

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS (NIVRE),

heeft de navolgende beslissing gewezen,

inzake:

A.,
wonende te Z.,
klager,

tegen,

1. B.,
gevestigd te Y.,
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE,
2. C.,
werkzaam als expert/taxateur bij B.,
verweerders,

Partijen worden hierna aangeduid als enerzijds klager en anderzijds B. en C. afzonderlijk, of gezamenlijk verweerders.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een e-mail bericht van 16 februari 2016 heeft klager bij het secretariaat van het NIVRE middels het daartoe ingevulde 'Meldingsformulier klacht' een klacht tegen verweerders ingediend, bestaande uit een vijftal deelklachten (hierna: de klacht). Bij de klacht zijn een aantal bijlagen gevoegd (ongenummerd).
- 1.2 B. heeft met een brief van 7 april 2016 (met een bijlage) op de klacht gereageerd en geschreven zich niet in de klacht te herkennen.
- 1.3 Op 18 april 2016 heeft klager een repliek ingezonden op het verweer van B. (met een aantal bijlagen), waarbij hij zijn klacht gehandhaafd heeft. Daarna heeft B. op 20 mei 2016 een dupliek ingezonden (zonder bijlagen).
- 1.4 Op 15 juli 2016 heeft klager per e-mail een nadere productie ingezonden. B. heeft op 17 juni 2016 eveneens een nader stuk ingezonden, met verwijzing naar haar verweer van 7 april 2016, houdende een uitgebreide reactie per onderdeel op de klacht en met een groot aantal bijlagen (genummerd A – M).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 28 juni 2016 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door de heer D. (contra-expert van klager, hierna D.). Aan de zijde van B. waren aanwezig de heren E. (manager bij B.) en F. (teamleider van C.,

hierna F.). Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord. Ter zitting is met instemming van partijen bepaald dat een beslissing tot nader bericht van partijen aangehouden zou worden. Met een e-mail van 25 juli 2016 heeft klager gevraagd om uitspraak. Het Tuchtcollege doet uitspraak op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting.

2. De feiten.

Het volgende overzicht betreft een beknopte weergave van naar het oordeel van het Tuchtcollege voor de beoordeling van deze klacht relevante feiten, zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en over en weer niet betwiste stellingname.

2.1 Op 15 oktober 2015 is de motor van klager gestolen. De verzekeraar van klager heeft B. op 21 oktober 2015 verzocht een 'beperkt onderzoek' te doen naar de diefstal. Op 11 november is er telefonisch contact geweest tussen C., expert in dienst van B., en klager. Op 13 november 2016 is klager opnieuw gebeld door C.. In dat telefoongesprek is in ieder geval besproken dat de waarde van de motor door C. vastgesteld zou worden op € 9000,- (al of niet inclusief exclusief accessoires). Klager heeft in dat gesprek gezegd niet akkoord te gaan met deze waarde-vaststelling. C. heeft aan de verzekeraar schriftelijk gerapporteerd.

2.2 Het betreffende rapport heeft klager op 2 december 2015 van de verzekeraar ontvangen. Daarin staat onder meer vermeld een bedrag van € 9.700,- als 'Totaalschade volgens Dagwaarde (inclusief BTW)'. Voorts staat bij opmerkingen onder meer bij 'VERZEKERD BEDRAG' (in een afwijkend lettertype) een getal van 18,808.00 met direct daaronder een stippellijn en daaronder een getal van 2,458.00. Direct daarna volgt echter een toelichtende tekst met daarin onder meer:

'Van u vernamen wij dat het verzekerd bedrag EUR 16.350,00 bedraagt. Accessoires zijn meeverzekerd tot maximaal EUR 455,00 per accessoire. Aan de hand van de ons ten dienst staande gegevens hebben wij de toenmalige nieuwprijs becijferd op een bedrag van EUR 16.350,- excl. de opties/accessoires. (...) Wij hebben gemeend u in dit stadium te moeten rapporteren op basis van disakkoord. Wij hebben uw verzekerde gewezen op de mogelijkheid om een contra-expertise te laten verrichten.'

2.3 Klager heeft een contra-expert gevonden in de persoon van D. Deze heeft op 10 december 2015 een e-mail gestuurd aan C. met daarin onder meer het volgende:

*'Hierbij meld ik mij als contra-expert in voornoemde zaak.
Wilt u reeds dat ik een keuze aandraag van (3) arbiters of vindt u dit te prematuur?'*

2.4 Op 11 december 2015 heeft F. in een e-mail aan D. het volgende geschreven:

*'Wat ons betreft is (nog) te vroeg om nu al een bindend adviseur te benoemen.
Ik stel voor dat u met uw werk als contra expert aanvangt en ons op de hoogte brengt van uw bevindingen, zelfs als die bevindingen gelijk zijn aan de onze.'*

2.5 Op 31 december 2015 heeft D. per e-mail zijn schadevaststelling aan C. gestuurd met daarin onder meer het volgende:

*'Verzekerde bedrag staat niet beschreven in expertiserapport B. en polisblad. (...) Na onderzoek vastgesteld dat de nieuwprijs van voornoemde BMW moter als volgt had moeten zijn: (...) Consumentenprijs 20.740,89 incl. btw
Dit (...) moet tevens het verzekerd bedrag zijn en niet de € 16.350,00 volgens expert B.'*

Als 'Schade totaal' is opgenomen een bedrag van € 12.651,00

- 2.6 Op 4 januari 2016 heeft C. aan D. per e-mail een reactie gestuurd. Daar staat onder meer het volgende in:

*'Het verzekerd bedrag bedraagt volgens opgave van onze opdrachtgever EUR 16.350,00.
(...)*

Accessoires zijn spullen die niet bij het standaardmodel horen en later aan in of op de motor zijn bevestigd. Nooit verzekerd zijn mobilofoon, semafoon, telefoon- en navigatie- en zend-apparatuur.

Een kettingslot is geen accessoires (niet bevestigd). Dit type motorfiets is tevens standaard voorzien van een windscherm, dus spreken we niet over een accessoire. Hooguit een meerwaarde.

Klaarblijkelijk heeft u de polisvoorwaarden niet of niet goed gelezen.

Van de helm en de uitlaat hebben wij geen factuur ontvangen. Mocht u deze wel hebben dan ontvangen wij deze graag per mail. Zo niet dan graag een onderbouwing hoe u aan de nieuwprijs bent gekomen en hoe u de vergoeding heeft vastgesteld.

Graag ontvang ik tevens van u de onderbouwing van de door u vastgestelde dagwaarde, middels advertenties, van de motorfiets.'

- 2.7 De dag erna, op 5 januari 2016, heeft D. per e-mail aan C. verzocht hem het 'stuk/document [te] tonen of ter hand [te] stellen waarop het verzekerd bedrag (...) beschreven staat'.
- 2.8 Daarop heeft C. op 8 januari 2016 per e-mail gereageerd met 'Het polisblad en/of de opdracht kunt u opvragen bij de [verzekeraar klager]. Wij gaan geen stukken verstrekken aan derden.'
- 2.9 Met een e-mail van 9 januari 2016 heeft D. opnieuw aan C. verzocht om 'de reeds eerder verzochte documenten te tonen'.
- 2.10 Op 12 januari 2016 heeft C., na daartoe toestemming aan de verzekeraar gevraagd te hebben, aan D. een e-mail gestuurd met daarbij 'de opdracht zoals wij deze van de verzekeraar ontvingen'. Bij de opdracht zit een document met daarop 'Product 2: Motorverzekering.' Daaronder staan diverse gegevens zoals 'ingangdatum, kenmerk' ect. Bij 'motorvoertuig_cataloguswaarde_bedrag' staat '16350.00'. Ter zitting heeft klager verklaard dat hij deze gegevens zelf heeft ingevuld bij het aanvragen van de verzekering. Het bedrag van € 16.350,- had volgens hem te maken met het feit dat het om een importmotor ging en in dit bedrag de BPM niet verwerkt is.

- 2.11 Op 13 januari 2016 heeft D. per e-mail een aangepast verslag aan C. gestuurd. Daarin is onder meer opgenomen bij 'CONSUMENTENPRIJS' een bedrag van '€ 18399,00 incl btw' met daarbij de vermelding 'zie ook de app: ikenteken in bijlage'. Van deze app is een print bijgevoegd als bijlage met daarin een bedrag van € 18.398,-- bij 'Catalogusprijs'.
- 2.12 Op 19 januari 2016 heeft C. een e-mail aan D. gestuurd met daarin onder meer:
- 'dat wij bij ons standpunt blijven geheel conform onze rapportage. Klaarblijkelijk heeft de heer A. u niet geïnformeerd omtrent het feit dat hij de motorfiets te koop had staan op marktplaats. De vraagprijs was op 6 oktober 2015 EUR 10.950,00. U zult begrijpen dat wij dus niet akkoord kunnen gaan met de door u vastgestelde dagwaarde van EUR 12.466,00.'*
- 2.13 D. heeft op 21 januari 2016 op deze mail gereageerd, onder meer met: 'Lees de reactie van [klager] (zie bijlage). (...) Ik verwacht van u een professionele en inhoudelijke reactie op mijn (aangepaste) verslag d.d. 12 januari 2016'. In de betreffende e-mail van klager waar naar D. door verwezen wordt staat onder meer: 'De motorfiets had ik kort te koop staan voor dat bedrag EXCLUSIEF extra accessoire. Dit had ik de heer C. ook al telefonisch meegedeeld toen hij hiermee kwam'.
- 2.14 Op 4 februari 2016 heeft D. aan e-mail aan C. gestuurd met daarin de mededeling dat klager en hijzelf van mening zijn dat C. de gedragsregels overtreden heeft en daarvan melding zullen doen. Tevens heeft hij verzocht een Akte van disakkoord op te stellen.
- 2.15 C. heeft hier op 11 februari 2016 per e-mail gereageerd met daarin onder meer het volgende:
- 'Ik heb geen idee wat u bedoeld met de Akte van Disakkoord.
Wat betreft de waarde van de motorfiets en overige accessoires kan ik u mededelen dat wij geen overeenstemming zullen bereiken.'*
- 2.16 Op 12 februari 2016 heeft D. een e-mail gestuurd aan F. waarin hij – kort gezegd – schrijft dat hij (klacht)maatregelen in voorbereiding heeft. Deze e-mail wordt beantwoord door F. met:
- 'Een akte van disakkoord kennen we niet binnen de autoschade branche.
Gezien de ingenomen standpunten lijkt er geen overeenstemming te komen over de waarde(n).
Mijns inziens kunt u uw rapport opstellen (of de opsomming in uw laatste mail wordt als rapport aangehouden), kunnen we beider opdrachtgevers vragen of zij akkoord gaan met de aanstelling van een bindend adviseur en dan overgaan tot het naar hem sturen van de stukken met de vraag om een bindend advies uit te brengen.
Wilt u dat B. een drietal namen voorstelt?'*

- 2.17 Op 15 februari 2016 heeft D. een e-mail aan F. gestuurd met daarin onder meer het volgende:

'Om zaken niet op te houden ten nadele van [klager], deel ik u mee over te gaan tot arbitrage. (...)

Opnieuw blijkt namelijk uit uw antwoord van vrijdag jl. dat u (B.) voorschriften en gedragsregels aan uw laars lapt.

Nivre schrijft in haar richtlijn dat de contra-expert drie deskundigen als arbiter voorstelt en niet U!

Onderstaand de (keus der) drie arbiters:

(...)

Ik verneem graag snel van u.'

- 2.18 Op dezelfde dag heeft F. per e-mail gereageerd op voornoemde e-mail van D. met:

'Namens onze opdrachtgever delen wij u mee niet akkoord te gaan met de door u voorgestelde drie namen.

Hieronder 3 namen waaruit wij u willen vragen een keuze te maken.

(...).'

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 Volgens klager zijn zowel de algemene gedragsregels overtreden als ook de Richtlijn contra-expertise motorvoertuigen alsmede de Richtlijn bindend advies motorvoertuigen. In zijn bijlage bij het 'Meldingsformulier klacht' heeft klager zijn klachten als volgt nader omschreven (nummering klager):

'Klacht 1: 'Hier moest ik het maar mee doen', meer zou er niet uit komen. Ik ben niet geweest op het recht een contra-expertise in te mogen schakelen. Gelukkig was ik hier zelf wel van op de hoogte en moest ik er dus op eigen initiatief mee komen.

Klacht 2: Dhr. D. (contra-expert) heeft zich netjes gemeld bij de eerste expert conform richtlijnen en alvast voorgesteld 3 arbiters te benoemen, dit werd direct van tafel geveegd omdat het te 'prematuur' was, later wordt dhr. D. echter op de vingers getikt waarom hij ze nog niet heeft benoemd.

Klacht 3: Rapportage eerste expert wou men niet verstrekken (zowel B. als G.). Naletterlijk te moeten dreigen met juridische stappen en een hoop verloren tijd heb ik deze eindelijk mogen ontvangen.

Klacht 4: De wijze van communiceren. Los van het feit dat er tot heden nog geen een keer een inhoudelijk en professioneel antwoord is gegeven op een vraag of rapportage van dhr. D., slaat het antwoordtermijn ook alles (15 dagen wachten op antwoord 1). Hier heb ik al een klacht over ingediend bij de G. inclusief betreffende mailing. G. vindt dat er keurig geantwoord is.

Klacht 5: Nu bekend is dat beide partijen er niet uitkomen heb ik voorgesteld over te gaan op een arbiter. Nu kwam B. meteen met het voorstel er 3 te benoemen, waarop dhr. D. uiteraard zelf 3 arbiters heeft benoemd zoals ook in de regels staat (Richtlijn binden advies motorvoertuigen).

Nu deelt de B. mee hier namens de opdrachtgever niet mee akkoord te gaan zonder enige onderbouwing. Zojuist heb ik de G. gebeld en deze om onderbouwing gevraagd. Er werd mij verteld dat zij op verzoek van B. eisen dat de arbiters NIVRE geregistreerd zijn. Ondanks

het feit dat ik ze heb gewezen op de richtlijnen 'Richtlijn bindend advies motorvoertuigen' waarin staat: 'De expert die een bindend advies verricht, dient bij voorkeur ingeschreven te zijn in het register van het NIVRE binnen de Branchegroep Motorvoertuigen.' weigeren zij toch nog een arbiter uit te kiezen.'

- 3.2 Bij repliek heeft klager zijn klachten gehandhaafd en onder meer nog naar voren gebracht dat voor de oorspronkelijke expertise geen Nivre-expert is benoemd maar dat, nu er gezocht moet worden naar een arbiter, B. er op staat dat er een Nivre-expert benoemd wordt. Klager heeft voorgesteld de voorzitter van de Kamer van Koophandel te verzoeken een onafhankelijke arbiter te benoemen. Dit voorstel is tevens afgewezen zonder enige redelijke onderbouwing.
- 3.3 In haar verweer heeft B. geschreven zich niet te herkennen in de door klager verweten werkwijze en manier van communiceren. De expert van B. is transparant in zijn werkwijze en heeft eerder de nodige onderbouwing en uitleg gegeven. Ook is er steeds volop gecommuniceerd. B. blijft van mening dat de expert op basis van de door hem verzamelde informatie een correcte waarde heeft vastgesteld. Er dient een bindend adviseur gevonden te worden die het vertrouwen geniet van de opdrachtgever. Om het proces niet verder te vertragen is er door B. een drietal namen van bindend adviseurs aangedragen.
- 3.4 Bij haar dupliek van 20 mei 2016 heeft B. onder meer nog aangevoerd dat uit het logboek van B. blijkt dat de expert van B. onderzoek heeft gedaan naar het object en de bijbehorende waarde. Zo is er op 10 november 2015 met meerdere motor dealers contact geweest om tot een goed oordeel te komen. Op 13 oktober 2015 is duidelijk geworden dat klager niet akkoord ging met de voorgestelde waarde, daarna is er volop contact geweest met de contra-expert, hetgeen blijkt uit het logboek. Zo is er op 11 en 31 december 2015 en op 8,9,12,13 januari jl. en 11,12 februari jl. contact geweest met partijen. Dat er door B. geen polisbladen van een opdrachtgever worden versterkt mag duidelijk zijn. Daarvoor verwijst B. naar de opdrachtgever. Van het niet mee willen werken aan een bindend advies procedure is geen sprake. Ook informeert men partijen bij dis-akkoord op de mogelijkheid tot het benoemen van een contra-expert. De expert stelt met de ter beschikking gestelde gegevens de waarde vast. Daar is onderdeel van dat er om informatie, waaronder de verzekerde waarde, gevraagd wordt om meer duidelijkheid te krijgen over het gestolen object. Dat de expert kwalijk wordt genomen dat er naar duidelijkheid gezocht wordt over de verzekerde waarde heeft B. verbaasd.
- 3.5 In de brief van 17 juni 2016 heeft B. nog onder meer het volgende aangevoerd. De expert van B. heeft naast raadpleging van internet zelfstandig contact gezocht met twee motorfiets-dealers teneinde de dagwaarde van de gestolen motorfiets te kunnen vaststellen. Binnen de expertise is contra-expertise geen onbekend fenomeen en er is dan ook geen enkele aanleiding te veronderstellen dat een contra-expert door B. bewust zou zijn verzwegen. In reactie op het verwijt dat B. de door haar opgestelde rapportage niet direct wilde verstrekken stelt B. dat men inderdaad niet eerder een rapport vertrekt dan na verkregen toestemming van de opdrachtgeefster. De reactie op de vraag van B. of men drie namen zou voorstellen voor een arbiter is onredelijk.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

B. was ten tijde van de expertise, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, aangesloten bij de Kamer van het NIVRE. Derhalve dient de klacht jegens B. ontvankelijk verklaard te worden. De klacht jegens C. in persoon is niet ontvankelijk omdat C. niet is ingeschreven bij het Nivre als (kandidaat)expert.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een bureau in de uitoefening van zijn bedrijf 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 het zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend bureau betaamt, waarbij dient te worden voldaan aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Het bureau is tevens in de hoedanigheid van werkgever verantwoordelijk voor de deugdelijke nakoming van de naleving van de desbetreffende normen door zijn werknemer(s) (conform artikel 2.7 Reglement houdende gedragsregels). Gedragingen van C. kunnen derhalve toegerekend worden aan B..
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt in het algemeen het volgende. Een expert dient op behoorlijke wijze zijn bevindingen te onderbouwen. Indien een betrokkene zich kan vinden in het oordeel van de expert is het denkbaar dat hij (om praktische, proceseconomische redenen) slechts summierlijk zijn onderbouwing op schrift stelt en neerlegt in zijn rapportage aan de opdrachtgever, in dit geval de verzekeraar van klager. Indien echter betrokkene bezwaren heeft tegen het oordeel van de expert is het aangewezen dat hij zijn onderbouwing nader op schrift stelt. Dit is belangrijk voor betrokkene, niet alleen om nader op de bevindingen van de expert te kunnen reflecteren, maar ook voor de objectiveerbaarheid van deze bevindingen in een later stadium.
- 5.3 In dit geval, zo stelt het Tuchtcollege vast, is er op geen enkel moment door B. een schriftelijke onderbouwing gegeven van de bevindingen ten aanzien van de dagwaarde van de gestolen motor op het moment van de diefstal, niet in het schaderapport en evenmin naderhand in reactie op de contra-expertise. Het enige wat er door B. is aangevoerd (in deze procedure) is dat men het internet geraadpleegd heeft en contact gehad heeft met een tweetal motordealers. Dit is echter niet nader onderbouwd; wat men op het internet heeft gevonden en wat de desbetreffende dealers precies verklaard hebben heeft men in het midden gelaten. Het Tuchtcollege acht het in dit verband opmerkelijk dat de expert van B. wel aan de contra-expert gevraagd heeft om zijn dagwaarde-bepaling nader te onderbouwen aan de hand van advertenties terwijl hij zelf heeft nagelaten om zijn eigen bevindingen op die manier te onderbouwen. Dit, althans enige vorm van schriftelijke nadere onderbouwing, had de expert van B. echter al moeten opstellen op het moment dat hij begreep dat klager zich niet kon vinden in zijn bevindingen (vanaf 13 november 2015).
- 5.4 Als gevolg van het voorgaande had de door klager betrokken contra-expert bij het uitvoeren van zijn eigen expertise geen goed inzicht in de beweegredenen van de eerste expert. Dit levert strijd op met de doelstellingen zoals geformuleerd in de Richtlijn contra-expertise motorvoertuigen. Daar is immers bepaald dat het doel van de contra-expertise voor

de belanghebbende is het door middel van een tweede expertise het resultaat van de eerste expertise op juistheid te toetsen. 'De contra-expert zal in zijn expertise ook de beweegredenen van de eerste expert dienen te weten, teneinde in ieder geval de uitgangspunten van de expertises gelijkgestemd te hebben. Hierdoor kan een onnodig bindend advies worden voorkomen.' Tevens is in deze richtlijn bepaald (onder nr. 3, 'ontvangen stukken') dat om transparantie te waarborgen een contra-expert altijd de beschikking moet krijgen over het rapport van de eerste expert, dan wel op de hoogte moet worden gebracht van de inhoud of zienswijze van deze deskundige.

5.5 Voorts vloeit uit genoemde richtlijn voort dat beide experts contact moeten hebben met elkaar omdat 'bij verschil van inzicht (...) door communiceren een oplossing gevonden [kan] worden. Het contact moet tot doel hebben de aard en de intentie van het verschil met elkaar vast te stellen. Op grond daarvan kunnen beiden een gericht advies geven aan de opdrachtgevers. Een bindend advies wordt wellicht daardoor voorkomen.' In dit geval is er wel enige communicatie per e-mail geweest maar de toon van de (eerste) reactie van C. op het rapport van de contra-expert was naar het oordeel van het Tuchtcollege niet constructief (met name niet vanwege de passage 'klaarblijkelijk heeft u de polisvoorwaarden niet of niet goed gelezen'). De (nadere) reactie op de op zichzelf gerechtvaardigde vraag van de contra-expert naar een stuk/document waaruit de verzekerde waarde zou kunnen blijken had evenmin een de-escalerend karakter ('wij gaan geen stukken verstrekken aan derden'). Deze reactie was niet alleen in strijd met de hiervoor genoemde richtlijn, zij is naar het oordeel van het Tuchtcollege eveneens niet passend omdat klager in ieder geval gerechtigd was tot deze documenten en derhalve B. in ieder geval in antwoord op het verzoek van de contra-expert eventuele documenten aan klager had kunnen verstrekken. Hier wreekt zich naar het oordeel van het Tuchtcollege dat de expert van B. ook op dat moment, zoals hierboven reeds benoemd, nog nimmer de onderbouwing van zijn bevindingen ter zake van de dagwaarde op schrift gesteld had. Het enige document waaruit zijn motivering bleek was het op 2 december 2015 door de verzekeraar aan klager ter beschikking gestelde expertiserapport. Het enige concrete houvast dat daarin te vinden was betrof een overweging betreffende het verzekerde bedrag.

5.6 In ieder geval is het naar het oordeel van het Tuchtcollege aan B. te wijten dat vanaf dat moment de communicatie tussen beide experts niet meer zo was als deze volgens de richtlijn had moeten zijn. Zonder dat er overleg geweest is, en overigens zonder substantiële nadere onderbouwing (anders dan een verwijzing naar een advertentie van klager zelf), heeft C. aan de contra-expert geschreven (op 19 januari 2016) dat hij bij zijn standpunt zou blijven. De reactie van de contra-expert (van 21 januari 2016) op de desbetreffende advertentie van klager (namelijk een vraagprijs exclusief accessoires) is door C. niet meer beantwoord en het is vanuit de richting van B. verder stil gebleven tot nadat de contra-expert ging rappelleren (op 4 februari 2016, vanuit B. kwam daarna pas 11 februari 2016 een reactie). Het tuchtcollege overweegt ten deze dat een reactietermijn van 3 weken niet per definitie als te lang geoordeeld behoeft te worden. Dat is afhankelijk van de omstandigheden van het geval, zoals de aard van de vraagstelling en de verdere voortgang in het algemeen. In dit geval was er sprake van een wijze van communiceren die niet constructief was. In die omstandigheden is het begrijpelijk dat klager de periode na 21 januari 2016, mede gelet op de onzekerheid waarin klager inmiddels verkeerde, als te lang ervaren heeft. De toon van de reactie van C. was opnieuw niet constructief (of zelfs offensief) in zijn bericht van 11 februari 2016 ('Ik heb geen idee wat u bedoeld met een akte van disakkoord') waardoor het begrijpelijk is dat klager niet langer wilde wachten en over wilde

gaan tot het aanwijzen van een bindend adviseur. Toen dat niet ging op de wijze zoals klager zich had voorgesteld is hij overgegaan tot het indienen van de klacht.

- 5.7 Het Tuchtcollege acht het bijzonder spijtig dat partijen nog niet tot overeenstemming hebben kunnen komen wat betreft het aanwijzen van een bindend adviseur. Het indienen van een klacht en het doorlopen van de onderhavige klachtenprocedure zou daar niet aan in de weg moeten staan. Op dit punt is het Tuchtcollege echter van oordeel dat B. moeilijk een verwijt gemaakt kan worden. Het is correct dat uit de Richtlijn bindend advies motorvoertuigen van het Nivre voortvloeit dat de aan te wijzen bindend adviseurs wederzijds vertrouwen moet genieten van partijen. Het staat partijen uiteraard vrij om op andere wijze dan beschreven in de richtlijn tot benoeming van een bindend adviseur te komen, indien men zich over en weer kan vinden in de gevolgde procedure en de uiteindelijke persoon van de bindend adviseur. De in de richtlijn opgenomen procedure is toch wel (iets) anders dan zoals door klager begrepen. De richtlijn bepaalt immers dat de contra-expert in overleg met (beide) opdrachtgevers (dit is noodzakelijk voor het wederzijds vertrouwen) een lijst opstelt met namen van drie mogelijke adviseurs, waar vervolgens de eerste expert in overleg met zijn opdrachtgever een keuze uit maakt. Het verwijt in de richting van verweerder is te meer niet op zijn plaats omdat de berichten van F. van 12 en 15 februari 2016 betreffende de aanwijzing van een bindend adviseur op zichzelf niet onredelijk van toon waren. De kennelijke frustratie aan de zijde van klager op dat moment was dus, hoewel niet geheel onbegrijpelijk gezien de voorgeschiedenis, toch niet op zijn plaats. Wat daar allemaal van zij, de regeling in kwestie zoals zojuist beschreven is alleen werkbaar indien partijen nog enigszins in staat zijn om met elkaar een redelijk overleg te voeren. Indien dat niet mogelijk blijkt zal men dienen over te gaan tot een alternatieve regeling. Het gezamenlijk vragen aan een zekere instantie om een bindend adviseur aan te wijzen, zoals klager onbetwist heeft voorgesteld lijkt daarbij een redelijk alternatief. Het is niet duidelijk waarom B. daaraan niet mee heeft willen werken. Daar staat echter tegenover dat klager zelf ter zitting verklaard heeft dat hij eerst de uitkomst van deze procedure wilde afwachten alvorens verder te gaan met het bindend advies.
- 5.8 Resumerend overweegt het Tuchtcollege het volgende. B. heeft dit dossier niet voortvarend opgepakt, hetgeen tenslotte ook gebleken is uit het feit dat pas vlak voor de zitting, terwijl er al twee schriftelijke ronden geweest waren, B. met een substantieel verweer gekomen is. Tevens is de communicatie zoals hierboven omschreven niet optimaal geweest. Een constructief overleg met betrokkenen (klager en of de contra-expert) heeft niet plaatsgevonden. Het Tuchtcollege acht het een factor van belang dat nimmer een onderbouwing van de dagwaarde van de gestolen motor op schrift gesteld is. Het gevoel van klager van 'hier moest ik het maar mee doen' is begrijpelijk. Dat er nog geen bindend adviseur benoemd is acht het Tuchtcollege niet, althans niet alleen, aan B. verwijtbaar. De vraag of B. klager gewezen heeft op de mogelijkheid van het inschakelen van een contra-expert kan in het midden blijven. Ook indien dit niet (aanstonds) gebeurd zou zijn is klager niet in zijn belangen geschaad omdat hij zelf reeds van deze mogelijkheid op de hoogte was en metterdaad een contra-expert in de arm genomen heeft. Het geheel overziende is het Tuchtcollege wel van oordeel dat de klacht gegrond verklaard moet worden. Het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig bepalen met inachtneming van het hier overwogene.

6. De beslissing.

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart de klacht tegen B. gegrond met inachtneming van het bepaalde in 5.8;

6.2 legt verweerder de maatregel van waarschuwing op.

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde (lid) en mr. C.W. Verloop (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 22 september 2016.

Mr. P.J.M. Drion,

Prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde.

Mr. C.W. Verloop