

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen inzake

1. de heer A, echtgenoot van

2. mevrouw B

wonende te Z

klagers

gemachtigde: C (dochter van de heer en mevrouw AB)

tegen

D

in het register van het NIVRE ingeschreven

werkzaam bij E

verweerder

gemachtigde: F

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 De gemachtigde van klagers heeft op 20 juli 2020 namens klagers een klacht ingediend tegen verweerder middels het daartoe bestemde meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen, totaal 10 pagina's).
- 1.2 De gemachtigde van verweerder heeft op de klacht gereageerd met een brief van 18 september 2020 (met bijlagen, genummerd 1-7).
- 1.3 Met een brief van 27 november 2020 (met bijlagen, genummerd 1-4) heeft de gemachtigde van klagers gerepliceerd.
- 1.4 De gemachtigde van verweerder heeft op 18 januari 2021 een dupliek ingezonden.
- 1.5 De voorzitter van het Tuchtcollege van het NIVRE heeft met een beslissing van 19 februari 2021 de klacht ongegrond verklaard. Nadat klagers tegen de beslissing van de voorzitter verzet hebben aangetekend is de procedure voortgezet ter behandeling door het voltallige college.
- 1.6 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 17 mei 2021 met behulp van beeldverbinding. Aan de zijde van klagers waren aanwezig de gemachtigde van klagers, vergezeld door G (vertrouwenspersoon van klagers). Verweerder was aanwezig in persoon, bijgestaan door zijn gemachtigde.

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

- 2.1 Op 14 april 2018 heeft een verkeersongeval plaatsgevonden waarbij klagers betrokken waren. Klagers hebben de WAM-verzekeraar (E) aansprakelijk gesteld voor de gevolgen van dit ongeval. E gaf verweerder als haar buitendienstmedewerker opdracht in contact te treden met klagers teneinde de nodige informatie te verzamelen.

- 2.2 Op 1 mei 2020 heeft met behulp van beeldverbinding een gesprek plaatsgevonden tussen verweerder, klagers, de gemachtigde van klagers, G en een tolk.
- 2.3 Uit de stukken blijkt dat de gemachtigde van klagers op 3 mei 2020 een e-mail aan verweerder gestuurd heeft waarin zij refereerde aan het toekennen van voorschot door E (deze e-mail zit niet bij de stukken).
- 2.4 Op 4 mei 2020 heeft verweerder in een e-mail aan de gemachtigde van klagers onder meer het volgende geschreven:

'Mijn gespreksverslag staat voor u klaar

(...)

Dank verder voor uw e-mail van 3 mei jl. Uw toelichting is duidelijk. Wel een kleine correctie. Ik heb toegezegd na ontvangst van uw onderbouwing met mijn collega in overleg te treden over uw verzoek tot het verstrekken van aan voorschot onder algemene titel.'

- 2.5 In het desbetreffende gespreksverslag (hierna: het gespreksverslag) staat onder meer het volgende:

'Overige opmerkingen

Ik wees op dat het medisch advies in combinatie van OAN. Hierdoor staat de relatie tussen de huidige klachten en het ongeval ter discussie. G begreep dit en afgesproken werd dat zij een uitgebreide reactie zou geven op de medische adviezen (...)

Arbeid/studie

(...)

Afgesproken werd dat betrokkene zal zorgdragen voor het toesturen van de winst- en verliesrekening van de eenmanszaak 2015, 2016, 2017, 2018 en indien mogelijk 2019 alsmede de verlies en winstrekening van de bv van 2018 en 2019. Daarnaast de bijbehorende belastingaangiften en – aanslagen. Betrokkene zal hiervoor zorgdragen.

(...)

Schaderegeling/toelichting op de schadestaat

Afspraak met G/bespreken verzoek tot verstrekken voorschot

G drong aan op een voorschot onder algemene titel, gezien de schrijnende situatie. Ik wees op het medisch advies in combinatie met het rapport van OAN. Afgesproken is dat G in overleg met betrokkene haar reactie zal geven op de medische adviezen en onderbouwing ten aanzien van de diverse schadeposten. Ook zal G zorgdragen voor een overzicht van schadeposten met bijgevoegde nota's. Na ontvangst zal ik in overleg treden met mijn collega voor het bespreken van het verzoek tot het verstrekken van een voorschot onder algemene titel.

(...)

Afspraken/acties (...)

- 1. Ik zal een kopie van mijn rapport sturen naar betrokkene. (...)*
- 2. G zal in overleg met betrokkene een reactie geven, puntsgewijs op de medische adviezen. (...)*
- 3. Na ontvangst van de reactie op de medisch adviezen zal ik in overleg treden met u voor het bespreken van het verzoek tot het betalen van een voorschot onder algemene titel. (...)*
- 4. Betrokken zal zorgdragen voor het toesturen van de financiële stukken zoals genoemd onder Arbeid/Studie.'*

2.6 In een e-mail van de gemachtigde van klagers aan verweerder (met c.c. aan het algemene mail-adres van E) van 6 mei 2021 heeft zij verweerder bedankt voor zijn snelle reactie (kennelijk op haar bericht van 3 mei 2021) en heeft zij een aantal op- en aanmerkingen gemaakt ten aanzien van het gespreksverslag. Zij heeft daarbij evenwel niet meer gerefereerd aan een (vermeende) toezegging inzake het toekennen van een voorschot.

2.7 In een e-mail van 7 mei 2021 aan de gemachtigde van klagers (met cc aan E) heeft verweerder het volgende geschreven:

‘Uw reactie heb ik ontvangen. Hiervoor mijn dank. Ik zal deze doorsturen naar mijn collega H ter aanvulling op mijn verslag.’

2.8 In een brief van 11 mei 2020 van de in de hiervoor aangehaalde e-mail genoemde H (Expert Claimbehandeling van E) aan de gemachtigde van klagers heeft E onder meer het volgende geschreven:

‘Er is geen voorschot toegezegd

In uw e-mailbericht van 3 mei schrijft u dat de schaderegelaar zou hebben aangegeven bereid te zijn om onder algemene titel een voorschot te verstrekken. Dit is niet zo. Indien er namens uw ouders een reactie volgt, zal ik dossier bekijken en beoordelen of ik aanleiding zie om een voorschot te verstrekken. Echter, gelet op de verwaarloosbare impact van de aanrijding stel ik mij op het standpunt dat er geen letsel kan zijn ontstaan. Ik verwacht dan ook niet dat ik een voorschot ga verstrekken. Dit wil ik u alvast laten weten, omdat ik de indruk heb dat u een andere verwachting heeft.

(...)

Tot slot wil ik u verzoeken om voor de communicatie in dit dossier gebruik te maken van het e-mailadres (...) en het kenmerk in het onderwerp te vermelden. Op die manier komt uw bericht rechtstreeks in het dossier terecht.

Bel ons gerust als u vragen heeft: (...)

U bereikt ons op werkdagen van 08:30 tot 17:30. U kunt ook een e-mail sturen naar (...).

Vermeldt u dan ons kenmerk (...) bij het onderwerp?’

2.9 In een brief van de gemachtigde van klagers aan E ‘t.a.v. Medisch adviseur E’ van 15 mei 2020 is onder meer het volgende geschreven:

‘Betreffende dossier: (...)

Betreft: Aanvulling medische gegevens inzake boven genoemde dossier

Geachte heer/mevrouw,

Hierbij wil ik graag de ontbrekende medische stukken van mijn vader A toesturen.

(...)

P.S. overigens gaan wij onze dossier behandelaar H aanklagen vanwege haar handelwijze van ons dossier (zie bijlage email).’

2.10 De in de hiervoor aangehaalde e-mail aangekondigde klacht zit niet bij de stukken. Ter zitting is aan de orde geweest dat er op 17 mei 2021 metterdaad zijdens klagers een klacht is ingediend bij E tegen H met cc aan verweerder. Hierna heeft de gemachtigde op dezelfde dag een e-mail gestuurd aan (alleen) verweerder met daarin onder meer het volgende:

‘Conform afspraak hierbij onze reactie.

(...)

In tegenstelling met de afspraken die wij met u hebben gemaakt betwist en ontkent H uw bevindingen. Dit is in strijd met de richtlijnen en gedragscodes van de letselschaderraad en ook de wet omdat er sprake is van een onrechtmatige daad.

(...)

U vroeg naar onderbouwing en toelichting van de schadeposten.

[volgt een opsomming van 11 schadeposten, toevoeging Tuchtcollege]

Tevens vroeg u naar de financiële stukken van het bedrijf van mijn vader, een gedeelte is al afgegeven echter de rest volgt binnenkort (...)

Ik verzoek u vriendelijk om dit met E naar alle redelijkheid en billijkheid te bespreken met inachtneming van de gedragscodes en de richtlijnen om de zaak in een harmonieuze wijze te behandelen. De werkwijze c.q. gedrag van H heeft een zeer negatieve en verergerende impact op de fysieke klachten en de psychische toestand van mijn vader. Met klem verzoek ik u om dit tegen te houden.

Graag ontvangen wij dan ook een voorschot onder de algemene titel om de financiële last enigszins te verminderen.

Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd en wil ik u persoonlijk mijn dank aan u bieden voor uw aandacht en de aanpak van deze zaak. M.i. past u hoor en wederhoor toe.'

- 2.11 Verweerder heeft niet op de hiervoor aangehaalde e-mail gereageerd maar (zoals verklaard ter zitting) deze alleen maar doorgestuurd naar H.
- 2.12 In een brief van 19 mei 2020 van I (klachtbehandelaar van E) aan de gemachtigde van klagers staat onder meer het volgende:

'Dank voor uw bericht. Met deze e-mail kom ik bij u terug op uw ingediende klacht namens uw ouders.

Helaas is uw klacht ongegrond

Hoewel ik begrijp dat u ontevreden bent, heb ik geen onjuistheden aangetroffen in onderhavig dossier. Om u wat meer duidelijkheid te geven, zal ik hieronder ingaan op de verschillende onderdelen van uw klacht. Ik hoop u daarmee van dienst te zijn geweest.

(...)

H heeft niet gehandeld in strijd met de AVG-wet danwel enig andere richtlijn

(...)

D heeft geen voorschot toegezegd

Dit heeft hij nadrukkelijk aan u aangegeven in zijn bericht van 4 mei 2020. Ik citeer uit zijn bericht: 'Wel een kleine correctie. Ik heb toegezegd na ontvangst van uw onderbouwing met mijn collega in overleg te treden over uw verzoek tot het verstrekken van een voorschot onder algemene titel'. Hierin geeft hij dus aan dat hij na ontvangst van de onderbouwing van de schade in overleg zal treden met H over de mogelijkheden van het toewijzen van een voorschot. Hierop reageert H op 11 mei 2020 dat zij zich vooralsnog op het standpunt stelt dat er geen letsel kan zijn ontstaan. Om geen misverstanden te laten ontstaan, geeft zij u dan ook aan dat zij geen voornemen heeft om uw ouders een voorschot te verstrekken. Er is dan ook geen sprake van het ontbreken van gemaakte afspraken.'

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht, zoals verwoord in het klachtenformulier, houdt het volgende in. Het gesprek met verweerder op 1 mei 2020 was in eerste instantie zeer positief. Verweerder heeft een toelichting gevraagd op de impact van de schade van klagers. Dit is zijdens klagers uitgebreid uitgelegd. Hierop heeft verweerder gevraagd om de schade met bewijzen toe te lichten, zodat hij bij de verzekeraar een voorschot kon aanvragen onder algemene titel gezien de ernst van de situatie. Klagers hebben de gevraagde informatie aangeleverd. Tot verbazing van klagers heeft de schadebehandelaar van E de afspraken met verweerder betwist. Hierop hebben klagers verweerder aangesproken zowel telefonisch als per mail. *‘Echter tot onze grote verbazing pleit de expert ineens van de gemaakte afspraken c.q. toezeggingen. De expert zegt letterlijk: IK KAN HIER NIETS AAN DOEN, IK BEN NIET GEMANDATEERD, ZE LUISTEREN NIET NAAR MIJ!’* Verweerder heeft verder niet meer gereageerd op e-mails van verweerders en is van de aardbodem verdwenen.
- 3.2 Bij repliek hebben klagers onder meer nog verwezen naar de afsprakenlijst zoals opgenomen in het gespreksverslag. Hieruit blijkt uit punt 2 en 3 dat klagers een reactie zouden geven op de medische adviezen – hetgeen klagers gedaan hebben op 17 mei 2020 –, en dat verweerder na ontvangst in overleg zou treden voor het bespreken van het verzoek tot het betalen van een voorschot onder algemene titel. Sindsdien is er geen enkele reactie van de medisch adviseur c.q. verweerder ontvangen en is alles in de doofpot gestopt.
- 3.3 Op het verweer wordt voor zover van belang bij de beoordeling ingegaan.

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 mogen 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 wegen beslecht te worden. Indien en voorzover 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.
- 5.3 De onderhavige klacht houdt in het bijzonder in dat de expert een toezegging gedaan zou hebben om een voorschot aan te vragen, althans om over het toekennen van een voorschot in overleg te treden met de schadebehandelaar van E, welke toezegging hij vervolgens niet nagekomen is. Hem wordt daarbij verweten dat hij verder niet gereageerd heeft op berichten van klagers

daaromtrent. Wat betreft het ‘aanvragen van een voorschot’ overweegt het Tuchtcollege dat niet gebleken is dat een dergelijke toezegging door verweerder gedaan is. Daarbij is het Tuchtcollege van oordeel dat verweerder – anders dan klagers naar voren gebracht hebben – wel degelijk onmiddellijk adequaat gereageerd heeft op het bericht van klagers van 3 mei 2020 waarin aan de beweerdelijke toezegging in dit opzicht gerefereerd werd. Ook uit de inhoud van het door klagers weergegeven telefoongesprek (wat daar verder van zij en waarvan de exacte bewoordingen overigens door verweerder betwist zijn), kan niet afgeleid worden dat hij een dergelijke toezegging gedaan heeft.

- 5.4 Wat betreft het in overleg treden met de schadebehandelaar over het toekennen van een voorschot overweegt het Tuchtcollege in de eerste plaats dat verweerder erkend heeft dat hij dit inderdaad heeft toegezegd, hetgeen blijkt uit zijn e-mail van 4 mei 2020 (aangehaald sub 2.4). Verweerder stelt zich evenwel op het standpunt – kort gezegd – dat dit overleg (onmiddellijk) geleid heeft tot het standpunt van de schadebehandelaar zoals verwoord in haar brief van 11 mei 2020 (aangehaald sub 2.8). Uit die brief blijkt tevens dat de schadebehandelaar de communicatie met E verder voort zou zetten en dat er vanaf dat moment voor verweerder geen taak meer was weggelegd. Het Tuchtcollege leidt uit de overgelegde stukken af dat dit inderdaad de gang van zaken is geweest en dat het voor klagers duidelijk was dat men over de inhoud van het dossier zich verder tot H zou moeten richten. Volledigheidshalve zij opgemerkt dat het woordje ‘u’ in actiepunt 3 van het besprekingsverslag kennelijk slaat op de schadebehandelaar en niet op klagers, waaruit juist ook de leidende rol van H als schadebehandelaar blijkt. Het Tuchtcollege stelt vast dat het geschil tussen partijen in werkelijkheid over de inhoudelijke schadebehandeling gaat, waar het Tuchtcollege geen oordeel over kan en mag hebben. Dit omdat het Tuchtcollege inzake inhoudelijke geschillen geen bevoegdheid heeft, maar ook omdat het Tuchtcollege alleen klachten kan behandelen tegen een NIVRE-expert en niet tegen een verzekeraar als zodanig. Daar waar klagers aangeven dat het dossier van klagers ‘in de doofpot’ gestopt zou zijn, is immers voornamelijk een geschil tussen klagers en E aan de orde.
- 5.5 Het geheel overziende is het Tuchtcollege van oordeel dat de stellingen van klagers niet kunnen leiden tot een gegroundverklaring van de klacht. Dat laat onverlet dat het Tuchtcollege van oordeel is dat het voor klagers mogelijk duidelijker – en wellicht ook beter – was geweest als verweerder zelf nog gereageerd had op de aan hem gerichte e-mail van 17 mei 2020, al was het maar met de mededeling dat hij ook deze brief weer intern doorgestuurd had. Hij deed dat eerder ook met het bericht van 6 mei 2020 van de gemachtigde van klagers, zoals aangehaald onder 2.7, en voorts met de mededeling dat de kwestie in behandeling is bij de schadebehandelaar. Dat zulks niet is geschied is echter onvoldoende om de klacht (gedeeltelijk) geground te verklaren.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht tegen verweerder ongegrond.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, 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 28 juni 2021.