

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

1. B
in het register van het NIVRE ingeschreven onder nummer (...)
werkzaam bij

2. C
gevestigd te Y,
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
verweerders.

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klager en verweerders.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Op 7 juli 2016 heeft klager met het meldingsformulier een klacht tegen verweerders ingediend.
- 1.2 Verweerders hebben met een brief van 2 juni 2016 (met een bijlage) op de klacht gereageerd. Daarin staat dat men het bijzonder vervelend vindt dat er bij verzekerde (klager) onvrede ontstaan is maar dat de in de klacht weergegeven gang van zaken in strijd is met de waarheid. Wat betreft verweerder sub 2 (hierna: het bureau) wordt vermeld geen verweer te kunnen voeren omdat in de klacht geen specifieke verwijten tegen het bureau gemaakt zijn.
- 1.3 Op 29 augustus 2016 heeft klager een repliek ingezonden waarna verweerders op 10 oktober 2016 nog een dupliek ingezonden hebben. Daarbij hebben partijen in de kern hun stellingen gehandhaafd.
- 1.4 Op 1 december 2016 heeft de klachtencoördinator van het bureau een aantal producties ingezonden.
- 1.5 Op 4 december 2016 heeft klager met een e-mail een nadere brief ingezonden met een toelichting op zijn klacht.
- 1.6 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 15 december 2016 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door zijn echtgenote. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig verweerder sub 1 in persoon (hierna: de expert), de heer D, de teammanager van de expert en de heer E, klachtencoördinator van het bureau. Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

2. De klacht en het verweer.

2.1 De klacht zoals omschreven in het meldingsformulier houdt het volgende in. Klager is het niet eens met de (onjuiste en onduidelijke) wijze waarop de expertise is uitgevoerd. Kern van de klacht is dat de expert door klager een leeg schadeformulier heeft laten ondertekenen en dat naderhand zelf verder ingevuld heeft. Mondeling had de expert gezegd dat de schade € 27.500,- zou bedragen waar klager mee akkoord gegaan is. Daarna heeft klager het lege schadeformulier getekend. Vervolgens heeft de verzekeraar € 2.525,- aan klager overgemaakt. Klager zit nu in een moeilijke situatie omdat hij zijn schade niet kan herstellen van dit bedrag. Tenslotte maakt klager bezwaar tegen het expertiserapport en de handelwijze van de expert en schrijft het niet eens te zijn met de schadevaststelling zoals deze is uitgevoerd. Bij repliek heeft klager zijn klacht nog nader onderbouwd door te stellen dat hij direct een kopie van het schadeformulier had moeten krijgen en dat uit het door verweerders bij verweer overgelegde schadeformulier blijkt dat de expert zijn werk niet correct heeft uitgevoerd. De expert heeft namelijk toegegeven dat hij een rekenfoutje gemaakt had in het schadeformulier maar onduidelijk is hoe hij daar toe gekomen is. Het klopte namelijk nog steeds niet. Ook de kleur inkt van de handtekening van klager is afwijkend van de kleur inkt waar de expert mee heeft geschreven. In zijn nader ingezonden brief benadrukt klager dat het hem niet gaat om het verkrijgen van het bedrag van € 27.500,- maar om de benadeling die ontstaan is door het door de expert toezeggen van € 27.500,-, waar klager voor getekend heeft. De expert is onzorgvuldig geweest en heeft een expertisefout gemaakt. Om deze onzorgvuldigheid en daadwerkelijke fout aan te tonen, heeft een andere expert een andere berekening gemaakt hetgeen (zo begrijpt het Tuchtcollege naar stelling van klager) bewijst dat de expert onzorgvuldig gehandeld heeft.

2.2 Verweerders hebben zich – samengevat – op het standpunt gesteld dat de weergave van de gang van zaken door klager onjuist is. De expert heeft in een gesprek met klager (bij klager thuis) een aantal schadeposten op het door het bureau standaard gebruikte expertiseformulier vermeld, met een totaal van € 2.750,-, waarna klager dat formulier getekend heeft. Bij het opmaken van het expertiserapport bleek de expert dat hij een rekenfoutje gemaakt had waardoor na correctie het totaal uitkwam op € 2.775,-. De expert heeft daarna het expertiserapport naar de verzekeraar gestuurd die na aftrek van het eigen risico het schadebedrag heeft uitgekeerd aan klager. Hierna is er telefonisch contact geweest met klager waarbij klager aangaf dat hij van mening was recht te hebben op € 27.500,- en dat er een contra-expertise zou komen. Op dat moment is er niets gezegd over de ondertekening van een blanco formulier. De contra-expert heeft een schadeclaim opgesteld voor een bedrag van € 3.400,- hetgeen naar het inzicht van verweerders aantoont dat het initieel vastgestelde schadebedrag reëel was. Zijdens verweerders is verder nog aangevoerd dat er geen grond is voor een klacht jegens het bureau.

3. De ontvankelijkheid van de klacht.

De expert en het bureau waren ten tijde van de schaderegeling, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, ingeschreven als expert bij het NIVRE respectievelijk aangesloten bij de Kamer van het NIVRE. Derhalve dient de klacht ontvankelijk verklaard te worden. De bevoegdheid van het Tuchtcollege is tussen partijen niet in geschil.

4. De beoordeling.

4.1 Voorop gesteld wordt dat een expert/bureau in de uitoefening van zijn beroep/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 men

zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert/bedrijf betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE.

- 4.2 In dit concrete geval overweegt het Tuchtcollege dat het buiten kijf is dat de door klager geschetste gang van zaken, namelijk dat een verzekerde er door een expert toe bewogen wordt om een blanco schadeformulier (of welk ander formulier dan ook) te tekenen klachtwaardig zou zijn. De expert heeft ter zitting dit zelf ook zo benoemd maar nadrukkelijk ontkend dat dit het geval geweest is. Wat er precies gebeurd is, is voor het Tuchtcollege echter zonder nader bewijs niet met zekerheid vast te stellen (het is wat dat betreft het woord van klager tegenover dat van de expert). Het Tuchtcollege acht het echter niet aannemelijk dat het gegaan is zoals klager heeft gesteld. Daartoe overweegt het Tuchtcollege dat het door klager niet betwiste schadebedrag opgemaakt in contra-expertise inderdaad niet substantieel afwijkt van het schadebedrag zoals dat door de expert is opgesteld. Het Tuchtcollege acht het daarom niet waarschijnlijk dat de expert daadwerkelijk het bedrag van € 27.500,-- genoemd heeft tijdens het gesprek met klager. Het door klager naar voren gebrachte argument dat er sprake is van twee verschillende kleuren inkt, acht het Tuchtcollege van geen betekenis omdat dit net zo goed het gevolg kan zijn van het gebruik van twee verschillende pennen ter plaatse (bijvoorbeeld doordat ieder zijn eigen pen gebruikt heeft).
- 4.3 Tenslotte heeft klager in dit verband naar voren gebracht dat de berekening op het door verweerders bij verweer ingezonden schadeformulier (nog steeds) niet klopt, waaruit te meer zou blijken dat de expert onzorgvuldig te werk gegaan is. Het Tuchtcollege overweegt hieromtrent echter dat dit document juist pleit voor de lezing van de expert namelijk dat hij ter plaatse een bedrag van € 2.750,-- genoteerd heeft en dat bedrag later na herberekening aangepast en verhoogd heeft met € 25,--. Men kan namelijk zien dat er eerst (in letterlijke weergave) € 2750.00 stond terwijl de cijfers '50' zijn doorgestreept en direct daarboven '75' is geschreven. Indien de expert pas later het schadeformulier in zijn geheel zou hebben ingevuld, zou het niet voor de hand gelegen hebben dat hij het nodig vond om zichzelf te corrigeren. De toelichting ter zitting zoals gegeven door de expert is begrijpelijk. Hij heeft verklaard dat het genoteerde bedrag van € 2.750,-- tot stand gekomen is na een discussie met klager over de hoogte van de diverse schadeposten. Bij wijze van voorstel om uit de discussie te geraken heeft de expert € 150,-- extra geboden om tot een akkoord te komen. Later heeft de expert zich gerealiseerd dat het resultaat daarvan niet € 2.750,-- had moeten zijn maar € 2.775,-- (zijnde € 2.625,-- + € 150,--). Dit alles kan naar het oordeel van het Tuchtcollege, anders dan klager heeft betoogd, niet tot het oordeel leiden dat de expert onzorgvuldig gehandeld heeft en het geeft evenmin aanleiding aannemelijk te achten dat de door klager geschetste gang van zaken juist is, namelijk dat de expert hem een blanco schadeformulier heeft laten tekenen.
- 4.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klacht ongegrond verklaard wordt. Aan een afzonderlijke behandeling van het onderscheid tussen het handelen van de expert en het bureau komt het Tuchtcollege daarom niet toe.
- 4.5 Het Tuchtcollege houdt het voor mogelijk dat bij klager een misverstand is ontstaan over de hoogte van het schadebedrag in de periode nadat de expert vertrokken was (de ongebruikelijke notering van '€ 2750.00' heeft daar wellicht aan bijgedragen, terwijl klager geen afschrift had gekregen ter bevestiging). Op dat punt wreekt zich, zo overweegt het Tuchtcollege ten overvloede, dat de expert na het gesprek met klager niet de gemaakte afspraken schriftelijk aan hem bevestigd heeft, of althans tenminste niet (ook aan hem) een verslag heeft gestuurd van hetgeen besproken is. De expert heeft daarentegen zonder verder contact zijn definitieve expertiserapport aan de verzekeraar opgestuurd. Nadere berichtgeving jegens klager had in dit geval des te meer voor de hand gelegen nadat de expert naar zijn zeggen het bedrag nog

veranderd had vanwege een door hem later ontdekte rekenfout. Het Tuchtcollege acht de redenering van de expert dat hij het debat met klager over de hoogte van de schade niet heeft zien aankomen en dat hij daarom er niet op bedacht was om de gemaakte afspraken schriftelijk te bevestigen wel begrijpelijk. Het kan zo zijn dat in de dagelijks praktijk daar niet geregeld problemen uit voortvloeien. Desalniettemin is het Tuchtcollege van oordeel dat een expert er goed aan doet ook in geval van ogenschijnlijke overeenstemming standaard een schriftelijke bevestiging te sturen (of achter te laten, direct na een gesprek). Dat kan misverstanden voorkomen en het bevordert in het algemeen de transparantie van het expertiseproces. Het Tuchtcollege stelt vast dat dit ter zitting besproken is, en dat er tijdens het bureau goede nota is genomen van het gesignaleerde probleem. Het Tuchtcollege voegt hier nog aan toe, eveneens ten overvloede, dat het schadeformulier zoals overgelegd op zichzelf niet beschouwd kan worden als een akte van akkoord. Een verzekerde kan op grond van dit formulier niet geacht worden (reeds) definitief te hebben ingestemd met het schadebedrag waardoor hij bijvoorbeeld zijn rechten op een contra-expertise zou hebben laten varen. Een rol speelt daarbij dat onduidelijk is van wie de handtekening is op het formulier, dat het formulier slechts eenzijdig getekend is en dat voorts uit het formulier niet blijkt dat de ondertekenaar zich bewust zou moeten zijn van de gevolgen van het tekenen van het formulier.

5. De beslissing.

Het Tuchtcollege verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. C.W. Verloop (lid) en prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 27 januari 2017.

Mr. P.J.M. Drion

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

mr. C.W. Verloop