

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

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klaagster  
gemachtigde: B

tegen

- 1. C**  
tot oktober 2017 in het register van het NIVRE ingeschreven (per januari 2018 definitief uitgeschreven)  
tot 1 september 2018 werkzaam bij
- 2. D**  
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE  
verweerders

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klaagster, de expert en D.

---

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

- 1.1 Klaagster heeft op 1 juni 2017 een klacht tegen verweerders ingediend middels het daartoe bestemde meldingsformulier. De klacht luidt als volgt:

*‘Onbeschofte houding, liegen, bedriegen, ook tegen mijn verzekering die het ook helemaal gehad heeft met deze man en daarom 655€ schade en 500€ contraexpertise uitbetaald heeft als ik dit doe zou ik geroyeerd worden. Deze man maakt misbruik van zijn positie.’*

Bij de vraag welke gedragsregels zijn overtreden is het volgende ingevuld:

*‘Zeer onbeschofte houding. Achter mijn rug dingen regelen. Meerdere malen uitdagen om een contraexpertise te doen. Liegen ook over oude schade die is er niet.’*

Bij de klacht is een aantal bijlagen gevoegd (ongenummerd).

- 1.2 Met een brief van 10 oktober 2017 heeft D verweer gevoerd (met een bijlage), strekkende tot afwijzing van de klacht.
- 1.3 Klager heeft in een reactie van 30 oktober 2017 zijn klacht gehandhaafd.
- 1.4 D heeft met een brief van 28 november 2017 gedupliceerd waarbij zij eveneens haar stellingen gehandhaafd heeft.

- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 9 oktober 2018 te Rotterdam. Aan de zijde van klaagster was aanwezig haar gemachtigde (hierna: B). De expert is niet verschenen. Voor D waren aanwezig E (Manager [...]) en F (Legal Counsel).

## 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 Naar aanleiding van een schade aan het voertuig van klaagster heeft de expert op 13 maart 2017 in opdracht van de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster (hierna: G) de schade aan het betreffende voertuig beoordeeld. Hiervan heeft de expert rapport opgemaakt op 15 maart 2013 waarbij hij de schade getaxeerd heeft op € 350,- ex. BTW. Op 22 april 2017 heeft de expert een aanvullende rapport opgemaakt waarin hij onder meer het volgende heeft geschreven:

*'Aanvullende informatie:*

*Zoals ik 13-03 al in het logboek melde:*

*Eigenaar vroeg of ik er € 1000 van kon maken, dat kon hij goed gebruiken.*

*Aangegeven dat dat bij lange na niet kan, er zit geen vervorming in de plaat, enkel veeg met krassen in het zijpaneel onder de lijst (erboven zou hij al laten spuiten ivm roest, mogelijk hoopte hij dat dat hem dan minder zou kosten als hij van mij een ruime vergoeding kreeg) en aan het linker achterwiel.*

*Zou niet weten wat er fout kan zijn aan mijn vaststelling.*

*Zoals aan de eigenaar al gemeld, wij zien de contra expertise met vertrouwen tegemoet.'*

- 2.2 Met een rapport van een contra-expertise van 6 mei 2017 heeft een door klaagster ingeschakelde contra-expert de schade begroot op € 541,67 ex. BTW. In het rapport staat onder meer nog het volgende:

*'Wat mij ten zeerste verwonderd is, dat [de expert] er nu pas melding van maakt van de gemaakte afspraken met een schadebedrijf en niet met het expertiseadres! Zowel het expertiseadres als de eigenaar van de auto zijn niet op de hoogte gesteld van de gemaakte afspraken. Tevens staat er niets van in het rapport vermeld. Niets van de afspraak met schadebedrijf (...) en tevens niets van de mogelijkheid tot een suppletie.*

*(...)*

*Gelet op bovenstaande ben ik van mening dat de 1<sup>e</sup> expert zeer nalatig is geweest door het niet doorgeven van gemaakte afspraken bij andere reparateurs dan het expertiseadres. Bovendien is het onbegrijpelijk dat er afspraken omtrent een reparatie gemaakt wordt met een ander bedrijf dan het expertise adres. Nog maar niet te spreken over het niet doorgeven van deze afspraken.*

*De moeite en de kosten van de contra-expertise hadden hiermee voorkomen kunnen worden.'*

- 2.3 Met een e-mail van 19 mei 2017 aan B heeft G aan hem bericht dat men de schade heeft uitbetaald conform het expertiserapport van de contra-expert evenals de kosten van de contra-expert (ten bedrage van € 400,- ex. BTW).

- 2.4 In een brief van 22 mei 2017 van D aan B staat onder meer het volgende:

*'Tijdens onze expertise hebben wij bovenstaand voertuig geïnspecteerd en de schade in uw bijzijn opgenomen. Wij hebben de schade -omdat er geen opdracht tot herstel was gegeven- op basis van de direct zichtbare schade opgenomen. Wij hebben u verteld dat wij in onze reparatiebegroting, rekening hebben gehouden met de aanwezige oude schade aan het achterpaneel.*

*Doordat de door u uitgekozen reparateur carrosserieschade niet zelf hersteld en spuitwerk uitvoert, hebben wij bij de naast gelegen firma Autoschadeherstel H gevraagd of uw schade voor het opgegeven bedrag hersteld kan worden.*

*(...) Wij hebben hierop geantwoord dat (indien, red.) tijdens herstel meerschade aanwezig is, wij aanvullend zullen rapporteren. Kennelijk is een en ander niet duidelijk gecommuniceerd.*

*Waar het gaat om de wijze waarop u de expertise van [de expert] hebt ervaren willen wij duidelijk zijn. Het spijt ons ten zeerste dat de communicatie met de expert niet naar tevredenheid is verlopen en bieden daarvoor onze excuses aan. Het was beter geweest als de expert u had geïnformeerd omtrent zijn motivering.'*

- 2.5 De Richtlijn Contra-expertise Motorvoertuigen (hierna: de richtlijn contra-expertise) van het NIVRE kent onder meer de volgende tekst:

***'1. Toetsing uitgangspunten eerste expert***

*Voorafgaand aan de opdracht is het aan te bevelen om de haalbaarheid te toetsen van de opdracht tot contra expertise in overleg met de opdrachtgever (belanghebbende). Er dient te worden nagegaan of de opdrachtgever / belanghebbende wel uitgebreid contact heeft gehad met de eerste expert. Door extra communicatie kan vaak alsnog overeenstemming worden bereikt, waardoor de contra-expertise wellicht niet meer nodig is.*

***2. Opdracht***

*Bij ontvangst van de opdracht dient de expert, of zijn leidinggevende, de contra-expertiseopdracht te beoordelen op haalbaarheid. Indien de expert, of zijn leidinggevende, van mening is dat een contra-expertise onrealistisch is, zal hij dit gemotiveerd uitleggen aan de opdrachtgever.'*

**3. De klacht en het verweer, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang.**

*De klacht*

- 3.1 Klaagster heeft aan haar klacht onder meer het volgende ten grondslag gelegd. De expert heeft bij zijn bezoek B geen hand gegeven maar noemde al snel het bedrag van € 350,-. Nadat B zei dat hij het daar niet mee eens was, liep de expert meteen weg waarbij hij riep dat B dan maar een contra-expertise moest laten verrichten. B heeft drie offertes opgevraagd bij verschillende autoschade-bedrijven die alle drie op een bedrag van rond de € 750,- kwamen. Hier heeft G contact over gehad met de expert maar die bleef bij zijn standpunt. Daarna heeft B de contra-expert ingeschakeld. B heeft daarna zijn beklag gedaan bij D en gevraagd om (handgeschreven) excuses van de expert. De brief die D geschreven heeft, voldoet niet omdat die er in de kern van uitgaat dat de expert niets verkeerd gedaan heeft.
- 3.2 Het verhaal dat de garage van B geen schade herstelt, klopt niet. Evenmin was er sprake van bestaande schade. De expert heeft in het geheel niet met de garage van B overleg gehad. B heeft gesproken met het naastgelegen autoschadebedrijf. Daar vertelde de eigenaar hem dat

hij aanvankelijk van niets wist en op vakantie was op het moment van het bezoek van de expert. Pas later heeft de expert gevraagd of hij de schade kon repareren voor € 350,--. Op de vraag van B of het naastgelegen schadebedrijf dat inderdaad kon, ontkende men dat, maar werd gezegd dat er dan aanvullende gerapporteerd zou moeten worden. Het is duidelijk dat het te laag taxeren bij D structureel is om de bedrijfswinst verder op te voeren, niet iedereen heeft tenslotte tijd, geld of zin in een procedure als deze. Dus eind van de rit levert dit over de rug van de klant meer winst op. Als men op internet zoekt komt men genoeg van dit soort ellende tegen en D springt daar in het bijzonder uit.

#### *Het verweer*

- 3.3 De expert heeft geen verweer gevoerd.
- 3.4 D heeft – samengevat – onder meer het volgende naar voren gebracht. De expert heeft de schade zelfstandig vastgesteld. Omdat het expertiseadres geen schade- maar een autobedrijf is, heeft hij volledigheidshalve zijn bevindingen getoetst bij het naastgelegen schadebedrijf. Dat bedrijf heeft aangegeven de schade voor het opgegeven bedrag te kunnen herstellen. Er zijn geen afspraken gemaakt. Tijdens gesprekken met de contra-expert heeft de expert geprobeerd uit te leggen hoe hij tot zijn begroting is gekomen. Daarbij is gezegd dat als tijdens herstel meer schade aanwezig is, men aanvullend zal rapporteren. Kennelijk is een en ander niet duidelijk gerapporteerd. De contra-expert vermeldt dat moeite en kosten voorkomen hadden kunnen worden als de expert op voorhand had aangegeven dat er een schadebedrijf is die de schade kan herstellen voor het door de expert vastgestelde bedrag. Dit is echter niet relevant en met deze stelling diskwalificeert de contra-expert.
- 3.5 D herkent zich derhalve niet in de klachten en is van mening dat de expert de schade conform de gedragsregels heeft vastgesteld. In de communicatie ligt wel een verbeterpunt. Als de expert tijdens de gesprekken had aangegeven dat hij de schade zorgvuldig heeft vastgesteld en het naastgelegen bedrijf de schade ook voor dat bedrag kan repareren dan zou dit wellicht het verdere verloop hebben bespoedigd. Om die reden is in de brief van 22 mei 2017 ook excuus aangeboden. Wat er precies gebeurd is, kan men niet nagaan maar zoals B zelf al aangeeft, was de communicatie vanaf het moment van binnenkomst al niet goed. D biedt daar opnieuw excuses voor aan. Het dossier is uitvoerig met de expert besproken. Met de negatieve uitlatingen richting D kan men niet zoveel. D is een landelijk werkend expertisebureau en stelt dagelijks zeer veel schades vast. Het is helaas onontkomelijk dat er incidenteel vragen/klachten zijn over de afwikkeling. Die klachten neemt men serieus en probeert men zo goed mogelijk af te handelen. De schade is objectief en correct vastgesteld. In het rapport van de contra-expert worden uitspraken gedaan die niet in een rapport van een contra-expert thuishoren. Er wordt gesproken over gemaakte afspraken, hetgeen onjuist is. Los van het feit of er een bedrijf is die de schade kan herstellen gaat het hier om het vaststellen van de schadeomvang. De discussie over de schadeomvang wil D inhoudelijk voeren en als beide deskundigen er niet uitkomen dan is er nog de mogelijkheid van een bindend advies. In het rapport van de contra-expert gaat het niet om de objectieve schadevaststelling maar over het handelen van de expert en het verhalen van de kosten van de contra-expert. Daarom overweegt D een klacht in te dienen tegen de contra-expert.
- 3.6 Ter zitting is zijdens D nog onder meer verklaard dat bij een bezoek de eigenaar meestal niet aanwezig is en dat het rapport daarna ook niet naar de eigenaar gaat maar naar de opdrachtgever. De handelwijze van de expert was normaal en vloeit voort uit regels. Het is gebruikelijk dat bij kleine bedragen indien men het niet met elkaar eens is eerst naar een contra-expertise te verwijzen. Dan komt er pas discussie. Een expert moet aan de contra-expert uitleggen waarom een bepaalde beslissing is genomen. De contra-expert moet eerst een kosteloze

haalbaarheidstoets uitvoeren op grond van de richtlijn contra-expertise. Blijkbaar is er te weinig communicatie geweest waardoor B het niet als transparant ervaren heeft. Technisch gesproken is er echter niets fout gedaan.

#### **4. De beoordeling.**

- 4.1 Voorop gesteld wordt dat een expert/bedrijf 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/het bedrijf 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. 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-geregistreerde.
- 4.2 Het Tuchtcollege oordeelt als volgt. Het staat tussen partijen wel min of meer vast dat de communicatie tussen B en de expert tijdens hun ontmoeting niet prettig verlopen is. Dat is daarna ook niet meer goed gekomen. Hier is ook, zo begrijpt het Tuchtcollege, excuus voor aangeboden door D. Er is echter meer aan de hand. De kern van de klacht is dat de expert al te snel naar een contra-expertise verwezen heeft zonder eerst zelf op behoorlijke wijze tekst en uitleg te geven omtrent zijn schadebeoordeling en daarbij tevens in voldoende mate het standpunt van klaagster/B heeft betrokken. In dat verband is naar het oordeel van het Tuchtcollege (feitelijk) relevant dat niet door D is gesteld dat de expert in het contact met G inhoudelijk ingegaan is op de door klaagster ter tafel gebrachte offertes van verschillende schadeherstelbedrijven. In de aanvullende rapportage van de expert is daar ook niets van vermeld. Uit die aanvullende rapportage komt ook niet naar voren dat de expert een voorbehoud maakt ten aanzien van het schadebedrag, in die zin dat er zijdens opdrachtgever bereidheid bestaat om het schadebedrag te verhogen als als bij herstel zou blijken dat dat aangewezen was. Evenmin is iets vermeld over de toetsing van zijn bevindingen bij het naastliggende schadebedrijf. Uit de stellingen van D volgt juist dat in het contact met de contra-expert door de expert benoemd is dat zijn schadevaststelling ondersteund werd door het naastgelegen schadebedrijf. Ter zitting heeft D daarbij verklaard dat bij kleine bedragen relatief snel naar een contra-expertise verwezen wordt. De conclusie van dit alles is daarmee naar het oordeel van het Tuchtcollege dat de expert pas in het contact met de contra-expert inhoudelijk in debat gegaan is over de hoogte van de schade.
- 4.3 Het Tuchtcollege kan zich in deze gang van zaken niet vinden. Van een expert mag verwacht worden dat hij tracht te voorkomen dat een betrokkene zich genoodzaakt voelt een contra-expert in te schakelen, al was het alleen maar om te voorkomen dat daardoor voor rekening van betrokkene onnodig extra kosten worden gemaakt. Het beroep dat D daartoe gedaan heeft op de Richtlijn contra-expertise slaagt daarbij niet. Daar volgt immers juist uit dat er een behoorlijke communicatie moet zijn (geweest) tussen een expert en een belanghebbende voordat een contra-expert überhaupt in beeld komt, hetgeen de noodzaak van een contra-expertise juist kan voorkomen. De praktijk bij 'kleine bedragen' zoals ter zitting geschetst door D is naar het oordeel van het Tuchtcollege juist in strijd met (de strekking van) deze richtlijn.
- 4.4 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht gegrond verklaard moet worden waarbij de maatregel van waarschuwing aan D aangewezen is. Daarbij is niet alleen van belang dat D als werkgever verantwoordelijk is voor gedragingen van haar werknemers (hetgeen volgt uit artikel 2.7 van het Reglement houdende gedragsregels van het NIVRE), maar ook dat D zelf de stelling betrokken heeft dat hetgeen de expert gedaan heeft 'normaal' is. Het Tuchtcollege gaat er daarbij vanuit dat D haar beleid ter zake van het mogelijk inschakelen van een contra-expert in

overeenstemming brengt met het gestelde in de Richtlijn Contra-expertise Motorvoertuigen van het NIVRE. Omdat de expert ten tijde van de gebeurtenissen waar de klacht betrekking op heeft ingeschreven was als expert wordt de klacht jegens hem tevens gegrond verklaard. De expert is evenwel al langere tijd wegens persoonlijke omstandigheden niet meer werkzaam als expert en per januari 2018 definitief uitgeschreven uit het NIVRE-register. Aangezien blijkens ambtshalve navraag aan het bestuur van het NIVRE herinschrijving van de expert valt uit te sluiten, acht het Tuchtcollege het niet zinvol om hem een maatregel op te leggen.

- 4.5 Het Tuchtcollege ziet onvoldoende grond om de overige verwijten in de richting van de expert (liegen/bedriegen) gegrond te achten. Er is kennelijk verschil van mening geweest over de vraag of er al bestaande schade aanwezig was. B heeft wel gesteld dat dit niet zo was maar heeft verder niet aannemelijk gemaakt dat de expert hieromtrent metterdaad gelogen heeft. Het handelen van de contra-expert staat in deze procedure niet ter discussie zodat het Tuchtcollege voorbij zal gaan aan de verwijten van D in de richting van de contra-expert (met name over de vraag of er al of niet 'afspraken' gemaakt zijn met het naastgelegen herstelbedrijf). Wel merkt het Tuchtcollege op dat voor zover de contra-expert bedoeld heeft op te merken dat een contra-expertise voorkomen had kunnen worden indien de expert eerder zijn stellingen onderbouwd had onder verwijzing naar het naastgelegen herstelbedrijf en tevens eerder vermeld had dat hij bereid was bij/na herstel aanvullend te rapporteren, de contra-expert wel een punt had.

## **5. De beslissing.**

- 5.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens verweerders gegrond en legt D 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), prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 20 november 2018.

prof.mr. J.H. Wansink,

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

mr. C.W. Verloop