

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster
vertegenwoordigd door B e.v. klaagster

tegen

1. C
in het register van het NIVRE ingeschreven onder nummer [...] werkzaam bij

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

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klaagster enerzijds en verweerders anderzijds als de expert en D

1. Het verloop van de procedure

- 1.1 Op 16 oktober 2016 heeft klaagster middels het meldingsformulier een klacht (hierna: de klacht) tegen verweerders ingediend (met een bijlage).
- 1.2 Verweerders hebben ieder afzonderlijk met brieven van 23 november 2016 op de klacht gereageerd (met respectievelijk 4 en 1 bijlagen). Zij hebben daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Op 16 december 2016 heeft klaagster een repliek ingezonden waarbij zij haar klacht heeft gehandhaafd.
- 1.4 Verweerders hebben op 10 januari 2017 ieder afzonderlijk een dupliek ingezonden (de eerste met een bijlage).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 1 september 2017 te Rotterdam. Aan de zijde van klaagster is niemand verschenen. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig de expert in persoon, alsmede de heren E (teammanager), mr. F (juridisch adviseur) en de heer G (klantsignaalcoördinator afdeling expertise). Op 4 september 2017 heeft B per e-mail desgevraagd verklaard de zitting niet te hebben bijgewoond vanwege een probleem met zijn elektronische agenda. Hierna is bepaald dat er uitspraak gedaan zal worden.

2. De klacht en het verweer

De klacht

- 2.1 Klaagster heeft haar klacht, verkort weergegeven, als volgt onderbouwd. De klacht betreft de afwikkeling van een *total-loss* schade aan de personenauto van klaagster door een D-verzekerde. De expert is niet ter zake kundig, heeft enkel opportuun gehandeld, marchandeert en is niet transparant in communicatie over verloop procedure en mogelijkheden. Ter onderbouwing hiervan heeft klaagster onder meer het volgende aangevoerd. In zijn contacten presenteerde de expert zich als 'onafhankelijk'. Pas nadat men zijn naam in het register van het NIVRE had opgezocht bleek dat hij bij D werkte. Nadat B hem daarmee confronteerde gaf hij dat toe. De expert heeft in een eerste contact meegedeeld dat de auto volgens hem een dagwaarde had van € 825,--, dit tegen inlevering van het wrak. Na hiertegen geprotesteerd te hebben belde de expert een paar dagen later terug met de mededeling dat hij er een collega naar had laten kijken en bereid was het bedrag te verhogen tot € 1000,-- met behoud van het wrak. Aangezien het wrak wel € 250,-- zou kunnen opleveren bedroeg het verschil tussen de eerste en het tweede waardebepaling in werkelijkheid (€ 1250,-- minus € 575,--) een verschil van 73,9%. Hieruit volgt dat de expert incompetent is ofwel dat de eerste waardebepaling niet gebaseerd was op expertise maar op opportunisme. Beide mogelijkheden zijn laakbaar en schrijnend. Ook voor D die namelijk hetzij onethisch gedrag van werknemers tolereert of entameert hetzij geen enkel kwaliteitsborgingsysteem heeft om dit gedrag of gebrek aan vakkenis te signaleren en uit te sluiten.
- 2.2 In een volgend contact heeft B aan de expert onder meer meegedeeld dat hij bij een autobedrijf geweest was (de H-expert van Nederland) die de dagwaarde van de auto bepaald heeft op € 1.700,--. Hierop heeft de expert voorgesteld de dagwaarde te bepalen op € 1.500,--. Nadat klaagster de rapportage van 19 september 2016 ontving (door klaagster bij de klacht ingezonden) bleek echter dat de expert het bedrag van de dagwaarde van € 1.500,-- had verlaagd naar € 1.350,-- omdat hij blijkbaar alsnog had besloten zijn aanbod te verlagen met wat een eventuele opkoper voor het wrak zou bieden, wetende dat klaagster toch geen contra-expertise traject (of anderszins) zou starten.
- 2.3 Bij repliek heeft klaagster onder meer nog gesteld dat de expert bij zijn marktonderzoek alleen hem welgevallige resultaten vermeld heeft, dat hij pas na het eerste gesprek met B een marktonderzoek is gaan doen, dat de expert een insinuerende opmerking maakt in zijn verweer door te stellen dat B contact gehad zou hebben met 'zijn dealer' teneinde deze als expertise-andersdan-de-zijne te diskwalificeren, dat de expert is aangeboden om telefonisch contact op te nemen met dit autobedrijf en dat de expert ervoor gekozen heeft om dit niet te doen, terwijl hij zelf in zijn verweer toegegeven heeft dat het een voor hem incurante auto betrof. De expert neemt zijn toevlucht tot flagrante leugens door te stellen dat hij kenbaar heeft gemaakt in dienst te zijn bij D, dit is simpelweg niet waar. Het had op de weg van de expert gelegen om klaagster te informeren over de mogelijkheid van contra-expertise.

Het verweer.

- 2.4 Verweerders hebben onder meer het volgende aangevoerd. De expert kreeg de opdrachtgegevens aangeleverd via het automatiseringsplatform Dispatch. Het schadeherstelbedrijf waar de auto aanwezig was schreef onder meer 'Auto is total loss. Klant heeft met jullie expertise afgesproken op 26-08-2016 bij ons'. Vervolgens heeft de expert in de periode tot 1 september onder meer een marktwaarde-onderzoek gedaan naar de dagwaarde van de auto. Daarbij is onder meer rekening gehouden met een flinke roestvorming op de motorkap voor het bepalen

van de dagwaarde. De aanwezig gebruikersschade is gezien de leeftijd van de auto buiten beschouwing gelaten. Toen B het met de door de expert vastgestelde waarde van € 850,- (met een indicatieve restwaarde van € 150,-) niet eens was is volgens vast beleid een collega expert om een second opinion gevraagd. Hierna heeft de expert in een telefoongesprek een hogere waarde (van € 1000,- met behoud van de auto) aangeboden. B bleek zich hier nog niet in te kunnen vinden en gaf tevens aan de auto niet te willen behouden. Omdat de expert wilde zorgen voor een passende oplossing zijn uit overwegingen van aanvullende dienstverlening biedingen aangevraagd via het 'total loss'-bureau van D. Het doel daarvan was om de beschadigde auto daadwerkelijk te verkopen aan de hoogst biedende. In een derde telefoongesprek heeft de expert B op de hoogte willen stellen van het resultaat van het biedingentraject (€ 150,-) en getracht met hem tot een definitieve oplossing te komen. In dit gesprek heeft B onder meer gemeld dat volgens zijn dealer de auto een dagwaarde zou hebben van € 1.700,-. De expert was het daar niet mee eens omdat niet duidelijk was of de dealer rekening had gehouden met de staat waarin de auto zich bevond. Om tot een oplossing te komen heeft de expert voorgesteld om het bedrag van de dagwaarde af te ronden op € 1.500,-. Op verzoek van B zijn de bedragen bevestigd in een e-mail van 12 september 2016.

- 2.5 Er was geen misverstand dat de expert in dienst van I/D was. In telefoongesprekken waarin de expert zelf belt meldt hij dat hij expert is van I. Bij inkomende gesprekken is dat D. Het verschil ontstaat omdat de expert niet alleen voor I optreedt maar ook voor andere merken van D. B is zelf over contra-expertise begonnen en de expert herkent zich niet in het verwijt dat het gezien de "opportunity cost" niet lonend zou zijn om een contra-expertise uit te voeren. Het is een bewuste keus geweest om tot een minnelijke regeling te komen. Er is hier geen sprake van een contractueel recht op contra-expertise. Klaagster is immers geen verzekerde maar een wederpartij. Daarbij wordt uit het oog verloren dat het aan haar is om de geleden schade aan te tonen.
- 2.6 De expert heeft gehandeld volgens de interne procedure om bij gebrek aan overeenstemming overleg te plegen met een collega-expert. Aangezien er overeenstemming was tussen beide experts was er geen aanleiding om een senior medewerker in te schakelen. Experts in dienst van D moeten geregistreerd zijn bij het NIVRE en volgen tevens een permanente educatie bij de Vakopleiding Carrosseriebedrijf, daarnaast kent D een systeem van kwaliteitsmetingen.

3. De ontvankelijkheid van de klacht.

Verweerders waren ten tijde van de expertise, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, ingeschreven als (kandidaat-)expert respectievelijk aangesloten bij de Kamer van het NIVRE. Derhalve dient de klacht jegens verweerders (ook ieder afzonderlijk) ontvankelijk verklaard te worden.

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 de expert/bureau zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert/bureau 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-expert.
- 4.2 De expert heeft bij het bepalen van de hoogte van een schade in beginsel een ruime mate van beoordelingsbevoegdheid, juist omdat hij als deskundig heeft te gelden in het specifieke veld

waar hij werkzaam is. Niet ieder aanvechtbaar standpunt brengt met zich mee dat de expert klachtwaardig gehandeld heeft. Als (achteraf) op een of ander manier blijkt dat de expert het niet bij het rechte eind gehad heeft brengt dat niet automatisch met zich mee dat hij ook klachtwaardig gehandeld heeft. Soms staat het oordeel van de ene expert tegenover dat van de andere en zal een knoop doorgemaakt moeten worden ten aanzien van de vraag wat feitelijk als vaststaand dient te worden aangenomen. Slechts indien de expert een standpunt heeft ingenomen dat in redelijkheid niet verdedigbaar is kan onder omstandigheden aangenomen worden dat een expert klachtwaardig gehandeld heeft. De expert in dienst van een bureau heeft daarbij wat betreft de naleving van de gedragsregels van het NIVRE een geheel eigen verantwoordelijkheid. Een bureau is in de hoedanigheid van werkgever voor de deugdelijke nakoming door zijn werknemers verantwoordelijk.

- 4.3 Zoals hierboven onder 1.5 reeds vermeld heeft de gemachtigde van klaagster, B, de mondelinge behandeling van de zaak op 1 september 2017 zonder enige vooraankondiging van niet-aanwezigheid niet bijgewoond. Herhaalde pogingen hem op dat moment te bereiken bleken tevergeefs. Eerst op 4 september heeft het Tuchtcollege van hem vernomen dat zulks te wijten was aan een probleem met zijn elektronische agenda. Een oorzaak die naar het oordeel van het Tuchtcollege in de risicosfeer van hem en daarmee in die van klaagster ligt. Daardoor is het voor de beoordeling van de voorliggende klacht tijdens de zitting niet mogelijk geweest op een aantal punten waarop partijen elkaar ten aanzien van de onderliggende feiten, en aan de zijde van klaagster soms in heftige bewoordingen, tegen hebben gesproken, helderheid en duidelijkheid te verkrijgen. Dat betekent voor een aantal vergaande stellingen van met name klaagster dat bij gebrek aan nadere informatie die ter zitting ter tafel had kunnen komen, de daaraan ten grondslag liggende feiten voor het Tuchtcollege niet zijn komen vast te staan.
- 4.4 In hoofdzaak heeft klaagster de volgende concrete verwijten gemaakt (1) dat de expert niet ter zake kundig was dan wel opportunistisch gehandeld heeft door aanvankelijk bij de bepaling van de dagwaarde veel te laag in te zetten, (2) dat hij niet heeft willen bellen met het door klager genoemde specialistische autobedrijf, (3) dat hij telefonisch toegezegd zou hebben de dagwaarde vast te zetten op € 1.500,- met behoud van de auto (en de opbrengst bij verkoop van het wrak) en (4) dat hij niet transparant is geweest door niet duidelijk te maken dat hij voor D werkte en door niet te wijzen op de mogelijkheid van contra-expertise. Daarnaast heeft klaagster aan D zelfstandig (5) het verwijt gemaakt dat zij onvoldoende de kwaliteit van haar werknemers waarborgt.
- 4.5 Ten aanzien van het eerste verwijt overweegt het Tuchtcollege dat zelfs indien de expert een fout gemaakt zou hebben door objectief gezien een onjuist, te laag, schadebedrag te bepalen daarmee niet automatisch gezegd is dat hij ook gehandeld heeft in strijd met de gedragsregels of dat in concreto geconcludeerd zou kunnen worden dat hij ondeskundig gehandeld heeft. Daartoe is onder meer relevant dat de expert in dit geval na de betwisting zijdens klaagster overleg gezocht heeft met een collega, ten gevolge waarvan het hij zijn schadebepaling naar boven heeft bijgesteld. Ook is relevant dat de expert zijn waardebepaling heeft onderbouwd met een vergelijkend marktonderzoek. Uit die gegevens volgt niet aanstonds dat hij een aanvankelijke waardebepaling heeft verricht die buiten de marges van het redelijkerwijs aanvaardbare liggen. Voorts heeft de expert zijn waardebepaling nader onderbouwd onder verwijzing naar de aanwezig roestvorming op de motorkap van de auto in kwestie. Zelfs indien aangenomen moet worden dat dit niet in mindering gebracht kan worden op een gemiddelde waarde van auto's van een dergelijke leeftijd en van geringe waarde (net zoals de expert de aanwezige gebruikssporen niet in mindering gebracht heeft), kan op grond daarvan niet gezegd worden dat de expert ondeskundig of opportunistisch gehandeld heeft.

- 4.6 Ook ten aanzien van de stelling dat de expert niet gebeld heeft met het door klaagster genoemde autobedrijf kan het Tuchtcollege niet tot het oordeel komen dat de expert iets te verwijten valt. Hoewel het wel denkbaar geweest was dat de expert dit gedaan zou hebben en misschien ook wel aanbevelenswaardig zou zijn geweest, is in hetzelfde telefoongesprek als waarin dit bedrijf genoemd werd uiteindelijk overeenstemming bereikt over het bewuste bedrag van € 1500,--. Althans het ziet er wel naar uit dat klager toen berust heeft in deze gang van zaken. De vraag is immers waarom klaagster toen niet direct vast gehouden heeft aan het verzoek om dit bedrijf inderdaad te bellen alvorens tot nadere afspraken te komen. Dit is niet gebeurd, waardoor klaagster niet achteraf alsnog de expert kwalijk kan nemen dat hij niet gebeld heeft. Nu klaagster niet ter zitting is verschenen, moet naar het oordeel van het Tuchtcollege – mede in het licht van het hierboven in 4.3 gestelde – eventuele onduidelijkheid hieromtrent voor haar rekening blijven.
- 4.7 Het Tuchtcollege zal vervolgens het verstrekkende verwijt van klaagster beoordelen dat de expert telefonisch toegezegd zou hebben uit te gaan van een schadebedrag van € 1.500,-- met behoud van de auto (waarbij de auto nog verkocht zou worden voor € 150,--), dus in totaal €1.650,- en daarna, in strijd met deze toezegging, zelfstandig dit heeft veranderd in een dagwaarde van € 1.500,-- waarvan dan de opbrengst van het wrak nog afgetrokken zou moeten worden zodat klaagster maar € 1.350,-- uitgekeerd zou krijgen. Klaagster verwijst voor dit laatste naar het haar toegezonden expertiserapport van 19 september 2016 waarin een dagwaarde is opgenomen van € 1.500,--, een restwaarde van € 1.350,-- en een schadevergoeding van € 1.350,--. De expert heeft ter onderbouwing van zijn verweer dat dit zo afgesproken is, een e-mail ingezonden van 12 september 2016 (bijlage 3 bij het verweer) waarin de schadevaststelling conform het expertiserapport van 19 september 2016 inderdaad zo al beschreven wordt onder verwijzing naar een telefonische bespreking. Het Tuchtcollege stelt vast dat het op de weg van klaagster gelegen had om op deze mail te reageren met de mededeling dat dit niet conform hetgeen was dat er daadwerkelijk telefonisch besproken was. Uit de stellingen van klaagster blijkt niet dat dit gebeurd is en ook overigens is daarvan niet gebleken. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van het Tuchtcollege de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de expert hier inderdaad in strijd met eerder telefonisch met klaagster gemaakte afspraken gehandeld heeft.
- 4.8 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. Gezien vanuit de positie van verweerders acht het Tuchtcollege de gang van zaken op zichzelf begrijpelijk en verklaarbaar. Zo is er na de betwisting van het initiële vastgestelde schadebedrag een tweede opinie (althans intern overleg) uitgevoerd, hetgeen op zichzelf een gepaste en zorgvuldige werkwijze is. Ook is het alleszins acceptabel dat men bij het vaststellen van een schadebedrag op enig moment in overleg treedt met betrokkene ten einde gezamenlijk langs minnelijke weg tot overeenstemming te komen. Het standpunt van verweerders in deze dat het vaststellen van een schade geen keiharde wetenschap betreft maar resultaat is van ‘verantwoord schatten’ past daar ook bij. Het Tuchtcollege is dan ook van oordeel dat de vergaande verwijten die klaagster gemaakt heeft inzake de kundigheid en de integriteit van verweerders (opportunistische, marchanderen, het tolereren van onethisch gedrag) geen hout snijden.
- 4.9 Evenwel is het Tuchtcollege van oordeel dat – omgekeerd, gezien vanuit de positie van klaagster – het toch ook wel begrijpelijk is dat bij hem het beeld van ‘koehandel’ ontstaan is; waarbij men eerst laag inzet en pas bij tegenspraak bereid is om een hoger ‘bod’ te doen. Als er dan eenmaal een gevoel van onbehagen ontstaan is, en men realiseert zich dan ook pas dat de expert in opdracht van de tegenpartij werkt (althans voor zijn verzekeraar) dan is het op zichzelf wel begrijpelijk dat de ‘verdenking’ ontstaat dat een en ander een standaard werkwijze betreft.

- 4.10 Het Tuchtcollege is van oordeel dat dit voorkomen had kunnen worden indien er vanaf het begin meer transparantie over de rol en positie van de expert zou zijn geweest in de richting van klaagster. Hoewel het Tuchtcollege er niet aan twijfelt dat de expert wel steeds gezegd heeft dat hij “van D was” is heel wel voorstelbaar dat voor een leek zoals klaagster, onvoldoende duidelijk is hoe het proces van schadebepalen in dit geval vormgegeven is. Zo zal een benadeelde in het begin er niet bijilstaan waar de expert vandaan komt, in wiens opdracht deze expert werkt (en hoe zijn kosten betaald worden), en dat – in dit geval – de expert in opdracht van de (verzekeraar) van de wederpartij een expertise uitvoert en daarbij tevens voor een organisatie werkt die onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern waartoe ook de aangesproken verzekeraar behoort. Juist daarom behoort een redelijk handelend expert zich bewust te zijn van het bepaalde in artikel 6.2 sub van het NIVRE-reglement houdende gedragsregels dat hem opdraagt er voor te zorgen dat bij de verzekerde duidelijk is namens wie/welke verzekeraar en in welke hoedanigheid hij optreedt en dat – ingeval het expertisebureau gelieerd is aan de verzekeraar – de verzekerde hierover wordt geïnformeerd. Aan met name deze laatste verplichting heeft de expert zich naar het oordeel van het Tuchtcollege niet gehouden, nu uit het door hem gevoerde verweer niet kan worden afgeleid dat hij niet alleen klaagster heeft geïnformeerd over het feit dat hij in opdracht van de verzekeraar D ter zake van de auto klaagster een schadevaststelling kwam doen, maar tevens over het feit dat hij in dienst was bij D dat onderdeel uitmaakt van hetzelfde concern als waartoe ook de aangesproken verzekeraar D behoort.
- 4.11 Het Tuchtcollege plaatst in dit verband ook een kanttekening bij de stelling in het verweer dat klaagster in beginsel zijn eigen schade aan moet tonen. Nog afgezien van de vraag of dat in alle omstandigheden juist is, kan het in ieder geval niet pas achteraf aan de gelaedeerde partij tegengeworpen worden en eigenlijk helemaal niet door een expert die geacht wordt objectief de schade te bepalen. Uitgaande van de gedachte dat een gelaedeerde partij in beginsel eerst zelf zijn eigen schade zou moeten aantonen zou het ‘normaal’ zijn dat hij eerst zelf een expert inschakelt die de schade vaststelt (en de kosten daarvan waarneemt), daarna zijn schadeclaim bij de wederpartij indient (inclusief kosten van expertise), die op zijn beurt die claim voorlegt aan zijn verzekeraar. In dit geval heeft de verzekeraar van de aangesproken partij zelf een expert ingeschakeld waardoor het hiervoor beschreven ‘normale’ traject gecomprimeerd kan worden hetgeen een efficiëntie-voordeel heeft voor beide partijen (ook voor klager). Dat is allemaal op zichzelf niet bezwaarlijk, mits klager zich hiervan bewust is en er weloverwogen mee instemt dat het door de verzekeraar van de wederpartij voorgestelde traject gevolgd zal worden. Daar zou voor hem ook geen werkelijk nadeel uit kunnen ontstaan omdat hij toch alsnog – indien hij het met de door de verzekeraar ingeschakelde expert niet eens kan worden –, in eigen opdracht een (contra-)expertise kan laten uitvoeren (waarvan hij de kosten in beginsel overeenkomstig het bepaalde in artikel 6:96 lid sub op de wederpartij kan verhalen, indien deze tot schadevergoeding is gehouden). Het had op de weg van de expert dan wel zijn werkgever D gelegen – het Tuchtcollege acht beide ieder voor zich in deze gelijkelijk verantwoordelijk – om klager hierover duidelijk te informeren.
- 4.12 Concluderend is het Tuchtcollege van oordeel dat niet gezegd kan worden dat verweerders naar de inhoud van de zaak over de gehele linie onzorgvuldig gehandeld hebben. Wel zijn zij tekortgeschoten op de punten, zoals hierboven aangegeven onder 4.10 en 4.11. In zoverre wordt de klacht door het Tuchtcollege wel gegrond geacht. De maatregel van waarschuwing wordt, gelet op de gedeelde verantwoordelijkheid zowel de expert als D voor beide verweerders gelijk, passend geacht.

5. De beslissing.

- 5.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens verweerders gegrond en legt hen 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), mr. C.W. Verloop (lid), en prof.mr. J.H. Wansink (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 3 november 2017.

Mr. P.J.M. Drion

mr. C.W. Verloop

prof.mr. J.H. Wansink