

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

1. B
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
2. C
werkzaam bij B
verweersters

De partijen worden hierna (mede) aangeduid als ‘klager’, ‘B’ en ‘de expert’.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 2 mei 2021 een klacht ingediend tegen verweersters met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen).
- 1.2 Met een brief van 7 juni 2021 is verweer gevoerd.
- 1.3 Klager heeft op 8 juni 2021 een repliek ingezonden (met bijlagen).
- 1.4 Met een brief van 12 juli 2021 (met bijlagen) is gedupliceerd.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 7 september 2021 met behulp van beeldverbinding. Klager was aanwezig in persoon. Aan de zijde van B waren aanwezig D (expert) en E (bedrijfsjurist). Zij 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 De zoon van klager (hierna: F) heeft in februari 2015 ernstig letsel opgelopen waarvoor G (hierna: het ziekenhuis) aansprakelijk gesteld is. F is bij de moeder woonachtig. Klager is met de moeder van F verwickeld in een echtscheidingsprocedure. B is sedert november 2020 door het ziekenhuis ingeschakeld als schadebehandelaar.
- 2.2 In december 2020 heeft de expert op verzoek van de toenmalige belangenbehartiger van F (hierna: H) een verzoek gedaan aan I om na te gaan of er aanspraak bestaat op een voorziening in verband met de extra door de moeder geboden zorg.

- 2.3 In een e-mail van 11 februari 2021 heeft klager aan de expert onder meer verzocht *‘alle informatie te verschaffen vanaf maart 2020 tot heden. Omdat ik tot heden door [H] geen reactie ontving (...).’*
- 2.4 De expert heeft op voornoemde e-mail van klager op dezelfde dag (11 februari 2021) gereageerd met: *‘Namens u hebben zich inmiddels 2 advocaten gemeld en gelet hierop kan ik niet rechtstreeks met u in gesprek over deze zaak. Contacten moeten via uw advocaat verlopen.’*
- 2.5 Tevens heeft de expert op dezelfde dag aan zowel H als aan de echtscheidingsadvocaat van klager met c.c. aan het ziekenhuis het volgende geschreven:
- ‘Ik verwijs u naar onderstaande communicatie met uw client [klager]
Deze situatie is niet werkbaar en zeker niet in het belang van [F]. Ik heb inmiddels de inzet van 1 “on hold” moeten zetten omdat voor mij niet duidelijk is of de wettelijke vertegenwoordig [onleesbaar, Tuchtcollege] van [F] hier achter staan.
Ik verzoek u dringend met elkaar en de ouders in gesprek te gaan zodat er duidelijkheid komt over (...) vraag wie de belangenbehartiger is. Twee belangenbehartigers, ieder namens één ouder, is niet werkbaar en niet in het belang van [F].
Ik wacht uw berichten af.’*
- 2.6 In een e-mail van 2 maart 2021 aan de expert heeft klager onder meer geschreven dat hij de dag ervoor het dossier bij H overhandigd heeft gekregen en dat hij na bestudering daarvan het vermoeden heeft dat het dossier niet compleet is. Tevens heeft klager te kennen gegeven dat hij de opdracht aan H heeft ingetrokken. Hij schreef daarbij onder meer:
- ‘Op dit moment voor de duidelijkheid is de zaak geschorst tot er een nieuwe letsel advocaat wordt aangewezen door beide ouders namens ons gaat bij staan voor onze zoon, ...’*
- Wat ik aan u vraag is de updates van het dossier te sturen met de stukken die betrekking hebben op de periode van 1 januari 2020 tot heden.
Dus vraag vriendelijk om ontbrekende gedeelte van het dossier aan te vullen als dat ook van toepassing is, als dit ook het geval is betekent dat [H] bewust de stukken uit het dossier heeft weggelaten. Hierbij vraag ik met spoed aan mij door te geven wanneer ik de stukken kan ophalen op u kantoor.’*
- 2.7 De expert heeft op 8 maart 2021 (12:03 uur) op voornoemde e-mail van klager gereageerd met daarin onder meer het volgende:
- ‘Onder de omstandigheden voel ik mij niet vrij u te informeren over het verloop van de schade-regeling. Voor de volledigheid, zolang er geen duidelijkheid is over de vraag wie de letselschade-advocaat is van uw zoon ligt de zaak (helaas) stil.
Zodra duidelijk is wie de belangen van uw zoon behartigt zal ik deze persoon volledig informeren over de stand van zaken.’*
- 2.8 Klager heeft per e-mail op dezelfde dag (14:24 uur) op voornoemde e-mail gereageerd waarbij hij zijn verzoek aan de expert om ‘een update’ te sturen herhaald heeft.
- 2.9 In een e-mail aan de expert van 8 maart 2021 (16:00 uur) heeft H onder meer het volgende geschreven:
- ‘Dank voor uw mail. U bedoelt te zeggen dat de vader van F u heeft gebeld. Ondertussen kan de kwestie PGB aanvraag voor moeder gewoon doorgang vinden als overeen gekomen, hetgeen*

vorige week aan mevrouw (...) is meegedeeld. De vader is hierin geen partij, en mag hierover niet weten, uit privacy oogpunt van de moeder. Voor het overige hoop ik u hierover ASAP te berichten, zodat na verkrijging van medisch advies en de conceptaanbiedingsbrief (...) na overeenstemming daarover tussen de advocaat van moeder en [het ziekenhuis], via een bevel voorlopig deskundigenbericht, clean kan worden behandeld, waarbij de andere ouder via een advocaat, daar ook iets van kan gaan vinden, maar de rechter besluit over die benoeming.'

2.10 In een e-mail van 10 maart 2021 aan klager heeft de expert het volgende geschreven:

'Dat ook [H] niet meer bij deze zaak betrokken is, was mij nog niet bekend. Mede namens mijn opdrachtgever (...) zal ik u in hoofdlijnen informeren over de stand van zaken. [Het ziekenhuis] en/of ondergetekende gaan niet met u in gesprek over verder te ondernemen acties. Dat zal gebeuren met de nieuwe belangenbehartiger.

De stand van zaken is als volgt. Op 2 november heb ik [H] bericht (...) dat [het ziekenhuis] mij heeft gevraagd om namens het ziekenhuis in overleg te treden met [H]. Op 24 november 2020 heb ik met [H] gesproken over het verdere traject. Wij hebben afspraken gemaakt over een gezamenlijke expertise ter beoordeling van de gevolgen van de fout. [H] zou zijn medisch adviseur vragen om een expertisevoorstel dat ik vervolgens voor akkoord aan mijn medisch adviseur zou voorleggen. Vorige maand gaf [H] aan dat zijn medisch adviseur vanwege aanwezige werkvoorraad, nog niet de gelegenheid heeft gehad om het omvangrijke dossier te bestuderen. Tot op heden heb ik nog geen expertisevoorstel ontvangen van [H].

Bij deze bent u geïnformeerd over de stand van zaken. Ik wacht de berichten van de nieuwe belangenbehartiger af.'

2.11 Nadat klager een klacht bij B heeft ingediend (op 12 maart 2021) over de behandeling van zijn dossier heeft B daarop gereageerd met een brief van 22 maart 2021. Daarin staat onder meer het volgende:

'Het is mij niet duidelijk in welke stukken u inzage wilt. Voor de volledigheid wil ik u er op wijzen dat [de expert] niet over een medisch dossier beschikt. Zij heeft alleen een dossier ten aanzien van de schadebehandeling. Als u inzage wilt in het schadedossier dan ontvangt [de expert] graag een (verifieerbare) machtiging van de moeder van [F] waarin zij expliciet aangeeft geen bezwaar te hebben tegen uw inzage.

(...)

Het is aan u en de moeder van [F] om in het belang van [F] deze vervelende situatie op te lossen. Het is dan ook van belang dat er een belangenbehartiger is die met toestemming van beide ouders de verdere schadebehandeling kan oppakken.

Uw verwijt dat de schaderegeling achter uw rug verder gaat, is niet terecht. De schaderegeling heeft volledig stil gelegen in afwachting van de nieuwe belangenbehartiger van [F].'

2.12 In een daaropvolgende brief van 16 april 2021 aan klager (in antwoord op nadere vragen van zijn kant) heeft B onder meer nog het volgende geschreven:

'Op 9 april jl. hadden wij telefonisch overleg. In reactie op uw klacht liet ik u weten dat de schaderegeling stillag in afwachting van de nieuwe belangenbehartiger. U liet mij weten dat u onderbouwing heeft waaruit blijkt dat de schaderegeling nog wel zou zijn doorgegaan.

Op 9 en 13 april jl. stuurde u mij een aantal e-mailberichten toe.

Uit de ontvangen berichten komt onder andere naar voren dat [de expert] op 11 februari jl. heeft laten weten dat zij de inzet van I 'on hold' heeft gezet.

Daarnaast blijkt dat op 8 maart jl, [H] haar heeft verzocht om het traject weer te hervatten.

Het klopt inderdaad dat mijn collega [de expert] nadien, op verzoek van [H], I heeft gevraagd het traject alsnog op te pakken. Ik deed navraag bij [de expert] en zij gaf aan dat zij dit heeft gedaan, om de zorg voor uw zoon [F] te waarborgen. Vanwege de aanhoudende onduidelijkheid over de belangenbehartiger van [F] is dit traject echter opnieuw 'on hold' gezet.

U heeft gelijk dat de beslissing het traject bij I alsnog op te pakken niet met u is besproken. [De expert] heeft dit besluit in het belang van de zorg voor [F] genomen. Uw belangen zijn hierdoor niet onevenredig geschaad.

U liet mij weten dat u gelet op bovenstaande geen vertrouwen meer heeft in [de expert]. Dit vind ik spijtig. [De expert] handelde volledig in het belang van [F]. Wel was het beter geweest als zij in haar bericht van 8 maart aan u transparant was geweest over de opdracht aan I. Of dit consequenties moet hebben voor de betrokkenheid van C bij deze zaak zal ik beoordelen zodra er duidelijkheid is over de belangenbehartiging van [F]'.

2.13 B is thans niet meer betrokken bij de behandeling van het dossier van de zoon van klager.

3. De klacht en het verweer.

3.1 De klacht houdt in – verkort weergegeven – dat de expert de zaak had moeten staken toen zij bekend werd met de echtscheiding en klager de gevraagde update had moeten geven. Klager heeft niet de informatie ontvangen over zijn zoon waar hij als gezaghebbende recht op had. Daarbij is ten onrechte gezegd dat de zaak een jaar stil stond – terwijl dat niet waar was – en is men doorgestaan terwijl afgesproken was de zaak tot nader order te schorsen. De reactie van B was niet naar tevredenheid omdat B wel erkend heeft dat men doorgestaan is maar weigert te zeggen dat men verkeerd heeft gehandeld. Ter zitting heeft klager nog verklaard dat zijn doel is volledige informatie te verkrijgen omdat hij dat nog steeds niet heeft, terwijl hij als vader recht heeft op het hele medische dossier. Zijn vorige advocaat heeft daarbij verkeerd gehandeld en B had daar niet in mee mogen gaan. B heeft wel gesteld het beste voor de zoon beoogd te hebben met de aanvraag voor een PGB, maar dit was juist niet het beste; het beste zou zijn zorg in natura.

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

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

4.1 B is als Bureau aangesloten bij de Kamer van het NIVRE. Het Tuchtcollege is derhalve bevoegd om van de klacht jegens B kennis te nemen. Klager heeft ook geklaagd jegens de expert. Het Tuchtcollege is niet bevoegd van de klachten jegens haar kennis te nemen. Dit omdat de expert niet is ingeschreven in het Register van het NIVRE. Voor het overige zijn de bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht op zichzelf 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, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden.

Indien en voor zover een bureau/expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegronde verklaring 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 Het gaat in de voorliggende zaak in hoofdzaak om een complexe gang van zaken als gevolg van de echtscheidingsprocedure waar de ouders in betrokken zijn geraakt. Het is daarbij – vanwege de wisseling van advocaten – enige tijd onduidelijk geweest wie precies belangenbehartiger was voor F en met wie B het contact zou (moeten) onderhouden. In deze situatie heeft de eerste bij de expert bekende advocaat van F (H), op 8 maart 2021 gevraagd om het traject I opnieuw voort te zetten zonder klager daarvan op de hoogte te stellen. Dit is gebeurd, ondanks het feit dat klager reeds tweemaal om inzage in het dossier verzocht had. Het Tuchtcollege kan niet beoordelen of het verzoek van H om klager niet te informeren op goede gronden gedaan is of niet. In beginsel was dat echter ook niet de verantwoordelijkheid van B, nu dit verzoek gedaan werd door een advocaat van de andere partij. Het is begrijpelijk dat B aanvankelijk aan dit verzoek voldaan heeft omdat het traject I alleen maar zou kunnen leiden tot een advies inzake de mogelijke aanvraag van bestaande (zorg)voorzieningen en geen verband houdt met de eigenlijke aansprakelijkheidskwestie tussen het slachtoffer en het ziekenhuis. In die zin lag ‘de zaak’ wel degelijk stil in die periode. Tegelijkertijd is het zo dat B zelf te kennen heeft gegeven dat de beslissing om toch door te gaan met het verzoek aan I gecommuniceerd had moeten worden met klager. Het Tuchtcollege is met B van mening dat dit beter was geweest. In het licht van de complexe situatie waar B zich mee geconfronteerd zag is dat echter onvoldoende voor gegronde verklaring van het betreffende klachtonderdeel. Daaraan doet niet af dat klager lijkt te betogen dat hij voornamelijk deze procedure heeft in- en voortgezet omdat B niet wil erkennen ‘verkeerd te hebben gehandeld’ en omdat (zoals bij repliek nog vermeld) er geen besef is dat men ‘onprofessioneel’ bezig was en er geen ‘verontschuldigingen’ gemaakt zijn. Hoewel B in haar brief van 16 april 2021 inderdaad niet expliciet verontschuldigingen heeft aangeboden heeft men wel degelijk duidelijkheid gegeven over de gang van zaken en erkend dat het beter was geweest om meteen transparant te zijn.
- 5.3 Verder overweegt het Tuchtcollege het volgende. Klager is kennelijk in de veronderstelling dat B over meer – met name medische – informatie beschikt(e) dan met hem gedeeld is. Dit wordt, zoals hij ter zitting heeft toegelicht, versterkt door het feit dat de expert eerst te kennen heeft gegeven geen informatie te willen delen (met haar e-mail van 8 maart 2021, sub 2.7) terwijl men later is gaan zeggen dat er niets te delen is. In de beleving van klager klopt dat niet. Het Tuchtcollege overweegt dat de formulering van de desbetreffende e-mail in dat opzicht wellicht wat ongelukkig is en inderdaad misverstanden kan oproepen. Evenwel moet het Tuchtcollege vaststellen dat er met betrekking tot de medische informatie sprake is van een misverstand aan de zijde van klager. Het is juist, wat B ook ter zitting aangaf, dat een schadebehandelaar zelf geen medische informatie ziet en er is – juist gelet op de verklaringen van B – geen reden om aan te nemen dat het hier anders geweest is. De medische informatie gaat immers alleen naar de medische adviseur van de expert die daar dan een medisch advies aan de expert over uitbrengt (waaraan hij overigens in dit dossier nog niet toegekomen was). Dat er werkelijk niet meer informatie is (geweest) dan (uiteindelijk) gedeeld met klager is te meer aannemelijk gezien het feit dat B maar kort bij de zaak betrokken geweest is en dat er nog niet veel gebeurd was, zoals ook blijkt uit de e-mail van H van 8 maart 2021 (sub 2.9) waarin hij beschrijft hoe het vervolgt traject eruit zou moeten zien. Voor het verkrijgen van medische informatie zal klager zich moeten wenden tot zijn belangenbehartiger/advocaat.

5.4 Het Tuchtcollege is op grond van het voorgaande van oordeel dat de verschillende klachtonderdelen niet kunnen leiden tot een gegrondverklaring van de klacht en zal aldus beslissen.

6. De beslissing.

6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ten aanzien van B ongegrond.

6.2 Het Tuchtcollege verklaart zich onbevoegd kennis te nemen van de klacht jegens de expert.

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 6 oktober 2021.