezit.*

#### **7. Overleg opdrachtgever**

*Tijdens het onderzoek bent u over de voortgang van dit onderzoek in kennis gesteld. U gaf aan dat nader onderzoek niet nodig is en rapport kan worden opgemaakt.'*

- 2.3 Een brief aan klager van 'Speciale Zaken B' (op briefpapier van G, ondertekend I, Fraudecoördinator, hierna: I) van 16 december 2019, houdt onder meer het volgende in:

***‘Wij wijzen de schade af***

*Wij kunnen geen andere conclusie trekken dan dat u opzettelijk tegen de auto van de tegenpartij reed. De schade aan het motorrijtuig van de tegenpartij begint pas halverwege de kentekenplaat. Hieruit blijkt dat u plotseling naar rechts hebt gestuurd en zo de aanrijding veroorzaakte. Als u gewoon rechtdoor was blijven rijden was volgens de tegenpartij de aanrijding niet ontstaan. U had volgens de tegenpartij en een onafhankelijke getuige ook naar links kunnen sturen maar u stuurde naar rechts. Er kwam volgens u in tegengestelde richting verkeer aan. Dit is volgens de tegenpartij en de getuige onjuist. U verklaarde een kleine stuurbeweging naar links te hebben gemaakt. Dat kan gezien het schadebeeld niet. U wist zeker dat u niet naar rechts stuurde.*

***Wij vermoeden dat u aanrijdingen veroorzaakt***

*U bent sinds februari 2019 eigenaar van de auto en dit is al de vierde aanrijdingsschade. Dit is bovengemiddeld veel. Wij vermoeden dat u aanrijdingen veroorzaakt, uw autoschade laat taxeren en laat uitkeren. Daarna laat u de auto goedkoop herstellen. Hierdoor ontstaat er een verdienmodel.*

***Wij vermoeden dat u ons onjuiste informatie hebt verstrekt over de aanschafprijs***

*U overlegde een aanschafnota van € 23.000,- van februari 2019. Echter kocht u de auto van uw neef. Uw neef zette in december 2018 de auto nog te koop voor € 19.950,-. Het is daarom ongehoofwaardig dat u een paar maanden later deze auto kocht voor € 3.500,- meer. U kunt daarnaast op geen enkele manier aantonen dat u € 23.000,- betaalde.*

***U verzweeg bij de toedrachtonderzoeker de inbraakschade***

*De toedrachtonderzoeker vroeg u of u eerder schades had gehad aan uw Volkswagen Golf. U gaf aan dat u drie aanrijdingsschades had gehad in maart 2019, mei 2019 en juni 2019. U vermeldde echter niks over de inbraakschade van juli 2019 waarbij wij € 12.108,52 uitkeerde.’*

Voorts wordt in de brief te kennen gegeven dat men de autoverzekering van klager stopgezet zou hebben als hij dat niet reeds zelf gedaan had, dat de overige verzekeringen van klager stopgezet worden omdat men geen vertrouwen meer heeft in klager als verzekeringsrelatie (met name de rechtsbijstandsverzekering per 1 februari 2020 en zijn woonverzekering per 8 mei 2020), dat de gegevens van klager voor de duur van 8 jaar in het Incidentenregister, alsmede het Externe Verwijzingsregister, worden opgenomen, dat het fraudeloket van het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit (CBV) op de hoogte gesteld is en dat klager zal moeten betalen voor de onderzoekskosten van de toedrachtonderzoeker (ten bedrage van € 2.826,--) en de onderzoekskosten van de fraudecoördinator (€ 532,--).

- 2.4 I heeft met een brief van 28 januari 2020 het (op dezelfde datum gedateerde) expertiserapport van C aan de rechtsbijstandsverzekeraar van klager toegezonden. In deze brief van I staat onder meer het volgende:

*‘Ik ontving uw brief van 20 januari 2020. Hierin dient u namens uw client [klager] bezwaar in tegen het door ons ingenomen standpunt. In deze mail reageer ik daarop.*

***Wij handhaven ons standpunt en de genomen maatregelen***

*(...)*

***Ik wil u adviseren een contra expert in te schakelen***

*In de bijlage treft u hiervoor de richtlijnen aan. De contra expert kan beoordelen of de schade aan beide voertuigen kan ontstaan zoals is verklaard door [klager] namelijk dat hij een kleine stuurbeweging naar links maakte. Onze expert stelt dat [klager] naar rechts stuurde gezien het schadebeeld. Laat een contra expert maar aangeven met welke lezing hij het eens is. Daarna kunnen we nog een eventuele derde expert inschakelen.*

(...)

**Het rapport van de expert treft u in de bijlage aan**

*Dat volgens [klager] de schade expert het al direct niet vertrouwd is nergens op gebaseerd. Het klopt dat deze expert al eerder schade heeft beoordeeld aan de auto van [klager]. Hij heeft in korte tijd 4 aanrijdingen gehad en een behoorlijke diefstalclaim. Experts werken in een bepaald gebied dus dat een expert meerdere keren bij dezelfde garage komt is dan helemaal niet vreemd. Daarnaast is er in totaal 3 keer onderzoek gedaan naar claims van [klager]. Hij trekt dus op de een of andere manier onze aandacht. Overigens hebben wij geen fraude kunnen aantonen in de 2 eerdere claims.'*

- 2.5 In het genoemde expertiserapport van C (van 28 januari 2020) is onder meer het volgende opgenomen:

**'AANVULLEND RAPPORT**

(...)

Aanvullende informatie:

*Naar aanleiding van de vraag hoe de schade is ontstaan kan ik het volgende meedelen .*

*Ik heb de auto van de verzekerde en van de tegenpartij gezien. De foto's van de auto van de verzekerde zitten aan deze opdracht gekoppeld. De foto's van de auto van de tegenpartij ( VW Caddy) zijn in het bezit van collega I.*

*Beide voertuigen zijn bij de aanrijding betrokken geweest.*

*Ik heb de tegenpartij op diens werkadres bezocht. Ik heb foto's van de schade gemaakt . De tegenpartij heeft het vermoeden dat onze verzekerde de aanrijding in ieder geval niet heeft proberen te voorkomen . Hij heeft naar rechts gestuurd in plaats van naar links, hetgeen logisch geweest zou zijn om de aanrijding te voorkomen .*

*Op basis van het schadebeeld lijkt het vermoeden van de tegenpartij bevestigd te worden. De linker voorzijde (voorbumper) van de auto van de tegenpartij is onbeschadigd. Het aangrijppunt van de schade aan de VW Caddy is in het midden van de voorbumper . De tegenpartij kwam van rechts, moest voorrang verlenen en stond te wachten voor de haaiantanden. Onze verzekerde reed er langs en heeft daarbij de aanrijding veroorzaakt . Als je schrikt van een auto die aan de rechter kant aan komt rijden is het logisch en ook aanneemelijk dat je de auto probeert te ontwijken en naar links stuurt. Onze verzekerde rijdt er echter deels langs ( het aangrijppunt bij de VW Caddy is midden voorzijde van de voorbumper) en stuurt dan naar rechts*

*Het aangrijppunt van de schade aan de auto van onze verzekerde , VW Golf , ligt op de voorbumper . De krassen op de voorbumper beginnen onder de rechter koplamp . Vanuit het vooraanzicht gezien beginnen deze krassen op ongeveer 10 centimeter gemeten vanaf de zijkant van de auto.*

*Als beide partijen een "echte aanrijding " zouden hebben gehad dan had de voorbumper van de VW Caddy aan de linker voorzijde ernstig beschadigd moeten zijn en dan zou de impact van de schade aan de rechter voorzijde van de VW Golf veel ernstiger moeten zijn ( deformeren rechter voorscherm ).*

*Het is naar mijn mening alleen mogelijk dat de krassen op de voorbumper van de auto van de verzekerde op deze plek zijn ontstaan (zonder dat het rechter voorscherm ernstig beschadigd is) door naar rechts in te sturen.*

*Op basis van de bovenstaande bevindingen ga ik er van uit dat de verzekerde de aanrijding niet heeft proberen te voorkomen en opzettelijk heeft veroorzaakt.*

*Datum: 27-01-2020'*

- 2.6 In een rapport van 29 april 2020 heeft de gemachtigde van klager onder meer geconcludeerd dat er geen reden is om aan te nemen dat door klager is gefraudeerd en dat uit de schade blijkt dat de Golf bij de onderhavige aanrijding naar links gestuurd moet hebben.
- 2.7 Nadat de rechtsbijstandsverzekeraar voornoemd rapport heeft doorgestuurd naar I heeft B voorgesteld J te benaderen om een bindend advies uit te brengen. Met een e-mail van 11 mei 2020 aan I heeft de rechtsbijstandsverzekeraar te kennen gegeven dat klager hier niet mee akkoord zal gaan. In reactie daarop heeft I met een e-mail van dezelfde datum meegedeeld dat B zelf J in zal schakelen: *'Dit om de expertiserapporten en het [rapport D] te toetsen. Wij kiezen bewust voor een onafhankelijk extern bureau.'*
- 2.8 In een e-mail van 9 juni 2020 van I aan de gemachtigde van klager heeft zij onder meer geschreven:

***'Ons ingenomen standpunt was niet juist***

*J oordeelde dat aan de hand van de stukken die ik hem stuurde. Wij kunnen dus niet ons ingenomen standpunt handhaven ondanks dat onze expert C, de expert van K en de getuige een andere mening zijn toegeedaan.'*

Voorts wordt nog te kennen gegeven welke acties hieraan verbonden worden ertoe strekkende dat de eerder aangekondigde maatregelen jegens klager ongedaan gemaakt worden.

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

- 3.1 De klacht houdt – samengevat – in dat de verschillende desbetreffende onderzoeken door (de medewerkers van) B onzorgvuldig, onvolledig en gekleurd hebben plaatsgevonden. Er is daarbij gezocht naar een spreekwoordelijke stok om mee te slaan teneinde bewijs te vinden voor het vermoeden van fraude aan de zijde van klager. Klager heeft daarbij onder meer concreet nog naar voren gebracht dat C in zijn rapportage zonder aanwijsbare reden heeft vermeld dat de wederpartij voor de haaientanden stond op het moment dat de aanrijding plaatsvond. C of H hebben tijdens het horen van de wederpartij informatie over klager verstrekt, inhoudende dat klager al eerder betrokken zou zijn geweest bij frauduleuze aanrijdingen. De conclusies van C zijn onjuist en wijken af van het rapport van H, omdat deze heeft vastgesteld dat de wederpartij wel op de kruising stond. Integriteit is daarbij ver te zoeken; er is geen hoor en wederhoor toegepast. Daarbij is C geen ongevalsanalist. Gezien de zwaarte van zijn beweringen had hij de mening van een deskundige moeten vragen. Het feit dat er bij de wederpartij over de persoon van klager is gesproken als fraudeur, terwijl uit latere correspondentie van G blijkt dat klager hier volledig ten onrechte van is verdacht, zegt ook iets over het gebrek aan integriteit van C en H.
- 3.2 Klager heeft ter onderbouwing van zijn stellingen onder meer nog het volgende naar voren gebracht. Bij verweer heeft C onder meer gesteld dat hij op 3 september 2019 een bezoek bracht om de schade op te nemen aan de Golf, dat daarbij het schadebeeld niet consistent leek te zijn met de lezing van klager en het de 5<sup>e</sup> cascochade binnen ca. een half jaar betrof bij een relatief nieuwe auto en dat hij daarom een melding gemaakt heeft van het vermoeden van fraude in de vorm van een opzettelijke aanrijding bij de afdeling Speciale Zaken. Het is klager onduidelijk waarom C in dit stadium al weet te melden dat schadebeeld niet consistent zou zijn met zijn

lezing, de schade aan de Caddy is immers nog niet bekend. Klager begrijpt dat C deze aanrijding onder de aandacht van de afdeling Speciale Zaken brengt vanwege de schadefrequentie. Dat C daarbij al weet te melden dat er een vermoeden van fraude is hoort daar niet bij thuis. Klager is bij twee voorgaande aanrijdingen gewond geraakt. Dit is bij B bekend. Tevens werden alle voorgaande schades door C gecontroleerd. De wederpartij heeft aan de gemachtigde van klager verklaard dat hij op de hoogte was van het feit dat klager betrokken was geweest bij voorgaande frauduleuze aanrijdingen. Dit moet hij te weten gekomen zijn van C en/of H. Ook de onderhavige aanrijding was niet meer dan een ongeluk. Klager vindt het ongepast dat de eerder aan zijn adres geuite vermoedens van fraude of opzet ook in het verweer van C verwoord staan. B heeft voorgesteld de hele kwestie in een bindend advies nogmaals door een technische ongevalanalist te beoordelen. B miskent daarmee dat de vraag of klager naar rechts of naar links gestuurd heeft nog geen antwoord geeft op de vraag of er sprake was van opzet. C heeft niet de vereiste deskundigheid om te concluderen dat er gefraudeerd is. C is geen ongevalsanalist. Klager onderschrijft de stelling dat de expert zijn visie/oordeel/mening over een schade kenbaar moet kunnen maken. Bij zaken waar het de expert aan voldoende expertise ontbreekt dient een dergelijke kwestie door een deskundige beoordeeld te worden. Het valt C niet aan te rekenen dat de interne richtlijnen van B kennelijk niet voorzien in een dergelijke controle/dubbelcheck.

- 3.3 B heeft zich bij haar verweer onder meer op het standpunt gesteld dat haar interne processen de toets der kritiek kunnen doorstaan en betwist dat zij niet aan de Gedragsregels van het NIVRE zouden voldoen. B heeft het onderzoek met de grootste zorgvuldigheid laten verrichten, heeft het steeds intern laten afstemmen en de beslissing bij elkaar controlerende afdelingen gelegd wanneer dat nodig was. De afdeling Speciale Zaken heeft het signaal van de expert beoordeeld en op basis daarvan om en toedrachtonderzoek verzocht. Pas op basis daarvan heeft Speciale Zaken geconstateerd dat er sprake was van fraude. Toen dit standpunt betwist werd heeft B klager gewezen op de mogelijkheid van een contra expertise en daar ook aan meegewerkt. Ook hier kreeg verweerder gelijk. Zelfs nadat klager ook dit oordeel had verworpen en zonder overleg voor de tweede maal een eigen contra onderzoek overlegde heeft B aangeboden de kwestie opnieuw onafhankelijk te laten beoordelen. Uit dit alles blijkt dat het interne proces van B gelijk in elkaar zit en erop gericht is om zorgvuldig tot besluitvorming te komen. B meent dan ook volgens de gedragsregels van het NIVRE te hebben gehandeld. De mogelijkheid dat men het bij het verkeerde eind zou kunnen hebben doet daar niet aan af. In dat geval zou immers iedere arbitrage eindigen in tenminste één klachtwaardige uitgevoerde opdracht. C heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat hij niet tot fraude geconcludeerd heeft. Die beslissing ligt niet bij hem, maar bij zijn collega's van de afdeling Speciale Zaken van B. Daar is de beslissing dat er sprake was van fraude dan ook genomen en later weer herzien. C heeft slechts een signaal afgegeven van zijn verdenking en een deel van het onderzoek uitgevoerd. C wijst daarbij tevens op het feit dat J haar conclusie uitsluitend gebaseerd heeft op het technische bewijs. De verklaringen van wederpartij en getuige zijn niet in de oordeelsvorming van J betrokken. C diende dat uiteraard wel te doen. Niettemin heeft de werkgever van C ervoor gekozen om op basis van de conclusie van J haar standpunt te herzien. Voor het overige wordt op het gevoerde verweer bij de beoordeling voor zover relevant nader ingegaan.

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

B is als Bureau aangesloten bij de Kamer van het NIVRE en C is als expert ingeschreven in het Register van het NIVRE. Het Tuchtcollege is derhalve bevoegd om van de klacht jegens hen kennis te nemen. De ontvankelijkheid van de klacht is tussen deze partijen en klager niet in geschil. Klager heeft ook geklaagd jegens H en I. Het Tuchtcollege is niet bevoegd van deze klachten kennis te nemen. Dit omdat H niet is ingeschreven in het Register van het NIVRE. I is weliswaar geregistreerd in het Geassocieerde

Register Coördinator Fraudebeheersing van het NIVRE. Krachtens art. 19.5 van het Huishoudelijk reglement van het NIVRE vallen geregistreerden in dat register echter niet onder het Tuchtrecht van het NIVRE.

## **5. De beoordeling.**

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een Bureau/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 men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend Bureau/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-geregisteerde. Het inhoudelijke werk van een Bureau/expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Indien en voor zover 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 waardoor 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.
- 5.2 In het geval een Bureau meer dan alleen de activiteiten uitoefent, die passen bij de disciplines genoemd in art. 3.3 van de statuten van het NIVRE en in de artt. 5.4 en 23.2 van het Huishoudelijk Reglement van het NIVRE, is dit Bureau in beginsel alleen aan het Tuchtreglement van het NIVRE onderworpen indien en voorzover er sprake is van het bevorderen of gedogen van handelen of nalaten door bij haar op het gebied van voornoemde disciplines werkzame personen, welk handelen of nalaten in strijd is met de voorschriften genoemd sub 5.1. Dat is tevens het geval indien en voorzover de hiervoor genoemde organisatie in het kader van uitoefening van de hiervoor bedoelde disciplines zelf die voorschriften schendt.

### *De klacht ten aanzien van C*

- 5.3 Het handelen van C kan naar het oordeel van het Tuchtcollege de toets der kritiek niet doorstaan. Het Tuchtcollege overweegt daartoe het volgende. Een expert als C die gewoonlijk buiten de deur als eerste (en meestal als enige) met de achterliggende feiten van een bepaalde verzekeringsclaim geconfronteerd wordt kan inderdaad geacht worden een signaalfunctie te hebben naar de organisatie toe als er sprake is van een vermoeden van fraude aan zijn kant. Het enkele feit dat C in dit geval een dergelijk signaal heeft afgegeven kan hem op zich derhalve niet verweten worden, gelijk klager ook erkend heeft. De vraag is echter wel of hij zijn vermoeden van fraude in redelijkheid heeft kunnen onderbouwen en of hij daarin ook niet te ver gegaan is. C heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat hij niet tot fraude geconcludeerd heeft en dat die beslissing niet bij hem lag maar bij zijn collega's van Speciale Zaken. Het Tuchtcollege kan zich met deze lezing niet verenigen en is van mening dat het desbetreffende standpunt van C niet strookt met de feiten. C besluit zijn verslag in zijn onder 2.5 aangehaalde (aanvullend) rapport immers met: *'Op basis van de bovenstaande bevindingen ga ik er van uit dat de verzekerde de aanrijding niet heeft proberen te voorkomen en opzettelijk heeft veroorzaakt'*. Dat laatste gaat verder dan het uiten van een vermoeden van fraude en betreft een oordeel waar de expert zich – ook volgens zijn eigen stellingen – van had moeten onthouden en dit had moeten overlaten aan Speciale Zaken.



- 5.4 Ook bij zijn weergave van de feitelijke gang van zaken bij het ongeval heeft C een lezing vermeld die in belangrijke mate in strijd is met de feiten. Daar waar C immers in zijn verslag ervan uitgegaan is dat de wederpartij *'moest voorrang verlenen en stond te wachten voor de haaiantanden'*, is hij geheel voorbij gegaan aan de feit dat de wederpartij niet tijdig tot stilstand gekomen is voor de haaiantanden, maar dat de botsing plaatsgevonden heeft op het wegvak van verzekerde. C heeft daarmee miskend dat de wederpartij geenszins (tijdig) voorrang heeft verleend en derhalve zelf belang had bij het uiten van verdachtmakingen richting verzekerde. Dat de wederpartij niet tijdig voor de haaiantanden tot stilstand gekomen is blijkt niet alleen uit het schadeformulier maar nota bene ook uit de verklaring van de wederpartij zelf en tevens uit de verklaring van de door de wederpartij aangedragen anonieme getuige. Het horen van klager na het horen van de wederpartij, en het betrekken van klagers weergave van de feiten in zijn beoordeling, had C voor deze onjuiste feitelijk weergave van de gang van zaken kunnen behoeden. Gewoonlijk ziet een expert de verzekerde niet en is daar meestal ook geen aanleiding toe, met name als de omstandigheden waaronder de schade is ontstaan geen vragen oproepen en alleen de hoogte van de schade bepaald dient te worden. Het beginsel van hoor en wederhoor speelt in die gevallen verder geen rol. Op het moment echter dat er een vermoeden van fraude ontstaat en de expert betrokkenen gaat horen – zoals in dit geval de wederpartij –, dan zal de expert toch ook eerst in het kader van het beginsel van hoor en wederhoor de verzekerde (in dit geval klager) zelf moeten horen voordat hij zijn 'signaal' doorzet binnen de organisatie. Dat is niet gebeurd (althans dat blijkt niet uit zijn verslaglegging) en dat wreekt zich zoals blijkt uit het voorgaande.
- 5.5 Het Tuchtcollege overweegt tenslotte dat bij een verdenking van fraude bijzondere zorgvuldigheid betracht moet worden gezien de ernstige gevolgen die een eventuele kwalificatie tot fraude kan hebben voor een betrokken verzekerde. Relevant acht het Tuchtcollege dat uit de brief van I van 28 januari 2020 blijkt dat reeds tweemaal eerder een fraudeonderzoek naar klager had plaatsgevonden, maar dat men daarbij geen fraude had kunnen aantonen. Het enkele feit dat klager in het onderhavige geval binnen korte tijd (alweer) een volgende claim had, had voor C daarom geen aanleiding mogen vormen om klager opnieuw te verdenken enkel alleen vanwege het groot aantal claims. Het Tuchtcollege overweegt in dat verband nog dat de conclusie van opzet in het verslag van C verder alleen onderbouwd is met de stelling dat klager naar rechts gestuurd zou hebben (mede aan de hand van technische argumenten). Ook in dat opzicht was de conclusie van opzet naar zijn inhoud moeilijk te volgen. Uit het enkele feit dat klager naar rechts gestuurd zou hebben volgt immers op zichzelf nog niet dat hij opzettelijk getracht zou hebben de aanrijding te veroorzaken, althans niet in het licht van het – door C ten onrechte niet verdisconteerde – feit dat de wederpartij geen voorrang verleende (hetgeen in zijn weergave van de causale keten van gebeurtenissen een belangrijke plaats had moeten innemen). Bij duplicatie heeft C nog betoogd dat waar J haar conclusie uitsluitend gebaseerd heeft op het technisch bewijs, C de verklaringen van wederpartij en getuige in zijn oordeelsvorming diende te betrekken. Uit zijn aanvullend rapport blijkt niet dat hij dat gedaan heeft (hij maakt er geen melding van), en zou hij dat wel gedaan hebben dan had hem dat tot andere conclusies moeten brengen. Het Tuchtcollege acht op grond van hetgeen hiervoor overwogen is de klacht jegens C gegrond en zal hem vanwege de ernst van de gedragingen, alsmede de ernstige gevolgen daarvan, de maatregel van berisping opleggen. Weliswaar heeft B uiteindelijk de fraudemaatregelen ten aanzien van klager teruggedraaid maar dat is buiten C om gegaan.
- 5.6 Het Tuchtcollege overweegt nog dat het verwijt van klager dat C geen ongevalsanalist is in het licht van het voorgaande geen hout snijdt. Een expert als C houdt zich niet louter bezig met de taxatie van de hoogte van schades maar ook met de vraag hoe een bepaalde schade kan zijn ontstaan (de oorzaak). Die vraag kan ook relevant zijn zonder dat er een (vermoeden) van fraude in het spel is. Zoals overwogen lag het ook op zijn weg om eventuele fraude te signaleren.

Het Tuchtcollege ziet voorts geen aanleiding zich een oordeel te vormen inzake het klachtonderdeel met betrekking tot bekendheid van de wederpartij met de stelling van de gemachtigde van klager dat de wederpartij verklaard zou hebben bekend te zijn met het feit dat klager verdacht werd van fraude. Wat er precies gezegd is en door wie (C of H?) komt niet uit de verf.

#### *De klacht ten aanzien van B*

5.7 De klacht ten aanzien van B ziet feitelijk uitsluitend op het toerekenen van het individuele handelen van C, H en I aan B. Voor het overige is naar het oordeel van het Tuchtcollege in het licht van het hiervoor sub 5.2 bepaalde onvoldoende gesteld en gebleken van klachtwaardig handelen van B zelf.

### **6. De beslissing.**

6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht tegen de C gegrond en legt hem de maatregel van berisping op.

6.2 Het Tuchtcollege verklaart de klacht tegen B ongegrond.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. C.W. Verloop en prof.mr. J.H. Wansink, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 28 januari 2021.