

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

- 1. A**
 - 2. B**
 - 3. C**
 - 4. D**
- klagers
gemachtigde: E

tegen

F
in het register van het NIVRE ingeschreven,
werkzaam bij G
verweerder

De partijen worden hierna (mede) respectievelijk aangeduid als A, B, C, D en verweerder.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klagers hebben op 22 juni 2020 een klacht ingediend tegen verweerder met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE en daarbij gevoegd klaagschrift (met producties, genummerd 1-5).
- 1.2 Met een conclusie van antwoord van 2 oktober 2020 (met bijlagen, genummerd 1-8) heeft verweerder verweer gevoerd.
- 1.3 Klagers hebben gerepliceerd met een conclusie van repliek van 15 januari 2021.
- 1.4 Verweerder heeft gedupliceerd met een conclusie van dupliek van 9 februari 2021 (met een bijlage).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 13 april 2021 met behulp van beeldverbinding. B was niet aanwezig. C en D waren aanwezig in persoon, bijgestaan door hun gemachtigde. Verweerder was eveneens aanwezig in persoon. De partijen hebben hun stellingen toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

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

- 2.1 Klagers zijn werkzaam bij A als Fraudecoördinator (B), Toedrachtonderzoeker (C) en expert (D). Zij zijn ieder betrokken geweest bij de behandeling van een kwestie waarin verweerder is opgetreden als (contra)expert (toedrachtonderzoeker) voor een verzekerde (hierna: de verzekerde) van H (onderdeel van A, verder hierna in voorkomende gevallen ook als A aangeduid). Verzekerde had bij A een claim ingediend naar aanleiding van een verkeersschade als gevolg van een

aanrijding op 2 september 2019. Dit betrof de vijfde claim op zijn allrisk autoverzekering in betrekkelijk korte tijd (zie sub 2 voor een overzicht). De vorige claims waren op 2 september 2019 alle reeds afgehandeld en betaald (inclusief de claim met betrekking tot de diefstal van gestolen onderdelen). De verzekerde heeft in een andere procedure een klacht ingediend bij het Tuchtcollege van het NIVRE welke geregistreerd is onder nummer 2020009-1. Bij de onderhavige procedure is verzekerde niet betrokken.

- 2.2 In een ‘Rapport Toedrachtonderzoek’ van C van 9 december 2019 staat onder meer het volgende:

‘Schade Verleden Pas

In genoemd register zijn voor betreffende auto 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 H. Verzekerde vertelde mij niet, dat er in juli 2019 een diefstal had plaatsgevonden en dat deze schade werd geclaimd bij H. Verzekerde verklaarde gedetailleerd over de aanrijdingen in maart, mei en juni.

(...)

Interview verzekerde

(...) Kort samengevat verklaarde verzekerde als volgt:

(...)

- *Verzekerde is sinds februari 2019 verzekerd bij H en heeft aldaar 4 schades geclaimd waaronder een claim van gestolen auto onderdelen;*

(...)

Het voertuig van verzekerde is met zijn toestemming elektronisch uitgelezen (...). Hieruit zijn geen bijzonderheden gekomen.’

- 2.3 Met een brief van 16 december 2019 van B aan verzekerde is hem te kennen gegeven dat de schade wordt afgewezen, dat A vermoedt dat hij aanrijdingen veroorzaakt als ‘verdienmodel’, dat A vermoedt dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt over de aanschafprijs en dat verzekerde bij de toedrachtonderzoeker de inbraakschade verzwegen heeft. Wat betreft het laatste staat in de brief letterlijk het volgende:

‘U verzweg bij de toedrachtonderzoeker (C, toevoeging Tuchtcollege) de inbraakschade

De toedrachtonderzoeker vroeg u of u eerder schades had gehad aan uw [auto van verzekerde]. 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 (...) uitkeerde.’

Voorts wordt in de brief meegedeeld dat A de autoverzekering van verzekerde gestopt zou hebben als hij dat zelf niet reeds gedaan had omdat hij onjuiste informatie verschaft heeft en dat de overige verzekeringen van verzekerde eveneens worden stopgezet (namelijk zijn rechtsbijstandverzekering en zijn woonverzekering), dat zijn gegevens worden opgenomen in zowel het interne als het externe verwijzingsregister voor de duur van 8 jaar, dat het fraudeloket op de hoogte gebracht is en dat verzekerde de onderzoekskosten moet betalen ten bedrage van € 2.826,- en € 532,-.

2.4 Op 16 april 2020 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen verweerder en Josphina waarin verweerder onder meer gezegd heeft dat de kwaliteit van het zijdens A verrichte onderzoek 'bedroevend' is, waarin hij bedreigd heeft met een klacht bij het Kifid, waarin hij gezegd heeft dat een en ander 'vreselijk' en 'schandalig' is, dat er sprake is van een 'onderzoeker die zinnnetjes maakt' en 'MAVO diploma' niveau.

2.5 In een e-mail van 17 april 2020 aan verweerder heeft B onder meer het volgende geschreven:

'Daarnaast wil ik opmerken dat het gesprek gisteren erg onprettig was. U vraagt bij mij stukken op maar vervolgens hebt u uw conclusie al getrokken dat er geen gedegen onderzoek is gedaan en wij een onjuist standpunt hebben ingenomen. Ik vind dit erg opmerkelijk en ook uw toon van dat gesprek kwam niet prettig over. Graag zie ik dan ook uw inhoudelijke reactie per mail tegemoet.'

2.6 Verweerder heeft in een e-mail van dezelfde dag (17 april 2020) onder meer gereageerd op de mail van B met onder meer het volgende:

'Het gesprek was inderdaad niet plezierig.

Dat ik mijn conclusie al getrokken zou hebben, is onjuist, ik heb wel een beeld.

De irritatie aan mijn zijde is ontstaan omdat ik al sedert januari 2020 tracht om mijn dossier compleet te krijgen.

Als ik daardoor te fel naar u heb gereageerd, dan bied ik u daarvoor bij deze mijn excuses aan.'

2.7 Op 20 april 2020 heeft B in een e-mail aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

'Bedankt voor uw mail en uw excuses.'

2.8 Verweerder heeft een rapport opgemaakt voor de verzekerde gedateerd 29 april 2020. In dit rapport staat onder meer het volgende:

'Rapport A Expertise & Risicodeskundigheid Team Toedrachtonderzoek

De rapportage van onderzoeker [C], die als toedrachtonderzoeker werkzaam is bij [A] is onvolledig, onzorgvuldig en gekleurd opgemaakt.

(...)

De verklaringen welke door C zijn opgesteld van betrokkene [de verzekerde] en [de wederpartij van verzekerde] zijn onduidelijk, incompleet en/of suggestief.

De wijze waarop de verklaring van de anonieme getuige in de rapportage van C is weergegeven kan toch niet als een zorgvuldige wijze van werken worden gekwalificeerd.

(...)

Deze werkwijze getuigt in elk geval niet van een zorgvuldigheid en deskundigheid die behoort bij het doen van onderzoek indien één van de betrokkenen van fraude wordt verdacht.

(...)

Handelwijze H

De handelwijze van H is laakbaar, zeker de wijze waarop de behandelaar meent haar afwijzend standpunt naar [de verzekerde] te kunnen motiveren getuigt van een zeer grote onzorgvuldigheid waarmee de goede naam van het verzekeringsbedrijf zondermeer wordt geschaad.

Immers, in haar brief spreekt zij zonder daar onderzoek naar te hebben verricht uit, dat [de verzekerde] aan zijn eerdere schades heeft verdiend.

Ook het gebruik door H van de mededelingen van de onderzoeker dat [de verzekerde] aan hem een eerdere inbraakschade bewust zou hebben verzwegen en het benoemen dat [de verzekerde] onjuiste informatie over de aankoop van de auto zou hebben verstrekt, wordt er volledig ten onrechte aan de spreekwoordelijke haren bijgesleept.

(...)

Aan die beslissing liggen twee rapporten van “eigen mensen” ten grondslag, die rapporten zijn onvolledig / onduidelijk / onzorgvuldig en suggestief en vervaardigd door niet in dat vakgebied gespecialiseerd personeel, waardoor de in deze rapporten staande conclusies apert onjuist zijn.

(...)

Informatie A. C

Wij hebben op dinsdag 21 april 2020 telefonisch contact opgenomen met [C], waarbij wij hem duidelijk hebben gemaakt dat wij een onderzoek verrichten namens [de verzekerde].

Wij hebben C gevraagd of er geluidsopnames waren gemaakt tijdens het interviewen van de betrokkenen en de anonieme getuige.

C antwoordde daarop dat de betrokkenen daar geen toestemming voor hadden verleend. Wij hebben vervolgens aan C gevraagd of hij dit ook daadwerkelijk aan de geïnterviewde had gevraagd en waarom daar niets over in de verklaringen was opgenomen. C antwoordde vervolgens dat hij dit niet gevraagd had.

Wij hebben C meerdere keren verzocht om zijn rapportage toe te lichten, met name over het onderhoud dat hij met de anonieme getuige zou hebben gehad, C verwees ons naar zijn rapportage.

Verder hebben wij C verzocht om toe te lichten waarom er geen verdere vragen waren gesteld aan betrokkene [de wederpartij], met name over het deel in diens verklaring inhoudende dat [de wederpartij] de schade zelf onderling wilde regelen met [de verzekerde].

C antwoordde daarop dat het gesprek met [de wederpartij] zeer uitgebreid was geweest en lang had geduurd, maar kon ons met name op dit punt geen aanvullende informatie verstrekken.

Wij hebben C aan het einde van dit onderhoud meegedeeld dat zijn rapportage en de door hem van betrokkenen opgenomen verklaringen op diverse punten onvolledig en onduidelijk waren en dat met name van de anonieme getuige was volstaan met een zeer algemeen verhaal en dat daarin heel veel van de van belang zijnde informatie ontbrak.

C deelde mee dat het rapport in zijn optiek wel compleet en zorgvuldig was opgemaakt, hij deelde onze visie over het horen van de diverse personen / getuige niet.

C heeft ons nog aangeboden om onze vragen per e-mailbericht aan hem toe te zenden; van die mogelijkheid hebben wij gezien de door hem aan ons verstrekte antwoorden geen gebruik gemaakt.

Informatie betrokkene [wederpartij]

Wij hebben op dinsdag 21 april 2020 telefonisch contact opgenomen met betrokkene [de wederpartij], die wij hebben meegedeeld dat wij een contra-onderzoek instelden.

[De wederpartij] bevestigde ons dat hij bij deze aanrijding betrokken was.

(...)

Conform de gemaakte afspraak brachten wij op woensdag 22 april 2020 een bezoek aan de aanrijdingslocatie (...) te 's-Gravenhage, ter plaatse spraken wij met betrokkene [de wederpartij]. Ter plaatse deelden wij desgevraagd aan [de wederpartij] mee dat wij in opdracht van betrokkene [de verzekerde] een contra-onderzoek deden. [De wederpartij] deelde ons mee dat hij dat eerder niet van ons begrepen had en dat hij niet aan ons onderzoek wilde meewerken, omdat hij voorafgaande aan het interview al van A had vernomen dat [de verzekerde] meerdere keren betrokken was geweest bij frauduleuze zaken en aanrijdingen.

(...)

Uit de door betrokkene [de wederpartij] aan ons gedane mededelingen volgt dat hij wetenschap heeft van frauduleuze handelingen verband houdende met eerdere door [de verzekerde]

geclaimde schades, [de wederpartij] deelde ons mee dat deze informatie voorafgaande aan het interview door de onderzoeker aan hem bekend was gemaakt.

Uit de keiharde feiten volgt dat betrokkene [de wederpartij] deze informatie uitsluitend van C op de door hem aangegeven wijze kan hebben verkregen.

Door [de verzekerde] is ons verder verklaard dat hij zijn voertuig op verzoek van C had geplaatst bij het Motorhuis te 's-Gravenhage omdat de auto daar moest worden uitgelezen. Bij terugkomst ontdekte [de verzekerde] dat zijn voertuig was doorzocht, papieren zouden zijn verplaatst van de middenarmsteun naar de bekerhouder; verder zouden de SD kaarten van het in de auto aanwezige audio-/navigatiesysteem daaruit zijn gehaald en daar niet goed in terug zijn geplaatst. Opvallend is dat een rapportage van het uitlezen ontbreekt, C volstaat in zijn rapportage met de mededeling dat de auto is uitgelezen door I van het bedrijf J uit Z, kennelijk zijn hierbij geen bijzonderheden geconstateerd.

De reden waarom is besloten tot het uitlezen van het voertuig staat echter niet in de rapportage van C, ook in de correspondentie van H aan [de verzekerde] wordt met geen woord gerept waarom tot het uitlezen van de [auto verzekerde] werd besloten.

In dit verband merken wij op dat de beide voertuigen slechts zeer licht geraakt zijn, er zijn bijvoorbeeld geen airbags, gordelspanners of andere systemen geactiveerd die uitlezen van het voertuig zouden rechtvaardigen, men heeft vermoedelijk naar andere dan aan de onderhavige aanrijding gerelateerde data gezocht, daarover is niets aan [de verzekerde] verteld en daarvoor heeft hij ook geen toestemming verleend.

(...)

Slot-opmerkingen

(...)

Op grond van het door ons ingestelde onderzoek is er geen enkele reden om te aan te nemen dat er door [de verzekerde] is gefraudeerd en/of op enigerlei wijze door hem frauduleuze handelingen zouden zijn verricht, dan wel dat hij aan de reparaties van de diverse schades zou hebben verdiend.

Wij hebben tijdens ons onderzoek geen enkele reden of grond kunnen ontdekken om welke reden [de verzekerde] zijn voertuig opzettelijk zou hebben willen beschadigen. Uit de schade volgt zondermeer dat de onderhavige [auto verzekerde] ten tijde van de onderhavige aanrijding naar links gestuurd moet hebben.

Deze schade is door H met zeer grote onzorgvuldigheid behandeld, zowel intern als extern, het feit dat [de wederpartij] wetenschap heeft van het schadeverleden van [de verzekerde] en dat door (personeel van) H volledig ten onrechte aan hem is verteld dat [de verzekerde] in die zaken ook al had gefraudeerd, is werkelijk schandalig, daarmee heeft H de goede naam van het verzekeringsbedrijf zeer ernstig beschadigd.

Dat geldt niet in mindere mate voor het uitlezen van de [auto verzekerde], de reden daartoe ontbreekt omdat er bij deze aanrijding geen airbag of andere systemen zijn geactiveerd, het feit dat de onderzoeker daarbij de auto heeft doorzocht en SD kaarten heeft gecontroleerd zal door [de verzekerde] moeilijk kunnen worden aangetoond, maar dit beeld past wel in de lijn van de totale schade behandeling.'

- 2.9 Met een aan verweerder (als gemachtigde van de verzekerde) gerichte brief van 20 mei 2020 heeft A de aan haar gerichte klacht van verzekerde ongegrond verklaard. In de brief is onder meer het volgende opgenomen:

'De auto zou in afwezigheid van [de verzekerde] "doorzocht" zijn. Ik heb daar geen aanwijzingen voor. H heeft daar in ieder geval niet om verzocht.'

2.10 In een e-mail van 25 mei 2020 aan verweerder heeft A het volgende geschreven:

'U treedt als contra-onderzoeker op voor de [de verzekerde]. In het kader van dit optreden heeft u een aantal zaken geschreven en gezegd over enkele beroepsgenoten in dienst van H. Enkele voorbeelden:

- U stelt dat de schade door H met zeer grote onzorgvuldigheid behandeld is, mede door het feit dat de wederpartij door (personeel van) H volledig ten onrechte zou zijn verteld dat [de verzekerde bij eerdere schadeclaims ook al had gefraudeerd.*
- U impliceert dat de auto van uw client in opdracht van H zou zijn doorzocht en SD kaarten zouden zijn gecontroleerd.*
- U beschuldigt de onderzoeker ervan de waarheid in zijn rapportage geweld aan te doen door zaken "suggestief" en "gekleurd" op te schrijven en "een plaatje te creëren".*
- In een telefoongesprek heeft u de expert (of de onderzoeker, dat is niet helemaal duidelijk) gekwalificeerd als ten hoogste in het bezit van een MAVO diploma.*
- Op diverse punten in uw correspondentie hanteert u voor expert, contra-expert en/of onderzoeker de kwalificaties "incompetent", "klachtwaardig" en "onzorgvuldig".*

Dit alles is niet van tevoren in deze bewoordingen met de betrokkenen besproken. U verwoordt hiermee een aantal onjuistheden dan wel onbewezen beweringen. U adviseert uw client klachten over alle betrokkenen in te dienen bij NIVRE en Kifid.

Van belang is dat u hiermee in strijd lijkt te handelen met artikel 8.1 a en b van de Gedragsregels van het NIVRE, waarbij u als expert bent aangesloten. Volledigheidshalve geef ik ze hieronder weer:

COLLEGIALITEIT

Artikel 8

8.1 Een Bureau/NIVRE-geregistreeerde:

- a. streeft jegens beroepsgenoten een verhouding na die berust op respect, collegialiteit en vertrouwen;*
- 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;*

Expert noch onderzoeker zijn van te voren van uw beschuldigingen op de hoogte gesteld. Van een uitnodiging van de onderzoeker om op uw schriftelijke vragen te beantwoorden is door u geen gebruik gemaakt. Alvorens stappen richting NIVRE te ondernemen wil ik u de gelegenheid bieden om uw rapport te corrigeren, de negatieve kwalificaties uit uw rapport te verwijderen en schriftelijk excuses aan te bieden aan de betrokkenen voor de mondelinge uitspraken die u in dat verband heeft gedaan. Ik zie uw reactie graag binnen 10 werkdagen tegemoet.'

2.11 Verweerder heeft daarop gereageerd in een e-mail van dezelfde dag (25 mei 2020) met daarin onder meer het volgende:

'Door [de wederpartij] is ons meegedeeld dat hij van uw expert/onderzoeker heeft vernomen dat [de verzekerde] al eerder bij frauduleuze aanrijdingen betrokken is geweest. Deze wetenschap

kan hij uitsluitend van uw maatschappij hebben verkregen. Er is dus onzerzijds geen sprake van beschuldigingen maar van simpele constatering.

(...)

Ik zal dit desgewenst ook onder ede bevestigen.

(...)

Wij zien niet dat wij op enigerlei wijze strijdig zouden hebben gehandeld met de door u aangehaalde collegialiteitsregels.

Dat er door ons tegen uw medewerkster één keer is gesproken over een MAVO niveau is correct. Die uitspraak was mogelijk wat minder gelukkig, maar wij hebben daar uitsluitend de kwaliteit van het door uw maatschappij verrichte onderzoek mee bedoeld. Daarover zijn in een later stadium nog een paar e-mailberichten uitgewisseld en werd niet meer door uw maatschappij gereageerd. Later heb ik hierover persoonlijk nog een keer telefonisch met uw medewerkster gesproken en mij voor deze uitspraak geëxcuseerd.

(...)

Dat er opdracht is gegeven om de auto (...) uit te lezen is onder deze omstandigheden al een zeer twijfelachtige beslissing. Immers zijn er geen airbags of gordelspanners geactiveerd. Het is volstrekt onduidelijk wat er uitgelezen moest worden en waarom [de verzekerde] hier niet bij aanwezig mocht zijn. Het feit dat de rapportage van het uitlezen niet aan [de verzekerde] is overlegd, is al een teken aan de wand. Transparantie blijft immers een vereiste.

Wij zullen onze rapportage niet aanpassen.'

- 2.12 In een rapport van het bedrijf J van 28 september 2020 gericht aan B staat onder meer het volgende:

'Betreft: Uitlezen EDR / Controle na herstel partiële diefstal

(...)

U verzocht ons de Event Data Recorder uit te lezen van (...). Daarnaast verzocht u ons de identiteit te onderzoeken van de onderdelen die volgens opgave tijdens de partiële diefstal (...) werden ontvreemd en vervangen. De [auto] werd op 15-10-2019 bij het Autoschadehuis in Den Haag en in het bijzijn van [C] door ondergetekende geïnspecteerd en uitgelezen. Over de bevindingen van het onderzoek kan ik u als volgt informeren.

(...)

Getuige deze data kan de radarsensor, het aircobedieningspaneel en de hoofdunit van het infotainmentsysteem na de partiële diefstal zijn vervangen door "voertuigvreemde" nieuwe of vervangende onderdelen.'

- 2.13 Het rapport van J heeft B met een e-mail van 1 oktober 2020 aan de advocaat van de verzekerde toegezonden. In deze e-mail heeft B onder meer het volgende geschreven:

'Daarnaast werd de [auto] gecontroleerd op de onderdelen die gestolen waren bij de inbraak van juli 2019. Het doel van dit onderzoek was om de identiteit van de gestolen onderdelen te achterhalen. Er is destijds geen rapport opgemaakt omdat de aanrijding niet geregistreerd stond in de EDR en er geen indicatie was dat er een frauduleuze inbraakclaim was ingediend. In vroeg J nu alsnog de bevindingen in een rapport te verwerken. (...)

- *Op 27 november 2019 geeft J aan dat de serienummers niet af fabriek zijn.*

De twijfels zijn hierna weggenomen wat betreft de inbraakschade van juli 2019. Hier stopt dan ook het onderzoek naar de diefstalclaim van juli 2019.'

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht – zoals verwoord in het meldingsformulier – houdt in dat verweerder zich bij herhaling jegens derden op denigrerende en kwetsende wijze uitgelaten heeft over vakgenoten, daarbij het recht op hoor en wederhoor achterwege heeft gelaten en geweigerd heeft zijn uitspraken en schriftelijk uitingen te corrigeren of daar excuses voor aan te bieden. Een en ander is in strijd met artikel 8.1 a en b van de Gedragsregels van het NIVRE.
- 3.2 In het bijgevoegde klaagschrift hebben klagers daartoe het volgende aangevoerd (nummering Tuchtcollege).
1. In de eerste plaats stelt verweerder in zijn rapport ten onrechte dat er met grote onzorgvuldigheid gehandeld is door het feit dat (iemand van) A aan de wederpartij verteld heeft dat de verzekerde bij eerder schadeclaims ook al had gefraudeerd. Dit is niet gebeurd en kan door verweerder ook niet worden aangetoond maar dat belet hem niet dit met grote stelligheid op te schrijven.
 2. In de tweede plaats beschuldigt verweerder zonder enige feitelijke basis (iemand van) A van ernstige inbreuk op de privacy van de verzekerde door te stellen dat zijn auto doorzocht zou zijn.
 3. In de derde plaats beschuldigt verweerder C ervan de waarheid in zijn rapportages geweld aan te doen door zaken “suggestief” en “gekleurd” op te schrijven en “een plaatje te creëren” en dat hij onzorgvuldig zou hebben gehandeld. B en D worden door verweerder eveneens onzorgvuldigheid verweten. C heeft verweerder uitgenodigd om schriftelijke vragen over de rapportage van C te stellen zodat die zorgvuldig zouden kunnen beantwoord, maar hiervan weigerde verweerder gebruik te maken.
 4. In de vierde plaats heeft verweerder in een telefoongesprek met B de kwaliteit van het onderzoek van A ‘bedroevend’ genoemd, meteen gedreigd met een klacht bij het Kifid, termen gebruikt als ‘vreselijk’ en ‘schandalig’, gesproken in termen als een ‘onderzoeker die zinnetje maakt’ en ‘MAVO diploma’ niveau.
 5. In de vijfde plaats heeft verweerder op diverse plaatsen in zijn correspondentie kwalificaties gebruikt als incompetent, klachtwaardig en onzorgvuldig. Dit alles is niet van tevoren – althans niet in deze bewoordingen – met de betrokkenen besproken. Verweerder heeft zonder enig voorbehoud en vooroverleg een aantal negatieve kwalificaties gegeven en stoelt die ook nog eens voor een groot deel op onjuistheden en/of onbewezen beweringen.
 6. Tenslotte hebben klagers naar voren gebracht dat verweerder de verzekerde geadviseerd heeft klachten in te dienen tegen alle betrokkenen, bij NIVRE en Kifid, nadat hij een voorstel van H voor een bindende second opinion ongemotiveerd van de hand wees. Een en ander blijkt in de overtuiging dat alles wat H en haar medewerkers hebben gedaan in deze zaak klachtwaardig was en blijkt nadat hij de verzekerde er van overtuigd had dat er geen dialoog met H mogelijk was. Op basis van de second opinion die door H desondanks is aangevraagd, heeft H haar standpunt herzien en de verzekerde alsnog schadeloos gesteld.
- 3.3 Bij repliek hebben klagers onder meer nog aangevoerd dat verweerder zich bij zijn verweer niet lijkt te realiseren dat in deze zaak zijn eigen gedrag ter discussie staat. Daarbij gaat verweerder geheel voorbij aan de details in het klaagschrift, zoals de herhaalde ongefundeerde beschuldigingen van privacy-schending en leugens en denigrerende kwalificaties. Wat betreft de privacy-schending wordt benadrukt dat de klacht zich richt op het feit dat klagers ervan worden beschuldigd de privacy van de verzekerde op ernstige wijze te hebben geschonden. Maar dit is niet het geval geweest en is door verweerder op geen enkele wijze aangetoond. Toch is verweerder deze beschuldiging steeds blijven uiten. Voorts hebben klagers naar voren gebracht dat een inhoudelijk verschil tussen verweerders en klagers niet in het geding is maar dat het gaat over de wijze waarop verweerder zich meent te kunnen uitdrukken over klagers. Naar de mening van klagers zijn de regels van collegialiteit opgesteld om de omgangsvormen tussen experts en onderzoekers, al dan niet leden van het NIVRE, in goede banen te leiden. Termen als ‘schandalig’ zijn ongepast en onnodig in een verschil van mening tussen professionals. Ter zitting hebben klagers eveneens benadrukt dat de klacht niet ziet op de inhoud maar op het gedrag van verweerder.

Men mag van mening verschillen en dat ook kenbaar maken maar men mag daarbij geen kwalificaties gebruiken die denigrerend en beledigend zijn.

3.4 Op het verweer wordt voor zover van belang bij de beoordeling nader ingegaan.

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

4.1 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 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-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een bureau/expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Inhoudelijke geschillen dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Indien en voor zover men een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat wel 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 men achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

5.2 Dat alles geldt ook indien er sprake is van een klacht tussen NIVRE-geregistreerden onderling zoals dat hier het geval is (alleen C was ten tijde van het indienen van de klacht niet NIVRE-geregistreerd, B en D zijn NIVRE-geregistreerden in de zin van art. 2.5 van het Huishoudelijk reglement van het NIVRE en A is aangesloten bij de Kamer van het NIVRE). In het bijzondere geval van een dergelijke intercollegiale klacht kan ook artikel 8 van het Reglement houdende gedragsregels van het NIVRE (hierna: de gedragsregels) van betekenis zijn. Klagers hebben wat dat betreft in het bijzonder een beroep gedaan op artikel 8.1 sub a en sub b. Het Tuchtcollege is wat dat betreft van oordeel dat het beroep op artikel 8.1 sub b in ieder geval niet kan slagen omdat die bepaling in de huidige constellatie niet van toepassing is. Uit de lezing van klagers van die bepaling vloeit voort dat in geen enkel geval een contra-expert in een rapport fundamentele kritiek zou kunnen uitoefenen op de werkwijze van – in dit geval – diverse onderzoekers, althans niet zonder dat zijn mening expliciet door een derde wordt gevraagd en zonder dat hij zijn beroepsgenoot in de gelegenheid gesteld heeft zijn rapport toe te lichten. Het laatste is daarbij door klagers weergegeven als een verplichting om hoor en wederhoor toe te passen.

5.3 Het Tuchtcollege merkt in de eerste plaats op dat een dergelijke algemene verplichting – namelijk om hoor en wederhoor toe te passen alvorens een contra-expert een (definitief) rapport uitbrengt – niet valt af te leiden uit de gedragsregels van het NIVRE. Het kan in zijn algemeenheid wenselijk zijn dat experts met name tijdens het feitelijke onderzoek van gedachten wisselen zoals mede is uitgewerkt in de Richtlijn Contra-expertise Toedrachtonderzoek van het NIVRE. Dezelfde richtlijn houdt echter ook rekening met de mogelijkheid dat in bepaalde gevallen een nader contact tussen de experts niet aangewezen is. In dit geval had A de verzekerde al definitief geroyeerd als verzekerde en gesignaleerd als fraudeur en is daarna pas verweerder in beeld gekomen. In zoverre lijkt er al sprake van een gepasseerd station om nog tijdens ‘het onderzoek’

van gedachten te kunnen wisselen. Verweerder hoefde in die omstandigheden later niet eerst zijn bevindingen aan klagers voor te leggen alvorens definitief te rapporteren.

- 5.4 Van belang voor de eventuele toepasselijkheid van artikel 8.1 sub b is nog dat het hier om een rapport ging aangaande een rechtstreeks betrokkene – namelijk de verzekerde – waarvoor verweerder een rapport geschreven heeft en dat er geen sprake is van ‘derden’. Niet gesteld is dat verweerder ook met anderen dan zijn opdrachtgever (verzekerde) en de advocaat van de opdrachtgever gecommuniceerd heeft. Verzekerde had het recht om zich te verweren tegen het oordeel van A omtrent zijn positie en verweerder had de plicht om voor verzekerde zo duidelijk mogelijk in een rapport – overeenkomstig zijn eigen objectief en deskundig oordeel – weer te geven wat zijn bevindingen waren. De bewoordingen die verweerder daarbij gebruikt heeft hebben naar het oordeel van het Tuchtcollege in belangrijke mate een inhoudelijk karakter. Termen als ‘klachtwaardig’, ‘onzorgvuldig’, ‘suggestief’, etc. kunnen afhankelijk van de inhoud waar deze termen op zien wel degelijk op zijn plaats zijn.
- 5.5 Dat betekent niet dat het ten allen tijde geoorloofd is om dergelijke termen te gebruiken. Het toetsingscriterium in de lijn van het hiervoor sub 5.1 overwogene en meer in bijzonder in dit geval in de zin van art. 8.1 sub a van de gedragsregels daarvoor is of de expert zich er redelijkerwijs op zou kunnen beroepen dat het gebruik van dergelijke ‘sterke’ termen gerechtvaardigd was en passend was binnen een verhouding jegens beroepsgenoten die berust op respect, collegialiteit en vertrouwen. Klagers hebben niet gesteld dat en waarom – van geval tot geval – dit niet het geval was. Uit hun stellingen vloeit juist voort dat verweerder deze termen in het geheel niet had mogen gebruiken. Het Tuchtcollege kan zich daar in zijn algemeenheid niet in vinden. Daaruit volgt dat een deel van de klachtonderdelen reeds op dit punt ongegrond verklaard moet worden, ook omdat klagers nadrukkelijk gesteld hebben dat hun klacht niet over de inhoud gaat.
- 5.6 Het Tuchtcollege hecht er voorts aan erop te wijzen dat er een zeker grijs gebied is waarin men van mening kan verschillen over de vraag wat (nog) wel passend moet worden geacht en wat over een bepaalde grens heengaat en daarmee onbetamelijk en klachtwaardig wordt. Dat men zich in het onderlinge verkeer wel eens wat krachtig uitdrukt kan niet onmiddellijk tot klachtwaardigheid leiden. Het gebruik van de term ‘schandalig’ is wat dat betreft naar het oordeel van het Tuchtcollege weliswaar allicht weinig subtiel; het hangt echter van de omstandigheden af of het gebruik van deze term klachtwaardig is. In dit geval heeft verweerder naar het oordeel van het Tuchtcollege niet op klachtwaardige wijze gebruik gemaakt van deze term. De reden dat hij deze term gebruikt heeft is door hem behoorlijk gemotiveerd en het zal langs andere, daartoe geëigende weg beslecht moeten worden of hij inhoudelijk het gelijk aan zijn zijde had. Een ‘harde’ grens wordt overschreden als men op de persoon gerichte kwalificaties gebruikt. Dat zou het geval kunnen zijn bij het gebruik van de term ‘MAVO-niveau’, al is niet helemaal duidelijk of dit op de/een persoon gericht was of op de kwaliteit van het onderzoek in het algemeen. Wat daarvan zij, als iemand zich gestoord heeft aan de wijze van uitdrukken van de ander mag men verwachten dat hij hem daar op wijst en de gelegenheid biedt daar op terug te komen. Dat is hier ook direct gebeurd en uit de stukken blijkt dat daar aanvankelijk ook genoeg mee is genomen. Later is het telefoongesprek toch weer ter tafel gebracht in de communicatie naar verweerder en is het ook onderdeel van de onderhavige klacht geworden. Het Tuchtcollege is van oordeel dat verweerder hieromtrent terecht heeft aangevoerd dat na zijn excuus voor het telefoongesprek die kwestie als afgehandeld beschouwd mag worden.
- 5.7 Het stond verweerder vrij de verzekerde te adviseren klachten over de gang van zaken in te dienen bij het NIVRE, Kifid en (daaraan voorafgaand) A zelf. Het laatste is overigens ook in het kader van de kwestie ‘hoor en wederhoor’ relevant. Verweerder heeft voor de verzekerde een klacht ingediend bij A waar A op heeft gereageerd alvorens verweerder de klacht heeft doorgezet naar het Kifid. A heeft zodoende kunnen reageren op het rapport van verweerder – niet voor

niets stelt het Kifid de verplichting om eerst de interne klachtprocedure te doorlopen alvorens een klacht bij het Kifid te kunnen indienen. Ook in dat licht is het verwijt van klagers moeilijk te plaatsen, te meer omdat niet duidelijk is waar nader 'hoor en wederhoor' dan toe had moeten leiden (anders dan het ingenomen standpunt dat de klacht van verweerder/de verzekerde ongegrond was). Het verwijt van A aan het adres van verweerder dat hij niet mee wilde werken aan een arbitrage ('bindende second opinion' in bewoordingen van A) is ook overigens ongegrond. Verweerder had gelijk met zijn stelling dat een arbitrage omtrent de technische vraag naar het verloop van de aanrijding geen antwoord kon geven op de vraag of de verzekerde gefraudeerd had.

- 5.8 Met het voorgaande is het grootste deel van de klachtonderdelen aan de orde geweest. Wat resteert zijn de klachtonderdelen 1 en 2. Uit deze klachtonderdelen begrijpt het Tuchtcollege dat klagers van mening zijn dat verweerder de desbetreffende verwijten überhaupt niet had mogen maken – kennelijk bij gebreke van enige redelijke grond. Het Tuchtcollege overweegt omtrent het eerste klachtonderdeel dat niet gezegd kan worden dat verweerder niet mocht opwerpen dat de wederpartij van de zijde van A vernomen moet hebben dat de verzekerde verdacht werd van fraude. De vraag van verweerder, namelijk van wie de wederpartij dat anders had moeten vernemen, ligt inderdaad voor de hand. Alternatief zou kunnen zijn dat verweerder het hele incident zelf verzonnen heeft. Maar klagers hebben dat niet gesteld en in het licht van het feit dat verweerder zich bereid verklaard heeft om een en ander onder ede te bevestigen moet wel aangenomen worden dat verweerder hieromtrent de waarheid spreekt. De vraag is dan inderdaad hoe de wederpartij precies aan deze wetenschap gekomen is. Verweerder heeft daartoe voorgesteld de wederpartij door het Tuchtcollege te laten horen. Daargelaten het feit dat het Tuchtcollege niet de macht heeft om getuigen te dwingen mee te werken aan een verhoor acht het Tuchtcollege dit verder niet op zijn weg liggen omdat voor de vraag of verweerder klachtwaardig gehandeld heeft alleen maar van belang is of hij redelijkerwijs de verdenking mocht opwerpen dat de wederpartij deze kennis van de zijde van A gekregen had. Als zou blijken dat dit feitelijk toch op een of andere manier anders gegaan is maakt dat het handelen van verweerder niet opeens alsnog klachtwaardig – conform hetgeen hierover in het algemeen is overwogen sub 5.1.
- 5.9 Wat betreft het verwijt dat er inbreuk gemaakt zou zijn op de privacy van de verzekerde is de vraag, of verweerder redelijkerwijze A ervan mocht verdenken dat de auto van de verzekerde doorzocht was, eigenlijk niet meer aan de orde. Uit de stukken blijkt immers dat in de auto inderdaad onderzoek gedaan is naar de diefstalschade zonder dat de verzekerde hiervan op de hoogte was en zonder dat hij hiervoor toestemming heeft gegeven. Het vermoeden van de verzekerde destijds dat er iets niet pluis was omtrent het onderzoek aan zijn auto blijkt gegrond te zijn; er was inderdaad sprake van een inbreuk op zijn privacy. Volledigheidshalve overweegt het Tuchtcollege dat ook het enkele vermoeden van verweerder redelijkerwijze begrijpelijk was, althans voldoende met redenen omkleed, namelijk omdat er überhaupt geen aanleiding was de auto uit te lezen vanwege de beperkte impact van de aanrijding (waardoor het feit dat dit wel gebeurd was op zijn minst verdacht was). A heeft kennelijk na de aanrijding besloten het dossier over de reeds afgewikkelde schade als gevolg van de diefstal weer te openen en een fraudeonderzoek te starten naar de verzekerde (mede) rondom de diefstal, evenwel zonder hem daarvan op de hoogte te stellen. Hoewel eind november 2019 al duidelijk was dat er reden was om niet meer te twijfelen aan de diefstalclaim is dit toch een rol blijven spelen in het onderzoek van A en heeft A de diefstalkwestie mede ten grondslag gelegd aan het besluit om de verzekerde te royeren. Zo schreef C in zijn rapport van 9 december 2019 (aangehaald sub 2.2): *'Verzekerde vertelde mij niet, dat er in juli 2019 een diefstal had plaatsgevonden en dat deze schade werd geclaimd bij H.'* Mede in het licht van het voorgaande moet gezegd worden dat verweerder dit op goede gronden heeft aangeduid als 'suggestief'. Het is daarbij begrijpelijk dat verweerder de term onzorgvuldig gebruikt heeft wat betreft het feit dat C enerzijds op deze plaats suggereerde

dat de verzekerde de diefstalclaim tegenover hem verzwegen heeft, maar anderzijds enkele pagina's verder in zijn rapport schrijft dat de verzekerde verklaard heeft dat er door hem '4 schades' geclaimd zijn 'waaronder een claim van gestolen auto-onderdelen'.

- 5.10 Het is daarnaast ook begrijpelijk dat verweerder het onzorgvuldig acht dat B kennelijk het laatste over het hoofd gezien heeft en in haar brief van 16 december 2019 toch het (veronderstelde) verzwijgen van de diefstalschade aanvoert als grond om de verzekerde te royeren – terwijl blijkens haar brief van 1 oktober 2020 al na 27 november 2019 de twijfels wat betreft de inbraak-schade waren 'weggenomen'. Het Tuchtcollege voegt aan het laatste toe dat de verzekerde met de brief van 16 december 2019 is geconfronteerd met een definitief besluit van A zonder dat hij vooraf de kans heeft gekregen om op een voorgenomen besluit te reageren of überhaupt op een af andere manier gehoord is over de zienswijze van A en de gevolgen die A daaraan wenste te verbinden. Verweerder heeft wat dat betreft een punt als hij stelt dat de pot de ketel verwijt dat die zwart ziet als het gaat om de wijze waarop de verzekerde door A behandeld is en zijn verontwaardiging over de gang van zaken is begrijpelijk.
- 5.11 Het Tuchtcollege is van oordeel dat op grond van hetgeen hiervoor overwogen is de klacht in al haar onderdelen ongegrond verklaard moet worden. Een verdere gedetailleerde behandeling van de door klagers naar voren gebrachte stellingen kan achterwege blijven nu dat op het oordeel geen invloed heeft.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ongegrond;

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, 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 25 mei 2021.