

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

1. **A** (e.v. klager sub 2)
 2. **B** (e.v. klaagster sub 1)
- wonende te Z
klagers

tegen

C
in het register van het NIVRE ingeschreven [...]
werkzaam bij D
verweerder

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klagers en de expert.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Op 27 januari 2017 hebben klagers een klacht (hierna: de klacht) tegen verweerder ingediend (met een viertal bijlagen). De klacht houdt in dat de expert niet gehandeld heeft overeenkomstig de gedragsregels van het NIVRE. Klagers hebben verzocht passende maatregelen te treffen en bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring de expert te veroordelen tot een redelijke vergoeding van de kosten van klagers, waaronder de kosten voor bijstand door de heer E (accountant).
- 1.2 De expert heeft met een brief van 24 februari 2017 op de klacht gereageerd en daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Op 11 maart 2017 hebben klagers een repliek ingezonden (met een tweetal bijlagen) waarbij zij hun klacht hebben gehandhaafd.
- 1.4 Op 1 april 2017 hebben klagers een aanvullende klacht ingezonden tegen de expert en verzocht deze gelijktijdig met de oorspronkelijke klacht te behandelen.
- 1.5 De expert heeft op 17 mei 2017 op beide klachten (nader) gereageerd, waarbij hij zijn stellingen gehandhaafd heeft.
- 1.6 Met een e-mail van 15 augustus 2017 hebben klagers nog een reactie ingezonden op het bericht van de expert van 17 mei 2017.
- 1.7 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 1 september 2017 te Rotterdam. Aanwezig was klager sub 1 in persoon, vergezeld door E. De expert was eveneens aanwezig in

persoon, vergezeld door de heer F (teammanager D). Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht (klager sub 1 mede op basis van een overgelegde pleitnota) en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

- 1.8 Op 2 september 2017 heeft klager sub 1 nog een e-mail ingezonden met daarin een opgave van door hem gemaakte kosten ten behoeve van deze klachtprocedure.

2. De feiten.

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

- 2.1 Op 15 april 2016 is klaagster sub 2 betrokken geweest bij een ongeval waarbij haar auto ernstig beschadigd is. Het betrof een G van ongeveer een maand oud (km-stand: 4.266 Km), met een nieuwwaarde van € 124.245,--. Gedurende de periode van reparatie (van bijna 3 maanden) heeft klager sub 2 van (het bedrijf van) klager sub 1 een andere G gehuurd. Daartoe zijn huurnota's verzonden voor respectievelijk 49 en 30 dagen met bijbehorende bedragen van € 11.269,84 en € 6.899,99 inclusief BTW.
- 2.2 De expert heeft in opdracht van H (de cascoverzekeraar voor klager sub 2, hierna: H) aanvankelijk de reparatiekosten bepaald op € 46.584,59 (19 mei 2016). Hieraan voorafgaand heeft hij biedingen laten verrichten op de beschadigde auto en de waarde daarvan bepaald op € 53.385,--. Hierna heeft de expert, eveneens in opdracht van H, de waardevermindering na herstel bepaald op € 6.951,-- (7 juli 2016). Later heeft de expert in opdracht van de verzekeraar van de wederpartij (I) tevens de vergoeding voor een vervangende auto gedurende de herstelperiode bepaald, onder meer op basis van 51 dagen (20 februari 2017).

3. De klacht en het verweer.

De klacht.

- 3.1 De in eerste instantie ingediende klacht van klagers komt in algemene termen op het volgende neer: bij de schadevaststelling is de expert uitgegaan van een nieuwwaarde van het voertuig van EUR 106.920 in plaats van EUR 124.245 en zonder die EUR 106.920 nader te verklaren en te rechtvaardigen. Voorts is de expert bij de berekening van de waardevermindering uitgegaan van de richtlijnen van het NIVRE die gelet op de nieuwwaarde van de auto van klaagster sub 1 ten deze niet van toepassing zijn. Met zijn berekening heeft de expert klagers valselijk voorgelicht. Voorts heeft de expert de periode waarin klaagster sub 1 aanspraak zou kunnen maken op een vervangend voertuig verkeerd bepaald, nl op 51 dagen i.p.v. de geclaimde 79 dagen en dat zonder die 51 dagen nader toe te lichten, respectievelijk voor te rekenen. Tenslotte is de schade niet op voortvarende, zorgvuldige en objectieve wijze vastgesteld.
- 3.2 Meer toegespitst is in geschil dat de expert de vergoedbare periode heeft beperkt tot 51 dagen. Ook als rekening gehouden zou moeten worden met de wachttijd van 10 dagen bij het door klagers ingeschakelde reparatiebedrijf dan komt men niet tot dat aantal. Daarbij komt dat de wachttijd ontstaan is doordat een door klagers gereserveerde reparatieplek opgegeven moest worden omdat de expert te lang op zich liet wachten. Ook heeft de expert onvoldoende

rekening gehouden met het aantal feest-, zaterdag-, en zondagen. De vertraging is in hoofdzaak te wijten aan de expert en de huurnota's dienen voor het grootste gedeelte te worden vergoed. Als de expert meteen uitgegaan was van de juiste nieuwwaarde dan was de vraag of er sprake zou kunnen zijn van total-loss niet aan de orde geweest en had er niet eerst gewacht hoeven worden op biedingen. Voorts is de aftrek van 25 % op de vergoeding van de huurnota's niet gerechtvaardigd gelet op de daaraan ten grondslag liggende minimale besparing.

- 3.3 De expert is ten onrechte niet uitgegaan van de nieuwwaarde van € 124.245,-- maar van een lagere waarde van € 106.920,--. In casu heeft de expert de dagwaarde gesteld op de nieuwwaarde en bedraagt de waardevermindering volgens hem maximaal € 106.920,-- minus (€ 46.548,-- + € 53.385,--), dus € 6.951,-- inclusief BTW. De expert heeft daarbij klagers geprobeerd te belazeren en valselijk voorgelicht door te stellen dat hij zich strikt aan de regels van het NIVRE wilde houden bij het bepalen van de waardevermindering. Dit terwijl de desbetreffende richtlijn (Richtlijn ter bepaling van waardevermindering aan personenauto's veroorzaakt door beschadiging, hierna: de richtlijn) niet van toepassing is in geval van auto's met een nieuwwaarde van boven de € 90.000,--. Daarbij komt nog dat de expert heeft toegezegd dat hij geen afschrijving zou toepassen bij zijn berekening. Toen later de expert er op gewezen werd dat de nieuwwaarde niet € 106.920,-- maar € 124.425,-- was heeft hij zich niet willen houden aan zijn toezegging dat hij geen afschrijving zou toepassen en de waardevermindering niet aangepast. Dit terwijl de waardevermindering bij een hogere nieuwwaarde volgens de berekeningen van de expert uit zou komen op € 24.456,--. Klager sub 1 heeft ter zitting nog verklaard dat enige afschrijving op zichzelf niet onredelijk zou zijn maar dat dit van het begin af aan niet aan de orde geweest is. Pas toen de expert met de hogere nieuwwaarde geconfronteerd werd kwam hij ineens met het in dit geval onredelijk hoge afschrijvingspercentage van 15%.
- 3.4 De aanvullende klacht houdt in dat er een niet wenselijke belangenverstremgeling is opgetreden tussen de belangen van klaagster sub 1 en die van I, de aansprakelijkheidsverzekeraar van de veroorzaker van het verkeersongeval. De expert heeft eerst als schade-expert in opdracht van H, de cascoverzekeraar van de auto van klaagster sub 1, de cascoschade vastgesteld en aldus op basis van die polis de belangen van haar behartigd. Vervolgens heeft de expert in opdracht van I, de verzekeraar van de veroorzaker van het verkeersongeval, dus de tegenpartij, de waardevermindering te laag vastgesteld en de reparatieduur te laag vastgesteld, waardoor klaagster sub 2 niet volledig is schadeloos gesteld. Hierbij heeft de expert dus het belang van I ten nadele van klaagster sub 2 gediend. Dit gedrag van de expert levert een belangenverstremgeling op en is uit dien hoofde in strijd met de richtlijnen van het NIVRE.
- 3.5 Opmerkelijk is dat de expert zich beroept op de NIVRE-richtlijn inzake contra-expertise, dit terwijl hij voorafgaand aan een mogelijk contra-expertise de regels van het NIVRE om de schade op een juiste wijze vast te stellen aan zijn laars gelapt had. In het geval beklaagde dat niet zou hebben gedaan, dan zou een contra-expertise met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid niet aan de orde zijn gekomen.

Het verweer.

- 3.6 Het verweer houdt – samengevat – het volgende in. Mede door de gekozen werkwijze van klagers is vertraging ontstaan in de herstelperiode. Wanneer het complete herstel inclusief het expertisetraject zou zijn uitgevoerd bij een door de verzekeraar aangesloten herstelbedrijf zou de totale stilstand aanzienlijk zijn beperkt. De aftrek van 25 % op de berekende huurkosten is conform de afspraken tussen WA-assuradeuren toegepast. De waardevermindering werd op basis van de richtlijnen van het NIVRE op eigen merites vastgesteld. Hierbij werd rekening gehouden met het feit dat het een importauto betreft met een fiscale waarde van € 106.920,--

inclusief BTW en BPM. Abusievelijk werd in het rapport de verkeerde standaardtekst gebruikt. Wanneer rekening gehouden wordt met de door klagers gestelde waarde van € 124.245,-- dan blijft de expert van mening dat de door hem vastgestelde waardevermindering correct is. Deze kan immers nooit meer bedragen dan het verschil tussen de dagwaarde minus de herstelkosten plus de restantwaarde. Om het geschil te kunnen oplossen werden de mogelijkheden tot het uitvoeren van een contra-expertise besproken. Hier is echter geen gehoor aan gegeven. Uit door de opdrachtgever I verstrekte bijlagen is gebleken dat verzekerde (klager sub 2) zich met de vastgestelde waardevermindering kon verenigen.

- 3.7 Ter zitting is van de zijde van de expert onder meer nog opgemerkt dat uit 2.4 van de richtlijn volgt dat er direct na ingebruikname een afschrijving is van 15% en dat hij in geval van een nieuwwaarde van € 106.920,-- inderdaad geen afschrijving wilde toepassen bij het bepalen van de waardevermindering maar niet in geval van een nieuwwaarde van € 124.245,--.
- 3.8 De expert was zich niet bewust van enige belangenverstremming. Klagers zijn door de gang van zaken niet benadeeld. Evenwel begrijpt verweerder dat de gang van zaken onwenselijk is en dat die in de toekomst moet worden aangepast.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Verweerder was 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. Derhalve dient de klacht jegens verweerder ontvankelijk verklaard te worden. Wel zij daarbij, gelijk ook tijdens de mondelinge behandeling op 1 september 2017 is benadrukt, opgemerkt dat – mede gelet op het hieronder onder 5.2 bepaalde – een beoordeling van de inhoudelijke schadevaststelling door het Tuchtcollege niet past binnen het kader van een tuchtrechtelijke procedure. Ter verkrijging van een oplossing van geschillen daaromtrent zij gewezen op de contra-expertise en zondig een bindend advies.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert in de uitoefening van zijn beroep 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 zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend 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-expert.
- 5.2 De expert heeft 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 doorgehakt 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.

Ten aanzien van de reparatieperiode

- 5.3 Ten aanzien van de reparatieperiode overweegt het Tuchtcollege dat klagers geen argumenten hebben aangevoerd die zouden kunnen leiden tot de conclusie dat de expert gehandeld heeft in strijd met de gedragscode van het NIVRE. Partijen hebben ieder voor zich argumenten genoemd – overigens zonder dit verder te onderbouwen met onderliggende stukken – die mogelijk relevant zouden kunnen zijn voor de beoordeling van de vraag hoe hoog de vergoeding voor de reparatieperiode zou moeten zijn. Maar dat is - met verwijzing naar hetgeen hierboven onder 4 is overwogen - niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Uit de stellingen van klagers dat de expert ten onrechte slechts 51 dagen toegekend heeft en ten onrechte 25% op de huurnota's in mindering gebracht heeft, volgt voorts niet aanstonds dat de expert niet in redelijkheid tot zijn standpunt heeft kunnen komen.

Ten aanzien van de waardevermindering

- 5.4 Ook voor de waardevermindering geldt dat het Tuchtcollege daarover inhoudelijk niet in een tuchtrechtelijke procedure kan oordelen. Iets anders is dat het Tuchtcollege op dit punt van oordeel dat de stellingen van de expert niet concludent zijn en hij ook overigens in de discussie over dit onderdeel van de schadevaststelling zich niet heeft gedragen zoals een redelijk bekwam en redelijk handelend expert betaamt. Zo is bijvoorbeeld onduidelijk op welke wijze en in welke mate de expert aan de richtlijn wil vasthouden. In ieder geval wel, zo lijkt duidelijk, ten aanzien van het percentage van 15% afschrijving na ingebruikname van nieuwe auto's. Er blijkt echter nergens uit dat hij ook de in de richtlijn beschreven formule heeft toegepast of willen toepassen (par. 7 van de richtlijn). Door hem is wel de regel gehanteerd dat de waardevermindering nooit meer kan zijn dan het verschil tussen dagwaarde minus de herstelkosten plus de restantwaarde. Volgens de richtlijn is deze regel echter alleen van toepassing in geval de auto in beschadigde staat verkocht wordt (althans, op basis van art. 3.3 van de richtlijn). Het moet voor klagers inderdaad onbegrijpelijk zijn geweest dat de expert de hoogte van de waardevermindering niet wenste aan te passen nadat hij ermee geconfronteerd werd dat hij uitgegaan was van een onjuiste (te lage) nieuwwaarde van de auto. Ook heeft de expert niet gereageerd op de terecht door klagers aangevoerde stelling dat de richtlijn op grond van art. 5.3 van de richtlijn überhaupt niet van toepassing is. Op grond van het voorgaande komt het Tuchtcollege tot het oordeel dat het verweer van de expert niet concludent is en dat niet gezegd kan worden dat zijn handelen in deze in redelijkheid verdedigbaar is. De conclusie die klagers daaraan verbonden hebben namelijk dat de expert dit opzettelijk gedaan zou hebben teneinde klagers te benadelen (te belazeren of te misleiden, althans valselijk voor te lichten) acht het Tuchtcollege echter onvoldoende onderbouwd en daarmee te vergaand.

Ten aanzien van de gestelde toezegging geen afschrijving te zullen toepassen

- 5.5 Het is duidelijk dat klagers begrepen hebben dat de expert zou hebben toegezegd geen afschrijving toe te passen bij het bepalen van de waardevermindering. Uit hetgeen partijen daartoe over en weer gesteld hebben kan het Tuchtcollege afleiden dat de expert inderdaad iets dergelijks, zonder enig voorbehoud, heeft toegezegd. Nu niet blijkt dat de expert zo'n voorbehoud bij de toezegging daadwerkelijk heeft gemaakt, mochten klagers in beginsel van die toezegging uitgaan – ook bij aanpassing van de nieuwprijs. Het zonder nadere (althans begrijpelijke) verklaring/uitleg op deze toezegging terugkomen acht het Tuchtcollege eveneens klachtwaardig.

Ten aanzien van de gestelde belangenverstremgeling

- 5.6 Het Tuchtcollege begrijpt uit de stellingen van klagers dat zij op enig moment gemeend hebben dat de expert zowel de waardevermindering als de reparatieperiode beoordeeld heeft en wel beide in de opdracht van de verzekeraar van de wederpartij (I), terwijl het schade(herstel)bedrag eerder door hem was bepaald in opdracht van de cascoverzekeraar van klaagster sub 2 (H). Klagers hebben later (in hun e-mail van 15 augustus 2017 en ter zitting) echter niet betwist dat de expert volgens zijn stellingen alleen op 17 januari 2017 in het kader van het vaststellen van de herstelperiode in opdracht van I een huurnota-controle heeft uitgevoerd (ruim) na het opleveren van de eindrapporten inzake de herstelkosten en de waardevermindering. Wel lijkt het erop dat de discussie tussen partijen over de waardevermindering eerst goed op gang gekomen is toen in opdracht van I de expert zich ging bezig houden met de herstelperiode (en de huurnota's inzake de huur van de vervangende auto), althans pas aan het begin van 2017, hetgeen wellicht een verklaring biedt voor het kennelijke misverstand aan de zijde van klagers. Het Tuchtcollege ziet geen aanleiding om aan te nemen dat er daadwerkelijke belangenverstremgeling heeft plaatsgevonden aan de zijde van de expert (of het bedrijf waar hij werkzaam is) en dat klagers daadwerkelijk benadeeld zijn door het feit dat de expert naderhand de herstelperiode beoordeeld heeft in opdracht van I.
- 5.7 Evenwel acht het Tuchtcollege een en ander wel een ongelukkige gang van zaken, alleen al vanwege de mogelijke schijn van belangenverstremgeling die ontstond door twee verzekeraars te dienen, die tegengestelde belangen hadden. Ter zitting heeft het bedrijf van verweerder te kennen gegeven dat het de bedrijfsregels zal aanpassen teneinde te voorkomen dat in de toekomst een dergelijke (schijn van) belangenverstremgeling kan ontstaan. Het Tuchtcollege acht dit inderdaad wenselijk.

De voortvarendheid van de werkwijze van de expert

- 5.8 Het Tuchtcollege is van oordeel dat niet gezegd kan worden dat de expert niet voortvarend gehandeld heeft. Het enkele feit dat de schade nog steeds niet afgewikkeld is kan niet, althans niet eenzijdig, aan hem toegerekend worden. Onduidelijk is gebleven waarom klagers niet, vóór of naast deze klachtprocedure gebruik gemaakt hebben van (bijvoorbeeld) de mogelijkheid van contra-expertise.

De conclusie

- 5.9 In het licht van het voorgaande wordt de klacht door het Tuchtcollege gegrond geacht, zij het niet in de (volle) omvang zoals voorgestaan door klagers. Voor een veroordeling in de kosten van klagers aan de zijde van de expert ziet het Tuchtcollege dan ook geen aanleiding.

6. De beslissing.

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens de expert gegrond en legt hem de maatregel van berisping 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), bijgegaan 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