

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster

tegen

B
in het register van het NIVRE ingeschreven
werkzaam bij C, aangesloten bij de Kamer van het NIVRE
verweerder

Partijen worden hierna (mede) aangeduid als klaagster en verweerder.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Met een brief van 1 april 2018 van de heer D (de zoon van klaagster: hierna de zoon) is namens klaagster een klacht tegen verweerder ingediend (hierna: de klacht). Klaagster heeft hierbij verzocht tot het opleggen van een maatregel aan verweerder (uitschrijving uit het register). Bij de klacht is een aantal bijlagen gevoegd (ongenummerd).
- 1.2 Op 13 april 2018 heeft de zoon een bij de klacht behorend geluidsfragment nagezonden.
- 1.3 Met een brief van 2 mei 2018 heeft verweerder een verweerschrift ingezonden (met bijlagen, ongenummerd). Het verweer strekt tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.4 Klaagster en verweerder hebben een repliek en dupliek ingezonden met brieven van respectievelijk 14 juni en 5 juli 2018, waarbij zij hun stellingen hebben gehandhaafd.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 17 september 2018 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon vergezeld door de zoon en haar advocaat E (hierna: de advocaat). Verweerder was aanwezig in persoon vergezeld door de heer F (werkgever van verweerder). De zoon heeft ter zitting verklaard de klacht te willen beperken tot de kwestie van de toezegging van de betaling van € 2.500,--

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 en beschikbaar gestelde stukken en de over en weer niet betwiste stellingen.

- 2.1 In november 2013 is klaagster betrokken geweest bij een verkeersongeval, ten gevolge waarvan zij klachten ervaart. Klaagster heeft de tegenpartij aansprakelijk gesteld, wier verzekeraar

(vervolgens) verweerder heeft ingeschakeld. Op 2 mei 2016 heeft de advocaat in een SMS aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

'We hadden gehoopt het medisch advies voor morgen al in ons bezit te hebben. (...) In december 2015 zijn 6 of 7 opdrachten binnen 2 weken aan de medisch adviseur verstrekt, waaronder die van [klaagster]. Dat was te veel voor de medisch adviseur om snel te kunnen afronden (...). Ik heb vorige week weer een mail gestuurd om ons te laten weten wanneer het wel gereed is voor verzending.'

- 2.2 Op 3 mei 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klaagster, de zoon en de advocaat enerzijds en verweerder anderzijds. De zoon heeft (een deel) van dat gesprek (heimelijk) opgenomen. Uit het aan het Tuchtcollege ter beschikking gestelde geluidsfragment blijkt dat onder meer het volgende is gezegd (A = advocaat, V = verweerder, G = de door de advocaat ingeschakelde medisch adviseur van klaagster):

'A: ik hoop het medisch advies nog binnen een week te krijgen, hoop ik dan, he, want ik heb er wel spoed achter gezet, al sinds het begin eigenlijk, maar dat maakt allemaal niet uit, nu is er wel betaald. En wat ook belangrijk is, er worden wel met voorschotten gewerkt, ik kan dat zelfs laten zien als je dat wilt, waar ik dus mee werk, de heer G, ehm, cliënte heeft aangegeven: "ik heb het geld nodig". Ik heb aangegeven, ik schiet het niet voor, eh, en ze hebben duizend euro opzij gezet, volgens mij (...) om een medisch advies te kunnen betalen, dus ik krijg nog een reactie van de secretaresse van de heer G, wanneer het voorschot betaald kan worden. Is het misschien niet handig als ik dan, als ik een bericht krijg, en wanneer het voorschot overgemaakt kan worden dat ik dat naar u doorzend? (...) Wat wij dan doen als advocaten, is een, eh, voorschot voor de verschotkosten te vragen, en dan wordt dat eh, ook gezien voor de BGK en voor de medisch adviseur, dus dat kan ik bijvoorbeeld voorstellen om dat te doen
V: dan betaal ik toch, ik betaal een voorschot met kosten van tweeënhalfduizend aan jou
A: bijvoorbeeld, ja bijvoorbeeld
V: maar heb je een derdenrekening?
A: maar heb ik dan wel die ruimte?
V: heb je een derdenrekening?
A: ja, ja, ja, dat heb ik. Ik kan het u mailen, zeg maar, dan zal ik dat u anders mailen
V: mail maar
A: ik mail het wel naar u
V: mail maar de derdenrekening, dan stort ik daar tweeënhalfduizend euro op, dus de BGK.
A: dan kan ik die duizend euro, zeg maar, goed gebruiken om dan eh, dat is goed, dat zou mooi zijn.
V: geen probleem
A: dat zou mooi zijn, dat is goed
V: nou oké, zet ik vandaag, als je me dat mailt, zal ik dat vandaag of morgen in het systeem zetten, betaalt H dat
A: kan dat direct worden, in gang worden gezet, ja das mooi
V: dan kun jij die nota van G gewoon betalen
A: ja, nee, dat is goed'

- 2.3 Nog op dezelfde dag (3 mei 2016) heeft de advocaat aan verweerder per e-mail het volgende geschreven:

'U zegde vandaag toe een voorschot op de verschotkosten te zullen voldoen, te weten een bedrag van € 2.500,- opdat er ook een medisch advies kan worden ingewonnen. Daarbij is het verzoek gedaan kenbaar te maken op welk rekeningnummer het bedrag kon worden overgemaakt'

- 2.4 In een brief van 13 mei 2016 van verweerder aan de advocaat staat onder meer het volgende:

'Tijdens het gesprek heb ik voorgesteld dat H op uw derdenrekening een bedrag zal overmaken van € 2.500,-- ten einde een medisch advies van uw medisch adviseur te krijgen. Daarmee zou u in staat zijn om het advies te betalen.

Ik moet u melden dat meerdere verzekeraars, waaronder in dit geval H, inmiddels tot beleid heeft bepaald dat op de kantoorrekening van advocaten en belangenbehartigers geen bedragen meer worden betaald, maar dat rechtstreeks aan benadeelde partijen wordt betaald. Verschotten worden op basis van een declaratie betaald. Teneinde u toch in de gelegenheid te stellen een medisch advies te kunnen verkrijgen, kan worden afgesproken dat de nota van I rechtstreeks kan worden toegezonden en zal worden voldaan.

(...)

Ik mag er van uit gaan dat u op korte termijn kunt beschikken over het advies van G, en dat dan hebt kunnen doorleiden, mag ik voorstellen dat we daarna binnenkort telefonisch contact hebben om te bezien of we alsnog tot een afronding van de zaak kunnen komen.

Na ontvangst van het advies van G leg ik telefonisch contact met u.'

- 2.5 In een e-mail van 19 mei 2016 heeft de advocaat aan verweerder onder meer het volgende geschreven:

'Ik begrijp werkelijk niet waarom u van de afspraken afwijkt die we samen hebben gemaakt. Dit leidt opnieuw tot vertraging en schade. (...) U weet dat de nood er hoog is en dat er met grote spoed hulp moet worden aangeboden. U bent ermee bekend dat mijn cliënte hiermee onnodig leed en schade wordt berokkend, (...).

De afspraak die wij met u hebben gemaakt was dat u met spoed een medisch advies zou inwinnen en dat er terstond een voorschot van € 2.500 aan ons betaalbaar zou worden gesteld, opdat wij dan op ons beurt ook een medisch advies konden inwinnen en het gesprek spoedig worden vervolgd. Ik heb u tijdens ons gesprek duidelijk laten weten dat mijn medisch adviseur met voorschotten werkt, en dat hij zijn kosten dan ook vooraf betaald wil krijgen. U heeft ons toen laten weten dat H niet bereid is de kosten vooraf te voldoen, dat dit niet haar beleid was, maar dat u wel bereid was om alvast een voorschot op de buitengerechtelijke kosten te voldoen, zodat ik dan vanuit mijn kosten het medisch advies kon voldoen. Het is u dan ook niet toegestaan om van de afspraak af te wijken en nu met een ander verhaal te komen, om maar niet hoeven te betalen. U weet net zo goed als ik dat als er met voorschotten wordt gewerkt, er nog geen nota kan worden verstrekt.'

- 2.6 Op 21 mei 2016 heeft de advocaat een e-mail aan verweerder gestuurd met daarin onder meer:

'U heeft een betaling toegezegd zonder daarbij enig voorbehoud te maken. U bent dan ook gehouden uw toezegging na te komen. U kunt zich daaraan niet zomaar onttrekken. U weet dat als u dit blijft doen, dat u uw afspraken niet nakomt, niet oprecht of eerlijk bent of u zich anderszins ongewenst opstelt, het vertrouwen met u alleen maar kleiner wordt en de schade alsmear groter. We moeten als partij wel op u kunnen rekenen en er op kunnen vertrouwen dat u de gemaakte afspraken nakomt.'

- 2.7 Op 23 mei 2016 heeft de advocaat een e-mail aan verweerder gestuurd met daarin onder meer:

‘Mocht de betaling hierna nog steeds uitblijven en geen medewerking worden verleend om cliënte te helpen met haar herstel en haar werk, zullen wij de zaak bij de Kifid aanklaarten. U dient de slachtoffers te helpen om weer in balans te komen of handvatten te geven om te voorkomen dat ze weer uit balans raken. Er dient hiervoor (een) deskundige(n) ingeschakeld te worden. Ik stel voor om alvast op zoek te gaan naar een arbeidsdeskundige.

Daarnaast dient er een financieel deskundige ingeschakeld te worden om de financiën en zakelijk aspecten in beeld te brengen.’

- 2.8 Later op dezelfde dag (23 mei 2016) heeft de advocaat aan verweerder na een telefoongesprek tussen hen beiden nog een e-mail gestuurd met daarin onder meer het volgende:

‘U heeft mij vandaag gevraagd om met I te mogen bellen om te vragen of zij u al van een nota konden voorzien of dat u zich garant kon laten stellen voor de kosten die nog zouden volgen. Ik heb aangegeven zelf te bellen, omdat ik niet wil dat u mijn medisch adviseur belast/lastigvalt met uw verzoeken en wij de partij zijn die het medisch advies hebben opgevraagd. Daarnaast heb ik u laten weten, zoals ik u dat ook al op 03 mei 2016 duidelijk heb laten weten, dat er geen andere mogelijkheid bestaat om achteraf te betalen, omdat mijn medisch adviseur de kosten vooraf vergoed wil hebben, welke kosten wij voor cliënt niet voorschieten. Ik heb u ook laten weten dat wij geen bemoeienissen van u willen hebben met de inhoud van het medisch advies, en dat wij niet willen dat u problemen veroorzaakt met de zakelijke contacten die ik met mijn medisch adviseur onderhoud. U gaf aan dit allemaal te begrijpen en op mijn telefoontje af te zullen wachten.

Ik heb nadat ik met u gesproken heb direct met I gebeld. Ik kreeg echter tot mijn grote verbazing te horen dat u, zonder mij hierover vooraf te informeren of eerste overleg te voeren, al met I te hebben gebeld, om precies te zijn op 12 mei 2016. Dit heeft u voor mij verzwegen, ook toen ik u aan de lijn had. (...)

(...)

Het verzoek aan H is ook de mails als klacht in behandeling te laten nemen, zodat de beslissing ook aan de Kifid kan worden doorgezonden. Dit wat u doet, mag namelijk niet, u speelt namelijk (al veel te lang) met de levens van de slachtoffers, wat veel leed, pijn, verdriet en ongemak bij ze veroorzaakt, terwijl u ze juist van hulp had moeten voorzien. Dat moet dan ook gestopt worden. Ik neem dan ook geen genoegen meer dat H aan mij meldt dat u wel “ten volste bent te vertrouwen”, omdat ze u goed zouden kennen, en dat zij dan [klaagster] weer terzijde schuiven en aan haar lot overlaten. (...) Het tegendeel is namelijk aan ons gebleken. Uw weergave van feiten en omstandigheden zijn bepaald suggestief en feitelijk onjuist, en komt u uw afspraken gewoonweg niet na. Dit levert onnodig schade, (buitengerechtigde) kosten, vertraging en gebruik van (gerechtelijke) procedures op. We zijn hier dan ook niet langer van gediend.’

- 2.9 Een brief van verweerder aan de advocaat van 26 mei 2016 houdt onder meer het volgende in:

'Ik heb u reeds bevestigd dat mijn opdrachtgeefster niet bereid is te komen tot een voorschotbedrag van € 2.500,--, waarvan de nota van uw medisch adviseur betaald zou kunnen worden. U geeft aan dat uw medisch adviseur pas na betaling van een voorschot adviseert. Deze handelwijze is uiterst ongebruikelijk, ik heb het zo nog nooit gehoord. Ik heb in het gesprek aangegeven dat ik zou willen proberen mee te werken aan het beschikbaar krijgen van een medisch advies aan uw zijde. Mijn opdrachtgeefster heeft te kennen gegeven op deze geen voorschotten op advieskosten of verschotten te willen verstrekken. Vervolgens heb ik eenmaal contact gelegd met I, om aan te geven dat de nota ook rechtstreeks aan ons kon worden toegezonden. Niet meer en niet minder. Het is volledig aan u om te komen met een medisch advies indien u zich niet kunt vinden in de opvatting van [medisch adviseur verweerder].'

In dezelfde brief vermeldt verweerder vervolgens onder meer nog een voorstel tot een minnelijke regeling, dat hij graag verneemt omtrent de in redelijkheid gemaakte kosten van de advocaat (onder aanreiking van een specificatie) en de mogelijkheid om de zaak aan te melden bij het Geschillenloket.

- 2.10 In een brief van 7 juni 2016 van de advocaat aan verweerder schreef deze onder meer:

'In uw e-mail meldt u dat zult proberen om een voorschot van € 2.500 op de advieskosten betaald te krijgen. Echter in mijn aantekeningen lees ik terug, dat u in ons gesprek stellig heeft toegezegd dat er een bedrag van € 2.500,-- betaald zou worden. U kwam tot deze toezegging nadat ik u te kennen had gegeven dat de medisch adviseur ervoor gekozen heeft met voorschotten te werken en dat ik deze kosten zou kunnen voorschieten, indien ik zelf een voorschot op de buitengerechtigde kosten van € 2.500,-- zou ontvangen. U wilde alleen nog het rekeningnummer gemaïld krijgen, waarna de betaling binnen 1 á 2 dagen zou volgen. (...)

U bent tijdens het voornoemde gesprek ook op de hoogte gesteld van het feit dat mijn cliënte en deel van haar voorschot, dat zij ontvangen had, te weten een bedrag van € 1000,--, opzij had gezet om het medisch advies te kunnen betalen. Door uw toedoen beschikt zij niet langer over dit bedrag, aangezien u uw afspraak niet nagekomen bent. Cliënte kan inmiddels nergens meer terecht voor een lening. Zoals u dat al eerder deed, probeert u ook nu weer misbruik te maken van de penibele situatie van cliënte door haar met allerlei kunstgrepen onder druk te zetten om met een bod uwerzijds akkoord te gaan.'

De advocaat heeft voorts in deze brief (onder meer) het vertrouwen in verweerder opgezegd en geschreven dat hij niet langer gediend is van bemoeienissen van verweerder in deze zaak.

- 2.11 In een brief aan de advocaat van 9 juni 2016 heeft verweerder onder meer het volgende geschreven:

'Wat betreft de betaling van een voorschotbedrag van € 2.500,-- heb ik bij gelegenheid van het gesprek dat wij hadden aangegeven dat ik dat aan H zou adviseren. H heeft om haar motiverende redenen aangegeven dat niet zo te willen doen. Ik heb dat zo aan u gecommuniceerd, niet meer en niet minder.

Andermaal bedient u zich van terminologie die wat mij betreft niet zakelijk is en waarbij u weer eens op de persoon speelt. Ik acht mij op elk moment vrij om mij bij uw deken te beklagen omtrent uw handelwijze.'

- 2.12 Op 9 juni heeft de advocaat nog een e-mail gestuurd aan verweerder met daarin onder meer het volgende:

'Ik zou toch echt graag vandaag (...) nog een inhoudelijke reactie van u willen ontvangen op mijn brief van 07 juni 2016, gezien de urgentie die er op het moment is, en dat het voorschotbedrag per direct wordt overgemaakt. Indien u hieraan geen gevolg geeft, zal H hierover worden geïnformeerd en de nodige actie worden ondernomen. Er zal dan naast een procedure ook een klacht worden ingediend.

Want dit kan zo niet langer. Zo hoort men niet met de slachtoffers en de belangenbehartigers te worden omgegaan. Er wordt totaal geen waardering voor de zaak getoond en komt u uw toezeggingen gewoonweg niet na, waardoor er schade ontstaat. Dat u dit telkenmale doet, geeft duidelijk blijk van gebrek aan respect. Dit stelt ons dan ook zeer teleur. Het moet maar eens afgelopen zijn met dit soort praktijken. (...)

Gezien de urgentie zou het onverstandig zijn om nog op uw medewerking te moeten wachten. Ik hoop nu wel op een normale, professionele wijze de behandeling met H voort te kunnen zetten.'

- 2.13 Op de voornoemde e-mail van de advocaat van 9 juni 2016 heeft verweerder per e-mail nog gereageerd op 10 juni 2016 en daarbij voorgesteld een mediation te overwegen. Hij schreef onder meer:

'Bij deze stel ik dat voor. H en ik zullen daarbij aanwezig zijn, uw cliënte kan haar verhaal doen en wij kunnen beiden onze zienswijze doen en bezien of een vergelijk haalbaar is. In overleg zouden we dan een mediator moeten afstemmen.'

- 2.14 Uit een e-mail van de zoon aan de advocaat van 13 juni 2016 blijkt dat hij op dat moment aan hem bekend gemaakt heeft te beschikken over een geluidsopname van het gesprek van 3 mei 2016. De advocaat heeft op 14 juni 2016 de e-mail van de zoon doorgestuurd aan de opdrachtgeefster van verweerder (H, met c.c. aan verweerder) en meegedeeld een klacht tegen verweerder aan de directie van H voor te leggen. Hierna heeft H de behandeling van de zaak van klagster overgenomen. Op 8 december 2016 is klagster een procedure gestart bij het Kifid tegen Allianz (de rechtsopvolger van H) waarbij zij onder meer (in bindend advies) betaling heeft gevorderd van een bedrag van € 2.500,-- ten behoeve van een medisch onderzoek en advocaatkosten. De vordering is met de uitspraak van het Kifid van 13 juli 2018 afgewezen.

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

De klacht

- 3.1 De klacht houdt het volgende in. Verweerder heeft zich schuldig gemaakt aan bedrog door gemaakte afspraken niet na te komen. Op 3 mei 2016 is tijdens een gesprek met de advocaat en verweerder afgesproken dat er door hem een voorschot betaald zou worden om een medisch advies op te vragen. Hierbij heeft verweerder zonder enig voorbehoud verzekerd dat het bedrag binnen 3 betaald zou zijn. De dag na het gesprek heeft de advocaat een e-mail gestuurd naar verweerder met rekeninggegevens. Pas op 13 mei 2016 kwam er reactie van verweerder met daarin vermeld dat het beleid van de verzekeraar veranderd is en er geen voorschot gegeven zou worden. Vervolgens maakt verweerder het verwijt dat er onvoldoende informatie is toegezonden, terwijl die stukken acht maanden lang op zijn bureau lagen. Aansluitend stelde hij voor om de zaak af te wikkelen zonder enige hulp aan klagster te bieden. Op 12 mei 2016 heeft verweerder buiten weten van klagster om contact gezocht met de medisch adviseur van klagster om na te vragen of er daadwerkelijk voorschotten betaald dienen te worden voor medische adviezen. Deze handelwijze is onacceptabel en wekt het

gevoel dat klaagster niet het vertrouwen krijgt dat zij verdient en dat verweerder manieren probeert te vinden om de zaak te manipuleren. Vervolgens blijft verweerder de gemaakte afspraak verdraaien en blijft hij aandringen op afwikkeling van de zaak. Vervolgens dreigt hij de advocaat aan te klagen indien hij niet 'zakelijk' blijft. Verweerder bleef erbij dat hij H zou 'adviseren' om een voorschot te betalen. Hierdoor was het vertrouwen in verweerder definitief weg. De zoon heeft daarna bekend gemaakt dat hij een geluidsfragment heeft van een gesprek waaruit blijkt dat verweerder zijn afspraak niet nakomt en dat er in het gesprek geen voorbehoud is gemaakt. Er is ook een klacht ingediend bij het Kifid waar dit geluidsfragment afgeluisterd is. Wat betreft de communicatievaardigheden van verweerder valt er ook het een en ander te betwisten. Namelijk hoe kan medisch belangrijke informatie acht maanden lang op een bureau liggen en men vervolgens verwijten dat er geen informatie is geleverd? Klaagster ziet verweerder het liefst niet meer werkzaam als NIVRE-lid. Klaagster verzoekt verweerder aan te spreken op zijn handelwijze. Het NIVRE zou er goed aan doen afstand te nemen van een onprofessionele schadebehandelaar.

- 3.2 Bij repliek heeft klaagster herhaald dat verweerder zijn afspraken niet is nagekomen en daarna geprobeerd heeft die afspraak te verdraaien, dat verweerder onprofessioneel gehandeld heeft met betrekking tot de afwikkeling van de procedure en toegevoegd dat verweerder ten onrechte nooit gevraagd heeft het geluidsfragment te bespreken tot bij het Kifid. Doordat verweerder zich niet aan de afspraak heeft gehouden is klaagster nu jaren verder zonder enige progressie. Ook de houding van verweerder is onprofessioneel. Dingen als weigeren een hand te geven, klaagster vragen haar mond dicht te doen in haar eigen huis, de huisarts uitmaken voor leugenaar en de advocaat bedreigen met een klacht weerspiegelen de persoonlijkheid die overheerst. Dit zijn dingen die persoonlijke emoties en vraagtekens oproepen maar zijn nog niet eens het ergste wat verweerder heeft gedaan met het oog op een professionele, empathische en zorgvuldige afwikkeling van de procedure. Meerdere keren is de verweerder de kans geboden om deze problemen gezamenlijk te bespreken in plaats van via tuchtcolleges, ook nog ter zitting bij het Kifid, maar daar is geen gehoor aan gegeven. Verweerder wist al na een maand of twee (na het gesprek van 3 mei 2016) dat er een geluidsfragment was. Waarom werd er toen al niet naar gevraagd? Waarom kwam verweerder toen al niet terug op zijn "afwijkende aanpak"? Waarom heeft verweerder sindsdien zijn "afwijkende aanpak" niet aangepast, of zijn excuses voor aangeboden?
- 3.3 Ter zitting heeft de zoon nog gesteld dat de zaak op het moment van het gesprek in mei 2016 al lang stil lag. Er is toen een aantal dingen besproken, waaronder het medisch advies van de zijde van klaagster. De advocaat was er al lange tijd mee bezig maar het medisch bureau werkte alleen met een voorschot. Daarom is aan verweerder in het gesprek om betaling van een voorschot gevraagd. De zoon heeft tijdens dat gesprek een opname gemaakt, echter alleen van het eind, niet het hele gesprek. Daarna kwam de brief van verweerder met de mededeling dat er een ander beleid bij H was gekomen en waaruit bleek dat men de zaak eenzijdig wilde afsluiten. Toen bleek dat verweerder zelf contact met het medisch bureau had opgenomen. De advocaat was daar boos over en het vertrouwen in verweerder was toen helemaal weg. H wilde de zaak afsluiten met een schikking. De zoon heeft ter zitting verklaard de klacht te willen beperken tot het hetgeen hij 'zwart op wit' kan aantonen namelijk de kwestie van de toezegging van de betaling van € 2.500,--
- 3.4 De advocaat heeft ter zitting onder meer nog gesteld dat het niet gaat om de nota voor het medisch advies maar om het gelieg van verweerder. Er wordt immers altijd betaald. De advocaat ziet ook geen schrijvens van de verzekeraar dat deze niet zou willen betalen. De € 2500,- was niet bedoeld voor het medisch advies. Een medisch advies kost € 500,-- à € 1.000,--. Men was al een tijd verder en er werden kosten onbetaald gelaten. De advocaat wilde kijken hoe de zaak opgelost kon worden en men naar een eind kon toewerken. Het probleem was

dat kosten onbetaald gelaten werden en er toen een toezegging gedaan is voor € 2.500,-- die betaald zouden worden. De kosten waren best hoog en de advocaat heeft toen onder meer aan klaagster gevraagd 'stel dat de nota niet betaald wordt, kun je die dan zelf betalen?' De advocaat heeft wel nota's inzake BGK ingediend. Wat betreft de medische kosten wilde hij dat deze ofwel rechtstreeks betaald zouden worden ofwel dat zeker gesteld zou worden dat deze betaald zouden worden. Daarop volgde een stilzwijgen van de verzekeraar.

Het verweer

- 3.5 Verweerder heeft verkort weergegeven onder meer het volgende aangevoerd. Verweerder wordt kwalijk genomen dat hij niet een betaling in gang gezet heeft van € 2.500,-- aan de advocaat teneinde een medisch advies te krijgen. Verweerder heeft voor deze afwijkende aanpak gekozen om te trachten uit de impasse te raken zodat ook klaagster medisch advies kon laten uitbrengen en de discussie juist zou kunnen worden gevoerd. Eerst daarna heeft hij echter bekend moeten maken dat de verzekeraar zijn advies niet zou opvolgen omdat men als beleid bepaald had niet langer bedragen op kantoorrekeningen van belangenbehartigers te betalen maar rechtstreeks, en verschotten alleen op basis van een declaratie. Verweerder heeft dat vervolgens duidelijk gecommuniceerd. Ook heeft verweerder contact opgenomen met het medisch advieskantoor van klaagster om te laten weten dat de nota ter zake het advies rechtstreeks aan verweerder/de verzekeraar kon worden gezonden. Die actie was alleen maar gericht op het verkrijgen van een medisch advies, wat in feite de verantwoordelijkheid van de advocaat was. Op basis van een eerste medisch advies (in opdracht van verweerder) van 13 mei 2015 is getracht een discussie op te zetten aangaande causaliteit en (de noodzaak van) meer informatie. Dat bleef echter uit aan de zijde van de advocaat. Er brak toen een periode aan waarin hij niet meer reageerde. Verweerder wil onderstrepen dat hij getracht heeft te komen tot een zorgvuldige en behoorlijke schaderegeling gericht op een oplossing van de zaak.
- 3.6 Bij dupliek heeft verweerder nog gesteld dat hij professioneel handelde door zich te baseren op een door hem ontvangen medisch advies en dat hij er behoefte aan had dat ook de advocaat zich zou baseren op medisch feitenmateriaal. Normaal gesproken wordt gewoon advies verstrekt en wordt de nota als verschot doorgeleid, zo had het ook hier gekund. Verweerder heeft aan het medisch advieskantoor van de advocaat duidelijk willen maken dat de nota door H zou worden betaald. Het is verweerder nog altijd onduidelijk waarom de advocaat niet gewoon zelf gezorgd heeft, zoals elke belangenbehartiger doet, voor een medisch advies. Van medio 2014 tot begin 2015 is er nauwelijks informatie verstrekt en de gesprekken op 11 maart 2015 en 3 mei 2016 hebben op initiatief van verweerder plaatsgevonden. Verweerder vindt het opmerkelijk dat de opname pas begin juli 2016 in de correspondentie van de klachtbehandeling bij de verzekeraar is genoemd en dat een fragment pas een jaar later ter beschikking is gesteld in de bij het Kifid ingediende klachtprocedure. Hoewel daar afgesproken is dat de volledige opname van het gesprek ingebracht zou worden is dat nog altijd niet gebeurd.
- 3.7 Ter zitting heeft verweerder desgevraagd toegegeven dat hij inderdaad in het einde van het gesprek op 3 mei 2016 de toezegging heeft gedaan om een bedrag van 2.500 Euro te betalen. Hij weet niet meer of hij eerder in het gesprek daartoe het voorbehoud van instemming van de verzekeraar heeft gemaakt. Deze toezegging was mede ingegeven door zijn wens om snel helderheid te krijgen in de medische situatie van klaagster, dit temeer daar hij er achter kwam eerdere medische informatie ten onrechte niet gezien te hebben. Verweerder was echter onaangenaam verrast door de weigering van verzekeraar om deze betaling aan de advocaat te doen en heeft daarna direct met verzekeraar afgestemd hoe het verder moest. Daaruit bleek dat verzekeraar geen voorschot wilde betalen, maar alleen op basis van een in-

gediende nota van de medisch adviseur. Verweerder heeft daarna nog getracht de zaak op gang te krijgen, maar door het gebrek van nota's is dat niet meer gelukt.

4. De beoordeling.

- 4.1 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.
- 4.2 Uit het bewuste geluidsfragment, alsmede de verklaringen van partijen over en weer, leidt het Tuchtcollege af dat verweerder in het gesprek van 3 mei 2016 zonder nadrukkelijk voorbehoud toegezegd heeft € 2.500,-- over te doen maken naar de derdenrekening van de advocaat. Hij had dat niet zo stellig moeten doen. Hij was beter geweest als hij iets gezegd had in de trant van 'ik zal H adviseren om...'. Verweerder heeft weliswaar wel gezegd 'H betaalt dat', maar dat is niet genoeg om als voorbehoud opgevat te worden. Verweerder had er in ieder geval goed aan gedaan om – toen hem duidelijk werd dat hij die toezegging niet gestand kon doen vanwege gewijzigd beleid bij H – zijn excuses aan te bieden voor het feit dat hij niet duidelijk een nadrukkelijk voorbehoud had gemaakt. Dat zou in lijn zijn geweest met zijn bedoelingen, omdat verweerder, zoals uit het over en weer gestelde blijkt, wel degelijk zijn best gedaan heeft om een alternatief te zoeken voor het mogelijk maken van een medisch advies van de zijde van klaagster.
- 4.3 Het dispuut is kennelijk (pas) ontstaan toen verweerder zich niet, zoals hiervoor omschreven, rekenschap gaf van de door hem gedane toezegging (met excuses), maar het standpunt heeft ingenomen dat hij tijdens het gesprek zou hebben gezegd dat hij aan H zou 'voorstellen' of zou 'adviseren' het bedrag van € 2.500,-- bij wijze van voorschot direct betaalbaar te stellen. Verweerder heeft het bij die voorstelling van zaken gelaten tot aan de zitting in deze procedure. Pas ter zitting heeft hij op nadrukkelijk verzoek van het Tuchtcollege bevestigd dat er inderdaad een toezegging door hem gedaan was (zoals verder omschreven onder 3.7). Hoewel het Tuchtcollege het waardeert dat verweerder uiteindelijk deze openheid van zaken gegeven heeft, betreurt het dat dit pas in zo'n laat stadium gebeurd is. Het is namelijk de vraag of deze procedure (alsmede die bij het Kifid) wel nodig waren geweest als verweerder eerder had verklaard dat hij een fout gemaakt had. Zoals hiervoor overwogen, lijkt daar het dispuut te zijn ontstaan en was er naar het Tuchtcollege aanneemt geen probleem geweest als verweerder meteen aan het begin erkend had dat hij een fout had gemaakt – namelijk door het niet maken van een voorbehoud tijdens het gesprek.
- 4.4 Hoewel klaagster haar klacht ter zitting beperkt heeft tot 'de toezegging' merkt het Tuchtcollege ten overvloede het volgende op. Het Tuchtcollege heeft de indruk dat de overige verwijten aan het adres van verweerder samenhangen met het, op zichzelf begrijpelijke, verlies van vertrouwen in (het handelen van) verweerder. Dit terwijl de door klaagster aangedragen feiten daartoe objectief gezien ongegrond zijn, of in ieder geval niet blijken uit de door partijen ingebrachte stukken. Dat geldt in het bijzonder voor het (verstreckende) verwijt dat door het niet nakomen van de gewraakte toezegging de zaak stil is komen te staan. Uit de correspondentie van verweerder blijkt immers (nota bene op papier, anders dan bij een mondelinge toezegging) dat de medisch adviseur van klaagster rechtstreeks een nota kon sturen – waarmee het probleem van de financiering van de medisch adviseur van klaagster feitelijk opge-

lost was – en dat de BGK op basis van specificaties in beginsel ook gewoon betaald zouden worden. Ook blijkt uit de correspondentie nog dat verweerder voorgesteld heeft om de zaak voor te leggen aan het Geschillenloket van De Letselschade Raad en tevens om mediation te beproeven. Wat er daarna gebeurd is onttrekt zich aan het zicht van het Tuchtcollege. Maar als het inderdaad zo is dat er daarna niets meer gebeurd is kan dat toch bezwaarlijk aan verweerder worden toegerekend.

- 4.5 Het voorgaande leidt er toe dat de klacht gegrond verklaard wordt maar (vanzelfsprekend) uitsluitend met betrekking tot hetgeen waartoe de klacht ter zitting beperkt is. Het Tuchtcollege vindt de maatregel van waarschuwing gepast, ook omdat verweerder pas ter zitting duidelijkheid heeft verschaft zoals hiervoor omschreven.

5. De beslissing.

- 5.1 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 prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 16 november 2018.

Mr. P.J.M. Drion

Mr. F. Th. Kremer

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