

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

1. A (e.v. klaagster sub 2)

2. B (e.v. klager sub 1)

wonende te Z

klagers

gemachtigde: C

tegen

D

in het register van het NIVRE ingeschreven [...]

werkzaam bij E

verweester

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

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een brief van 11 juli 2016 heeft de gemachtigde van klagers een klacht (hierna: de klacht) tegen de expert ingediend (met een drietal producties). De klacht houdt in dat de expert gehandeld heeft in strijd met onder andere de gedragsregels van het NIVRE. Klagers hebben verzocht passende maatregelen te treffen en de expert te veroordelen in de kosten van de procedure en tot betaling van een redelijke vergoeding van de kosten van klagers.
- 1.2 De expert heeft met een brief van 12 september 2016 (met producties, genummerd 1-6) op de klacht gereageerd en daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht onder afwijzing van de overige verzoeken van klagers.
- 1.3 Met brieven van respectievelijk 7 november 2016 en 13 januari 2017 hebben partijen over en weer gere- en gedupliceerd.
- 1.4 Met een e-mail van 29 september 2017 heeft de gemachtigde van klagers nog een aantal nadere producties ingezonden (ongenummerd).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 10 oktober 2017 te Rotterdam. Aanwezig was klager sub 1 in persoon, bijgestaan door de gemachtigde van klagers. De expert was eveneens aanwezig in persoon, vergezeld door F (van E). Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht (klagers mede op basis van een overgelegde pleitnota) en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

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 29 juli 2012 zijn klagers betrokken geweest bij een verkeersongeval waarbij zij van achteren werden aangereden. De verzekeraar van de wederpartij (G) heeft aansprakelijkheid erkend. G heeft aanvankelijk H ingeschakeld voor de schadebehandeling. Vanaf mei 2014 is de schadebehandeling opgedragen aan E.
- 2.2 Partijen hebben in de loop van 2014 onder meer gezamenlijk I opdracht gegeven om een advies uit te brengen. Dit heeft geleid tot een rapport van 17 december 2014 (hierna: het rapport I).
- 2.3 De expert heeft met een brief van 7 juli 2015 een tweetal expertiserapporten (met betrekking tot beide klagers afzonderlijk) met als opschrift: 'Expertiserapport 2', aan de gemachtigde van klagers gezonden (hierna in enkelvoud: het expertiserapport).
- 2.4 In antwoord op deze brief heeft de gemachtigde van klagers op 14 juli 2015 in een brief aan de expert bezwaar gemaakt tegen de inhoud van het expertiserapport en het vertrouwen in de expert opgezegd. De brief houdt onder meer het volgende in:

'Cliënten constateren dat u in dit "expertiserapport 2" feiten, het beloop van het schaderegelingsproces, de beschikbare gegevens in het dossier alsmede het gesprek van 24 juni jl. onjuist dan wel onvolledig weergeeft. (...) Doordat uw opdrachtgever hiermee onvolledig en foutief wordt voorgelicht kan dit mogelijk schadelijke gevolgen hebben voor cliënten. Cliënten achten deze wijze van rapporteren over hun persoon, de gevolgen van het ongeval en hun belangen jegens hen onzorgvuldig, respectloos en klachtwaardig.

Hiermee is het vertrouwen van cliënten in een constructief schaderegelingsproces waarbij u optreedt als vertegenwoordiger van de verzekeraar dusdanig geschaad dat zij zich genoodzaakt zien de verdere samenwerking met u als schaderegelaar in zede zaak hierbij op te zeggen.

Ter toelichting volgen onderstaand de door cliënten gemaakte op- en aanmerkingen zonder de pretentie daarmee volledig te zijn. Evenmin wensen zij het rapport op dit moment tot in detail te bespreken. Zou behouden zich het recht voor in een later stadium eventuele nadere op- en aanmerkingen te maken.'

- 2.5 In een brief van de expert aan de gemachtigde van klagers van 15 september 2015 is onder meer het volgende opgenomen:

'Mijn opdrachtgever heeft u intussen laten weten dat ik u aanspreekpunt in deze zaak ben. Ik vraag u dan ook op alle vervolcontacten uitsluitend via mij te laten lopen.

(...)

Het rapport van I is destijds op gezamenlijk verzoek uitgebracht. Nadrukkelijk is daarin gesteld dat het toerekeningsvraagstuk niet aan hem ter beoordeling is. (...) Hoewel het alweer enige tijd oud is, zal dezerzijds nog uitgebreid op de inhoud van deze rapportage ingegaan dienen te worden. Ik dien daarover nog overleg met mijn opdrachtgever te plegen. Dat vergt nog enige tijd. Ik verwacht daar op terug te kunnen komen omstreeks november van dit jaar.

Namens mijn opdrachtgever bericht ik u dan ook, los van het toerekeningsvraagstuk, dat vooralsnog niet wordt ingestemd met de conclusie aangaande de omvang van de schade zoals door I getrokken. Op dit punt behoudt mijn opdrachtgever zich alle rechten voor.

Ik begreep overigens van mijn opdrachtgever dat u ertoe bent overgegaan om eenzijdig een rekenaar in te schakelen om op basis van uw inschatting over te gaan waardering van verlies aan arbeidsvermogen.

Ik begrijp dat niet goed, gelet op de gezamenlijke inschakeling van I. Ik laat u reeds nu weten dat de kosten samenhangende met uw eenzijdige inschakeling van een rekenaar, door mijn opdrachtgever niet als schade in de zin van artikel 6:96 BW erkend zullen worden. Mijn opdrachtgever acht zich evenmin gebonden aan eenzijdig opgestelde rekenkundige rapportages en stemt op voorhand niet in met dergelijke rapportages.'

2.6 Op 16 september 2015 heeft de expert in een brief aan J onder meer het volgende geschreven:

'Namens mijn opdrachtgever (...) ontvangt u hierbij de opdracht om op basis van bijgevoegde gegevens inhoudelijk commentaar te willen geven op de rapportage van I d.d. 17 december 2014.

De opdracht behelst voorlopig intern advies (cursief origineel) uit te brengen uitsluitend en alleen bestemd voor mijn opdrachtgever en ondergetekende.

In dit stadium staat mijn opdrachtgever niet toe dat u contact opneemt met I, noch met betrokkenen.

(...)

Ter informatie bericht ik u dat mijn opdrachtgever zich op het standpunt stelt dat de verkoop van 2 winkels in 2012 (later ook de andere winkels) een eigen keuze van de ondernemer was, waarvan de gevolgen voor rekening van de ondernemer dienen te blijven.

Tevens bericht ik ter informatie dat de (medische) causaliteit tussen klachten en beperkingen bij loonvormende arbeid wordt betwist.'

2.7 Eén van de bijgevoegde documenten betrof het expertiserapport. De expert heeft de brief van de gemachtigde van klagers van 7 juli 2015 niet meegezonden. J heeft aanvankelijk gerapporteerd op 23 november 2015 aan de expert. Klagers waren op dat moment niet op de hoogte van de opdracht aan J en zijn evenmin bekend gemaakt met het feit dat hij op 23 november 2015 gerapporteerd heeft. Per 1 december 2015 is de opdracht aan de expert beëindigd en heeft G de behandeling overgedragen aan een advocaat (K). K heeft vervolgens namens de verzekeraar een nieuwe opdracht aan J gegeven en hem daarbij nog twee nadere stukken toegezonden. Dat heeft geleid tot een rapport d.d. 25 januari 2016. Dat laatste rapport is wel toegezonden aan (de gemachtigde) van klagers. In dat rapport is (afzonderlijk) melding gemaakt van de stukken die aanvankelijk door de expert aan J zijn toegezonden en daarnaast zijn ook de twee latere stukken vermeld die door K aan J zijn toegezonden. Klagers zijn op deze wijze bekend geworden met het feit dat de expert niet de brief van hun gemachtigde van 7 juli 2015 aan J heeft toegezonden. De klacht ziet in de kern op dit gegeven en houdt in de kern in dat de expert dit niet zo had mogen doen.

3. De klacht en het verweer.

De klacht.

- 3.1 Klagers hebben hun klacht zodanig samengevat dat de expert het expertiserapport niet zonder toestemming van klagers aan J had mogen toezenden, althans niet in ongewijzigde vorm dan wel niet zonder meezending van de brief van 14 juli 2015. Dit omdat de expert wist althans had moeten begrijpen dat daarmee in de visie van klagers een foutief beeld werd geschetst waardoor J onvolledig en onjuist werd geïnformeerd over onder andere de persoon van klagers.
- 3.2 De klacht bestaat voorts – verkort weergegeven – uit een viertal onderdelen. (1) de expert heeft in strijd met beginsel 2 sub g van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) verzuimd een conceptrapport aan klagers te zenden voordat zij het expertiserapport naar J toezond, (2) het expertiserapport had op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) niet zonder toestemming van klagers aan J verzonden mogen worden, hiermee heeft zij tevens gehandeld in strijd met artikel 4 sub d van het Reglement houdende gedragsregels van het NIVRE en met het (eigen) Privacy Statement van E (3), de expert heeft verzuimd mededeling te doen van het opsturen van het expertiserapport naar J, terwijl zowel uit de GBL als uit de gedragsregels van het NIVRE voortvloeit dat men open dient te communiceren, (4) de expert heeft een foutief, onvolledig en misleidend rapport aan J toegestuurd, hetgeen strijdig is met artikel 4 sub a van de gedragsregels van het NIVRE en artikel 3.1 sub b van de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties.

Het verweer.

- 3.3 De expert heeft ter onderbouwing van haar verweer – verkort weergegeven – onder meer het volgende aangevoerd. Ook de oude versie van de GBL schreef niet voor dat een rapport in conceptvorm beschikbaar gesteld zou moeten worden. Door aan de belangenbehartiger van klagers een verslag (het expertiserapport) toe te zenden is overeenkomstig de GBL gehandeld en is tevens gehandeld zoals van een redelijk handelend register-expert verwacht mag worden.
- 3.4 Van strijd met de WBP en de door het kantoor van de expert gehanteerde Privacy Statement is voorts geen sprake. Het stond de expert vrij om een intern advies te verkrijgen van een andere expert – die tevens geheimhoudingsplicht heeft. Het kantoor van de expert heeft met deze andere expert een samenwerkingsverband en vormde met het kantoor van de expert een functionele eenheid. De WBP is te meer niet van toepassing omdat er geen sprake is van geheel of gedeeltelijke geautomatiseerde gegevensverwerking in de zin van artikel 2 WBP en evenmin van een bestand in de zin van artikel 1 onder c WBP. Voor zover de WBP wel van toepassing zou zijn hebben klagers geen bezwaar gemaakt tegen verwerking van hun persoonsgegevens, wordt verwerking gerechtvaardigd als zijnde noodzakelijk met een beroep op artikel 23 lid 1 aanhef en onder c WBP. Van schending van de WBP is voorts geen sprake omdat de expert het verslag van het huisbezoek aan klagers heeft toegezonden en klagers daarmee in staat zijn gesteld de juistheid en rechtmatigheid van de verwerking van hun persoonsgegevens te kunnen controleren.
- 3.5 Daar het rapport van I tijdens het driegesprek aan de orde was gekomen werd ook het verslag daarvan aan J beschikbaar gesteld als achtergrondinformatie. In dat verslag is van klagers afkomstige informatie over de gezondheid verstrekt. De expert heeft geen toegang tot onderliggende medische gegevens. Dergelijke informatie is ook niet aan J beschikbaar gesteld. De expert heeft wel toegang tot de medische adviezen en de daarin vermelde informatie mag binnen het kader van de aan de expert opgedragen werkzaamheden worden benut. Voor toetsing van het rapport van I was het niet noodzakelijk om de brief van 14 juli 2015 aan J beschikbaar te stellen. Daar komt bij dat de brief van 14 juli 2015 geen correcties van feitelijke aard bevat, maar de visie van klagers op het schaderegelingstraject, hun oordeel over de rapporten van de

wederzijdse medisch adviseurs en voor het overige hun (subjectieve) waardering van feiten en gebeurtenissen. In deze brief is niet verzocht om correcties in het verslag door te voeren of de brief aan het verslag te hechten. De boodschap van klagers met hun brief was in niet mis te verstane bewoordingen dat zij de verdere samenwerking met de expert eenzijdig wilden beëindigen.

- 3.6 Uitgangspunt is dat een civielrechtelijke aangesproken partij – in dit geval de veroorzaker van het verkeersongeval waarbij klagers betrokken zijn geweest en in het verlengde daarvan diens WAM-verzekeraar - het recht toekomt om zich tegen een (financiële) claim te verweren. Daartoe zal de verzekeraar het advies (kunnen) inwinnen van iemand die financiële deskundigheid bezit. De aangesproken partij en diens verzekeraar hebben recht op een vrije en ongestoorde interne gedachtewisseling ten aanzien van de door klagers ingediende claim. Daarom hebben klagers dan ook niet het interne advies van J d.d. 23 november 2015 ontvangen. Het onttrekt zich aan de waarneming van de expert wat de inhoud van de contacten tussen J en K zijn geweest. In het als productie 1 bij het klaagschrift overlegde rapport van J gaat het om een andere opdracht, waarbij de expert op geen enkele wijze betrokken is geweest, de expert kan daar dan ook geen enkele verantwoordelijkheid voor dragen. De klacht is gebaseerd op de misvatting dat het rapport van J van 25 januari 2016 is opgesteld in opdracht van de expert. Nu duidelijk is dat de klacht is gebaseerd op een feitelijke misvatting dient de klacht als kennelijk ongegrond te worden afgewezen.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

De expert was ten tijde van de expertise, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting ingeschreven als expert in het register van het NIVRE. Derhalve dient de klacht jegens de expert ontvankelijk verklaard te worden.

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. Het Tuchtcollege onthoudt zich in beginsel van een inhoudelijke beoordeling van het werk van een expert. Eventuele inhoudelijke geschillen dienen langs de daartoe geëigende wegen opgelost te worden (bijvoorbeeld langs de weg van contra-expertise). Het laatste brengt in dit geval met zich mee dat het Tuchtcollege zich niet zal uitlaten over de vraag of het expertiserapport op zichzelf foutief dan wel onvolledig en/of misleidend was.
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. Ook indien een expert optreedt in opdracht – en in dit geval als vertegenwoordiger – van een verzekeraar van een aangesproken partij, is hij toch voluit gebonden aan de gedragsregels van het NIVRE met daarin onder meer het vereiste van objectiviteit zoals verwoord in artikel 5 van de gedragsregels van het NIVRE. Daaruit volgt naar het oordeel van het Tuchtcollege dat ook indien in opdracht van de verzekeraar gezocht wordt naar een intern advies bij een eventuele derde-deskundige deze objectief geïnformeerd dient te worden. Dat wil zeggen dat indien de derde-deskundige gevraagd wordt om een advies te formuleren over een in opdracht van beide partijen opgesteld rapport (zoals in dit geval

het rapport van I), niet volstaan kan worden met het meedelen van de zienswijze van de opdrachtgever, maar dat ook vermeld moet worden wat de zienswijze van de wederpartij (klagers) is. Het door de expert naar voren gebrachte argument dat voor de expert aldus meer beperkingen zouden gelden dan voor de verzekeraar zelf, althans dat een verzekeraar zonder vertegenwoordiger meer rechten zou hebben dan een verzekeraar die zich laat vertegenwoordigen door iemand als de expert in kwestie snijdt geen hout, omdat ook een verzekeraar er verstandig aan zal doen om – teneinde een (in rechte) bruikbaar rapport te verkrijgen – indien hij zelf rechtstreeks advies vraagt aan een derde-deskundige deze objectief (evenwichtig) te informeren.

- 5.3 De expert heeft in dit verband onder meer aangevoerd dat zij het expertiserapport als ‘achtergrondinformatie’ heeft meegestuurd aan J. Zij had er mogelijk ook voor kunnen kiezen om het rapport van I zonder meer naar J sturen, met de vraag om zijn bevindingen (met name het rekenwerk) op hun merites te beoordelen. Nu de expert er voor koos om enige achtergrondinformatie mee te sturen (tezamen met het kennelijke standpunt van de verzekeraar, zoals verwoord in haar opdrachtbrief aan J), was zij evenwel gehouden om ook andere relevante achtergrondinformatie mee sturen – juist ook gezien het feit dat klagers zich nadrukkelijk in haar bevindingen niet konden vinden. Het standpunt van de expert dat de brief van 14 juli 2015 geen correcties van feitelijk aard bevatte acht het Tuchtcollege niet relevant. Het enkele feit dat uit genoemde brief blijkt dat klagers zich niet konden vinden in het expertiserapport had voldoende moeten zijn om dit als relevante achtergrondinformatie aan J mee te sturen. Het enkele feit dat klagers mogelijk nooit op de hoogte gekomen zouden zijn van de door de expert aan J verleende opdracht, indien zijn advies intern gebleven zou zijn, doet evenmin ter zake. Het is uiteindelijk immers hoe dan ook wel bekend geworden aan klagers dat door de expert deze opdracht in eerste instantie verleend is, en dat de expert toen bewust nagelaten heeft om de brief van 14 juli 2015 mee te sturen.
- 5.4 Het voorgaande moet reeds leiden tot het oordeel dat de klacht gegrond is. Aan een extensieve beoordeling van de overige stellingen van partijen over en weer komt het Tuchtcollege om die reden niet toe. Het Tuchtcollege overweegt zo nodig ten overvloede nog wel dat het in beginsel toegestaan is om ‘intern’ advies te vragen aan een derde-deskundige, zolang deze maar objectief geïnformeerd wordt en het advies zich beperkt tot een incidentele uitwisseling van persoonsgegevens (zonder dat deze persoonsgegevens door de derde-deskundige verder verwerkt worden, bijvoorbeeld door deze in een bestand te bewaren). Het Tuchtcollege is met de expert van oordeel dat niet vereist is dat het expertiserapport eerst in conceptvorm aan klagers toegezonden had moeten worden. Volgens de GBL is het voldoende dat het rapport aan de belangenbehartiger wordt toegezonden.
- 5.5 Onderdeel van de klacht is ook het feit dat de expert geen toestemming gevraagd heeft aan klagers om het expertiserapport aan J te verstrekken en daarmee in strijd met de Wbp zou hebben gehandeld. Zoals uit de door klagers overgelegde literatuur en het tijdens de mondelinge behandeling besprokene naar voren is gekomen is de interpretatie van betrokken bepaling van de Wbp nog erg in ontwikkeling en de reikwijdte nog niet definitief uitgekristalliseerd, met name ook waar het gaat om de uitzonderingsbepalingen op voornoemd toestemmingsvereiste. Temeer daar het Tuchtcollege reeds op een ander punt de klacht gegrond heeft verklaard laat het Tuchtcollege daarom een oordeel op dit punt in het midden.
- 5.6 Tenslotte overweegt het Tuchtcollege dat het de expert vrijstond om een derde-deskundige om advies te vragen, zoals het Tuchtcollege ook reeds hiervoor in 5.4 heeft opgemerkt. Dit ook zonder dat aan klagers te melden, laat staan om hun toestemming daartoe te vragen. In zoverre heeft de expert de belangen van klagers niet geschaad. Dit is echter wel geschied door

aan deze derde-deskundige – in strijd met het in 5.2 genoemde objectiviteitsvereiste – onvolledige achtergrondinformatie te verschaffen, waardoor deze mogelijk op het verkeerde been is gezet. 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 de procedure en/of betaling van een redelijke vergoeding 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 haar de maatregel van waarschuwing op.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van prof.mr. J.H. Wansink (voorzitter), mr. F. Th. Kremer (lid) en mr. C.W. Verloop (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 23 november 2017.

prof. mr. J.H. Wansink

Mr. F. Th. Kremer

mr. C.W. Verloop