

**HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS**

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klager  
gemachtigde: C

tegen

**B**  
in het register van het NIVRE ingeschreven (...)  
werkzaam bij D  
verweerder

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

---

**1. Het verloop van de procedure.**

- 1.1 Op 15 december 2016 heeft klager een klacht (hierna: de klacht) tegen verweerder ingediend middels het daartoe ingevulde klachtenformulier van het NIVRE, met een toelichting per e-mail (met bijlagen, ongenummerd). De klacht houdt in dat het schadetraject enorm stroef verloopt, de expert niet voor rede vatbaar is en klager onder druk gezet wordt om de schade te laten repareren zoals de expert wenst. De expert wil de schade laten repareren door een fietssenmaker en houdt geen rekening met de exclusiviteit en waardevermindering van het verzamelaarsobject. Het rapport is kwalitatief onder de maat, niet compleet doordat er meerdere beschadigde onderdelen niet zijn opgenomen in het rapport en de gehele voorgestelde werkwijze niet efficiënt is en professioneel. Er worden geen betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit, vakbekwaamheid en een goede manier van communiceren aan de dag gelegd.
- 1.2 Met een e-mail van 11 januari 2017 heeft klager een nadere productie ingezonden (zijnde het rapport van de contra-expert) en met een e-mail van 23 januari 2017 heeft klager een nadere onderbouwing van zijn klacht ingezonden.
- 1.2 De expert heeft met een brief van 16 februari 2017 op de klacht gereageerd en daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Op 17 maart 2017 heeft klager een repliek ingezonden (met 12 bijlagen, ongenummerd) waarbij hij zijn klacht heeft gehandhaafd. Hierna heeft klager op 19 april 2017 nog een nader stuk ingezonden (het rapport van de arbiter).
- 1.4 Op 21 april 2017 heeft de expert gedupliceerd.

- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 7 november 2017 te Rotterdam. Aanwezig was klager in persoon, bijgestaan door zijn gemachtigde. De expert was eveneens aanwezig in persoon, vergezeld door de heer E (Senior Techniek Expert, Contract-/Leveringsmanager bij D) en mevrouw F (juridisch medewerker D). Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.
- 1.6 Op 9 november 2017 heeft klager nadere stukken ingezonden. F heeft met e-mails van 5 en 7 december 2017 daarop gereageerd (met bijlagen). In reactie op de stellingen van F heeft klager op 12 december 2017 nog een nadere productie ingezonden waarop door F nog gereageerd is op 11 januari 2017. Hierna is door het Tuchtcollege uitspraak bepaald.

## 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 Klager heeft op 24 september 2016 schade geleden aan zijn auto waarbij in het bijzonder de voorbumper beschadigd is. De expert heeft de auto op 13 oktober 2016 bezocht. Op 8 november 2016 heeft de schadebehandelaar van D aan de tussenpersoon van klager onder meer het volgende geschreven:

### **'Schadedatum**

*De onduidelijkheid omtrent de schadedatum is opgehelderd door verzekerde. Bedankt hiervoor. Wij hebben de schadedatum aangepast naar 24 september 2016. (...)*

### **Calculaties**

*Uit de diverse e-mails blijkt dat er twee offertes/calculaties zijn gemaakt. Wij hebben één offerte van G van € 18.298,84 en van H (I) € 17.771,27.*

### **Schade**

*De taxateur heeft contact gehad met G en H inzake het herstel van de auto. Beide partijen geven aan dat reparatie geen optie is. J van H geeft aan dat carbon niet 100% te herstellen is, J is van mening dat, gezien de waarde van de auto, deze auto gewoon gemaakt moet worden. K van G stelt dat de bumper niet te repareren is. Hiervoor is het gat in de bumper te groot en in combinatie met de scheur een te zwak geheel.*

*(...)*

### **Expert**

*Ik heb de schade uitvoerig besproken met onze expert. Uit de correspondentie blijkt dat verzekerde mogelijk gebruik wenst te maken van een contra expert (...). Wij wachten het rapport van onze expert af. Na ontvangst hiervan wikkelen wij de schade binnen tien werkdagen af.'*

- 2.2 In het door de expert opgestelde 'tussenrapport' van 24 november 2016 staat onder meer het volgende:

*'Tijdens ons bezoek bij de reparateur hebben wij de schade beoordeeld in ongemonteerde toestand. Onze verzekerde heeft nog geen opdracht gegeven voor herstel van deze schade. De reparateur, L is van mening dat de voorbumper vervangen dient te worden en dat herstel niet mogelijk is. Volgens de reparateur heeft dit te maken met het feit dat deze voorbumper van Carbon vervaardigd is. (...)*

*(...)*

*(...) Wij hebben de schade aan de voorbumper met I besproken. Uit dit gesprek is naar voren gekomen dat er inderdaad een mogelijkheid tot herstel aanwezig is. Indien tijdens herstel zal blijken dat deze voorbumper niet te herstellen is dan gaan we over te vernieuwen. Wij hebben*

*de zichtbare schade in ongedemonteerde toestand vastgesteld op een totaal schadebedrag van € 1.838,55 incl. BTW. Indien blijkt tijdens herstel dat de voorbumper niet hersteld kan worden zullen wij een bezoek brengen bij de reparateur en dit opnieuw beoordelen en aanvullend rapporteren.*

*(...)*

*Omdat verzekerde alleen maar een nieuwe voorbumper wenst hebben wij geen akkoord kunnen bereiken over het vaststellen van deze schade en rapporteren wij op basis van disakkoord. De tussenpersoon hebben wij uitvoerig gesproken over het vaststellen van deze schade waarbij een advies uitgebracht hebben om een contra expertise in te schakelen.'*

2.3 Op 25 november 2016 heeft klager bij D een klacht tegen de expert ingediend. Op dat moment had hij voornoemd rapport van de expert nog niet ontvangen.

2.4 In een contra-expertiserapport van 10 januari 2017, opgesteld door de heer M, is een totaalbedrag van € 20.161,60 incl. BTW opgenomen. Grootste post betreft de vervanging van de bumper ten bedrage van € 12.682,53 ex. BTW.

2.5 De expert heeft in een definitief rapport van 13 maart 2017 onder meer het volgende opgenomen:

*'Na ontvangst van de informatie van contra expert M en ons aanvullende onderzoek hebben wij de schade opnieuw beoordeeld en definitief vastgesteld op totaal € 8.735,90 incl. BTW. Zie hiervoor in bijlage de opgestelde calculatie van 27-01-2017. Wij kunnen ons niet conformeren met het schadebedrag op basis van het contra-expertiserapport. Het verschil van inzicht en uiteindelijke schadevaststelling zit in het herstellen of vernieuwen van de voorbumper.'*

2.6 In een bindend advies van 11 april 2017 opgemaakt door de heer N is de schade vastgesteld op € 9.996,72 inclusief BTW. Daarbij is naar het oordeel van de bindend adviseur 'gebleken dat reparatie van de voorbumper in principe kwalitatief mogelijk is'.

### **3. De klacht en het verweer.**

3.1 Klager heeft zijn klacht – verkort weergegeven – nog onderbouwd met onder meer het volgende. Het rapport van de expert is incompleet; kosten van (de)monteren van de bumper ontbreken, alsmede de kosten van bodemplaat en andere onderdelen. Daarnaast is niet uitgegaan van (de kosten van) reparatie door gespecialiseerde partijen en is geen rekening gehouden met garantie (voor 4 jaar) en waardevermindering. Na de totstandkoming van het contra-expertiserapport heeft klager nog gesteld dat de expert ten onrechte niets van zich heeft laat horen nadat klager een klacht had ingediend bij D. Ook weigert de expert te reageren op vragen van de contra-expert. Bij repliek heeft klager onder meer nog aangevoerd dat de expert ten onrechte stelt dat hij belemmerd is bij zijn onderzoek, dat de auto wel degelijk in de hoogste stand stond, en dat de expert verder zelf geen initiatief genomen heeft om de schade beter te kunnen beoordelen voordat hij zijn eerste rapport opmaakte. Het nieuwe rapport van de expert bevestigt de juistheid van de klachten ten aanzien van het eerste rapport gezien de enorme verschillen daartussen. Het nieuwe rapport is echter ook onnauwkeurig. Ook het vervolproces met N wordt vertraagd en gehinderd. De expert blijft tekort schieten in een efficiënte, duidelijke en praktijkgerichte schadeafhandeling. Zelfs in zijn repliek wordt enkel de schuld naar derden verwezen door middel van leugens, onwaarheden en het verdraaien van feiten.

3.2 Verweerder heeft onder meer (samengevat) aangevoerd dat toen hij de auto bezocht de schade slecht te zien was en dat er geen gehoor gegeven is aan zijn verzoek om de auto op een hefbrug te plaatsen of op de hoogste stand te zetten. De expert heeft toen met de nodige moeite, op de grond liggend, enkele foto's kunnen nemen. Later heeft de expert nog door klager gemaakte foto's ontvangen maar dat heeft hem geen nieuwe inzichten gegeven. Klager liet in een telefonisch gesprek direct weten niet akkoord te willen gaan met herstel van de bumper. Herstel is niet overwogen door de door klager geraadpleegde bedrijven (H en G). De expert heeft op basis van zijn bevindingen de zichtbare schade vastgesteld op basis van herstel in ongedemonteerde toestand en in zijn rapport vermeld dat er een disakkoord is en verwezen naar de contra-expertiseregeling. Als bij het demonteren van de bumper sprake zou blijken te zijn van meer schade zou de expert die hebben meegenomen in de definitieve schadevaststelling. De expert voelde zich onder druk gezet af te rapporteren terwijl hij in een telefoongesprek (met de tussenpersoon) onderbouwd aangaf nog in afwachting te zijn van de opgevraagde toelichting op een door hem ontvangen offerte. De expert geeft toe dat de communicatie tussen klager en hemzelf niet goed verlopen is. Dat betreurt hij, maar zelfs achteraf gezien, denkt hij dat dat niet voorkomen had kunnen worden vanwege de absolute eis van klager niet met minder genoegen te nemen dan een vergoeding van een nieuwe voorbumper. Dit maakte het bespreken van eventueel herstel zo goed als onmogelijk. Na ontvangst van de klacht tegen de expert bij D heeft F de communicatie via haar laten lopen om direct contact tussen de expert en klager te voorkomen en de expert af te schermen voor de heftige kritiek van klager op zijn werkwijze en tegen zijn persoon. De uitspraak van de arbiter houdt in dat de visie van de expert is overgenomen, namelijk vergoeding van de schade op basis van reparatie van de voorbumper.

#### **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 expert. Derhalve dient de klacht jegens verweerder ontvankelijk verklaard te worden. De bevoegdheid van het Tuchtcollege is tussen partijen niet in geschil.

#### **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. De concrete vraag of de desbetreffende bumper herstelbaar was of uit de aard der zaak

voor vernieuwing in aanmerking kwam kan met in achtneming van het voorgaande door het Tuchtcollege niet beantwoord worden.

- 5.3 In dit geval gaat het echter niet alleen om de vraag of de desbetreffende bumper al of niet herstelbaar was, zoals door de arbiter bij bindend advies uiteindelijk wel is vastgesteld. De klacht ziet ook op veel meer dan alleen die kwestie. De vraag of vernieuwing voor de hand lag mede in het licht van de problematiek rond garantie en eventuele waardedaling van de auto was naar het oordeel van het Tuchtcollege op zichzelf wel legitiem. Dit te meer omdat verschillende specialisten (aanvankelijk) van oordeel waren dat alleen vernieuwing van de bumper een reële optie was, zoals mede blijkt uit het hierboven onder 2.1 aangehaalde bericht van D. Uit dat bericht valt ook af te leiden dat ook D op dat moment in beginsel geen bezwaren had tegen vernieuwing van de bumper. Het had naar het oordeel van het Tuchtcollege op de weg van de expert gelegen om de vragen rondom garantie, waardedaling en overigens ook de overige schadeonderdelen serieus te nemen en in ieder geval te adresseren in zijn communicatie naar klager of diens tussenpersoon. Er zijn echter geen stukken waaruit blijkt dat dit gebeurd is.
- 5.4 De verwijten die de expert aan het adres van klager gemaakt heeft, namelijk als zou deze (al of niet indirect) het onderzoek hebben belemmerd en de expert onder druk gezet om af te rapporteren terwijl deze nog in afwachting was van nadere informatie ontberen eveneens een behoorlijke onderbouwing. Als belemmering van het onderzoek aan de orde geweest was dan had de expert dat schriftelijk aan de orde moeten stellen in de desbetreffende periode, hetgeen niet gebeurd is. In ieder geval blijkt nergens uit dat de expert verzocht heeft om medewerking aan nader onderzoek (eventueel met demontage). Als er zijdens klager gevraagd is om tussentijds te rapporteren dan was die vraag op zichzelf legitiem gelet op het tijdsverloop van inmiddels bijna twee maanden na de incidentdatum. Het had dan op de weg van de expert gelegen om te rapporteren op basis van de hem ter beschikking staande gegevens en om dan een voorbehoud te maken ten aanzien van zaken waar hij nog geen inzicht in had. In het tussenrapport is weliswaar een voorbehoud gemaakt ten aanzien van de vraag of de bumper vernieuwd zou moeten worden, maar er is geen voorbehoud gemaakt ten aanzien van de overige schadeposten. Ook de problematiek van garantie en waardedaling wordt in het tussenrapport in het geheel niet geadresseerd.
- 5.5 Dat er daarna enige tijd verloren is gegaan met het zoeken van een gezamenlijke oplossing vanuit D en de tussenpersoon en met het uiteindelijke opstarten van een contra-expertise kan de expert niet verweten worden. Na het verschijnen van het contra-expertiserapport heeft het echter naar het oordeel van het Tuchtcollege allemaal weer te lang geduurd. Naar het zich laat aanzien heeft de expert helemaal niet geantwoord op vragen die door de contra-expert gesteld zijn en daarna duurde het nog bijna twee maanden voordat de expert met zijn eindrapport kwam.
- 5.6 Het Tuchtcollege merkt daarbij nog het volgende op. Er is in de periode na het bericht van D zoals aangehaald onder 2.1 kennelijk iets misgegaan in de communicatie tussen klager en de expert. Het verstreckende verwijt van de expert aan klager dat deze de expert zodanig hard aanviel dat de expert afgeschermd diende te worden voor klager is eveneens onvoldoende onderbouwd. Tussen partijen staat wel vast dat de communicatie zacht gezegd stroef verliep. Dit had naar het oordeel van het Tuchtcollege echter niet mogen leiden tot vertraging of het minder pro-actief optreden van de expert. De expert kan zich in dat opzicht ook niet achter D verschuilen en heeft daarin – ondanks het feit dat hij een werknemer van deze verzekeraar is – een eigen verantwoordelijkheid. Het Tuchtcollege acht het ook niet waarschijnlijk dat het in die omstandigheden aan klager te wijten is dat de voortgang belemmerd werd. Het aan klager (ook weer impliciet) gemaakte verwijt in deze, snijdt evenmin hout, waarbij het Tuchtcollege nog overweegt dat indien een expert geconfronteerd wordt met een klacht (mogelijk ook in

felle bewoordingen geformuleerd) hij daar 'boven moet staan' en gewoon de voortgang moet blijven bewaken of, indien dit werkelijk niet van hem gevergd kan worden gezien de aard van de klacht, hij zich geheel terug zou moeten trekken.

- 5.7 Alles overwegende is het Tuchtcollege van oordeel dat de klacht gegrond is. Dat de expert ten aanzien van de vraag of reparatie van de bumper in principe mogelijk is, uiteindelijk door de bindend adviseur in het gelijk gesteld is doet daaraan niet af. Wel is het Tuchtcollege van oordeel dat – in tegenstelling tot wat klager in zijn repliek heeft gesteld – er geen sprake is van leugens, onwaarheden en het verdraaien van feiten zijdens de expert. Het Tuchtcollege acht daarom de maatregel van waarschuwing aangewezen.

## **6. De beslissing.**

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens de expert gegrond en legt hem 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. F. Th. Kremer en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 9 maart 2018.

Mr. P.J.M. Drion

Mr. F. Th. Kremer

mr. C.W. Verloop