

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klaagster
gemachtigde: Y

tegen

B
in het register van het NIVRE ingeschreven
verweerder.

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

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klaagster heeft op 18 juli 2016 een klacht tegen verweerder ingediend met bijlagen (ongenummerd). Met een brief van 5 augustus 2016 heeft zij genoemde bijlagen opnieuw ingezonden (ditmaal onderverdeeld in de onderdelen A-C, waarvan de stukken in onderdeel A genummerd als Bijlage I – XVII). Met een brief van 29 augustus 2016 heeft zij aanvullende gronden ingezonden.
- 1.2 Verweerder heeft met een brief van 1 september 2016 (met bijlagen, genummerd 1-11), verweer gevoerd en geconcludeerd tot afwijzing van de klacht.
- 1.3 Klaagster heeft haar klacht en haar stellingen bij repliek gehandhaafd met een brief van 3 oktober 2016. Zij heeft daarbij het Tuchtcollege verzocht de klacht op alle gronden toe te wijzen.
- 1.4 Verweerder heeft met een brief van 25 oktober 2016 (met bijlagen, genummerd 12 en 13) gedupliceerd waarbij hij eveneens zijn verweer gehandhaafd heeft.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 2 december 2016 te Rotterdam. Aan de zijde van klaagster was aanwezig haar gemachtigde, vergezeld door C. Verweerder was aanwezig in persoon. De partijen hebben het woord gevoerd en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.
- 1.6 Hierna is met instemming van de partijen de procedure aangehouden.
- 1.7 Klaagster en verweerder hebben respectievelijk op 20 februari en 1 maart 2017 nadere stukken ingezonden (ongenummerd), waarna klaagster met een e-mail van 19 maart 2017 verzocht heeft om uitspraak. Verweerder heeft met een brief van 28 maart 2017 (met bijlagen, ongenummerd) op dit verzoek gereageerd en verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

- 1.8 Op 7 april 2017 heeft het Tuchtcollege aan de partijen een bericht gestuurd met daarin het volgende.

'Het tuchtcollege is van mening dat het dossier gereed is ter vervaardiging van de uitspraak door het tuchtcollege.

Echter, het college is van mening dat de uitspraak, hoe die ook uitvalt, een sterke wissel trekt op het verdere verloop van de afwikkeling van de schade van het slachtoffer in overleg met de aansprakelijke partij.

Daarom stelt het college twee vragen met het verzoek die binnen twee weken te beantwoorden; de eerste door u beiden en de tweede door klaagster.

1: Is de indruk van het college juist dat de afwikkeling van de schade haar einde nadert en binnen een termijn van maximaal zes maanden gerekend vanaf nu haar beslag krijgt?

2: Als vraag 1 bevestigend wordt beantwoord, wenst klaagster dan nu een uitspraak dan wel is klaagster bereid af te wachten of de finale afwikkeling van de zaak binnen genoemde termijn plaatsvindt, in welk laatste geval klaagster zich te zijner tijd erover kan uitlaten of zij al dan niet een uitspraak op prijs stelt?'

- 1.9 Hierna is de procedure met instemming van de partijen opnieuw aangehouden.
- 1.10 Met berichten per e-mail van 19 en 26 februari 2019 heeft klaagster verzocht om uitspraak.
- 1.11 Verweerder heeft hierop gereageerd met een brief van 7 maart 2019 (met bijlagen, ongenummerd).

2. De klacht en het verweer.

- 2.1 De klacht houdt samengevat het volgende in (nummering door Tuchtcollege):
1. dat klaagster op 13 november 2015 reeds een klacht ingediend heeft bij de directie van D (het kantoor waar verweerder aan verbonden is) maar dat daar niets uitgekomen is omdat verweerder zelf in de directie van dat kantoor zit en hij dus de klacht zelf beoordeelt;
 2. dat verweerder lange tijd de inschakeling van de arbeidsdeskundige heeft tegengehouden;
 3. dat hij het bezwaar van de WIA heeft stopgezet;
 4. dat hij de gezamenlijke opdracht van de arbeidsdeskundige eenzijdig heeft ingetrokken;
 5. dat hij weigert aanvullend te bevoorschotten;
 6. dat hij van mening is dat de schadebeperkingsplicht van klaagster zeer ver reikt;
 7. dat nadat de gemachtigde van klaagster heeft aangegeven dat de situatie voor het ongeval in de letselschade als uitgangspunt dient, verweerder als antwoord de werkzaamheden in het dossier per direct gestaakt heeft met de mededeling dat klaagster maar naar de rechter moest gaan. Het kan niet zo zijn dat verweerder de behandeling van het dossier opeens weigert voort te zetten, zonder juridische gronden en/of verweer en zonder enige aanleiding.
 8. dat nadat het Nederlands Bureau Motorrijtuigen (hierna: NBM) door de gemachtigde van klaagster benaderd is met het verzoek het dossier over te nemen (aangezien verweerder zijn werkzaamheden plotseling staakte) en het NBM aangegeven heeft dat men een wederpartij helaas niet voor het uitkiezen heeft en dat een mediationtraject een optie zou kunnen zijn om uit het dossier te komen, verweerder op het verzoek van de gemachtigde van klaagster heeft geweigerd hieraan medewerking te verlenen en heeft volhard in zijn standpunt dat klaagster maar naar de rechter moest gaan.

- 2.2 Klaagster heeft daarbij onder meer gesteld dat verweerder de artikelen 4, 5, 6 en 7 van de Gedragsregels van het NIVRE ernstig heeft geschonden. Zijn gedrag is immers niet fatsoenlijk, integer en respectvol naar alle partijen, vooral niet naar klaagster en haar gemachtigde. Verweerder heeft zich niet objectief opgesteld en zich niet laten leiden door de belangen van alle betrokken partijen (art. 5.1 lid d van de Gedragsregels) door het dossier niet meer verder te willen behandelen. Evenmin heeft hij gezorgd voor een snelle, efficiënte en adequate dossierbehandeling.
- 2.3 Bij de beoordeling van de (onderdelen van de) klacht zal in voorkomende gevallen gerefereerd worden aan het verweer.

3. De beoordeling.

- 3.1 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.
- 3.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts als volgt. Nu de schaderegeling kennelijk tot een afwikkeling gekomen is en klaagster althans haar gemachtigde om uitspraak gevraagd heeft, zal het Tuchtcollege de klacht in haar onderdelen op merites beoordelen om aldus te bezien of deze een grondslag vindt in de door klaagster naar voren gebrachte feiten – met inachtneming van het verweer. Daar doet zich echter een probleem voor. Klaagster heeft weliswaar een groot aantal stukken toegezonden, maar heeft daarbij evenwel verzuimd in haar klacht nadrukkelijk en concreet te vermelden uit welke informatie – in/uit welk document – de juistheid van haar stellingen blijkt. De stelling van verweerder dat het klaagschrift te algemeen geformuleerd is en onvoldoende onderbouwd snijdt wel hout. Het gaat naar het oordeel van het Tuchtcollege echter te ver om daarmee de klacht aanstonds als (geheel) ongegrond van de hand te wijzen. Helemaal onbepaald zijn (de) verschillende klachtonderdelen immers niet. Pas als de inhoud van de klacht(en) zodanig onduidelijk is dat daardoor een verweer tegen die klacht(en) in wezen onmogelijk wordt kan dat onmiddellijk tot een ongegrondverklaring leiden. Ook een nadere beschouwing – voor zover mogelijk – van de verschillende klachtonderdelen leidt echter niet tot een ander oordeel dan ongegrondheid, zoals blijkt uit het volgende, waarbij specifiek het gebrek aan voldoende concrete bepaaldheid van de stellingen van klaagster aan de orde wordt gesteld.
- 3.3 Het eerste klachtonderdeel houdt in dat klaagster op 13 november 2015 reeds een klacht ingediend heeft bij de directie van D, maar dat daar niets uitgekomen is, omdat verweerder zelf in de directie van dat kantoor zit en hij dus de klacht zelf beoordeelt. Uit de door verweerder overgelegde brief van de gemachtigde van klaagster van de desbetreffende datum (13 november 2015) blijkt echter dat de gemachtigde van klaagster toen onder meer het volgende geschreven heeft: *‘U dient deze brief dan ook niet op te vatten als een klacht over de werkwijze van [verweerder], deze brief is bedoeld om u als directie te laten meekijken in deze zaak omdat ik van mening ben dat we hier anders een zeer belangrijke kans op succes laten liggen.’* Dat laatste laat zich moeilijk rijmen met de stelling dat klaagster toen (al) een klacht heeft ingediend. Ook de stelling dat er ‘niets uitgekomen is’ stemt niet overeen met de e-mail van D van

20 november 2015 waarin onder meer staat dat gevraagd zal worden aan verweerder om telefonisch contact op te nemen met de gemachtigde van klagster om te spreken over de inzet van een arbeidsdeskundige.

- 3.4 Wat betreft de genoemde arbeidsdeskundige is het concreet gemaakte verwijt dat de (later) door partijen ingeschakelde arbeidsdeskundige tijdens de bezwaarfase in het kader van een WIA-procedure door verweerder eenzijdig buiten spel is gezet waardoor, zoals klagster bij repliek stelt: *'Er (...) nimmer inhoudelijk verweer gevoerd [is] tegen de WIA beslissing, hetgeen er toe geleid heeft dat de WIA beslissing definitief geworden is'*. De klachtonderdelen 3 en 4 vallen als zodanig met elkaar samen. Ten aanzien van het klachtonderdeel dat verweerder de gezamenlijke opdracht van de arbeidsdeskundige eenzijdig heeft ingetrokken merkt het Tuchtcollege op dat de feiten hier niet geheel duidelijk zijn, maar het echte bewijs daarvoor niet uit de stukken blijkt. De stelling van klagster inzake het bezwaar maken tegen de WIA-beslissing strookt voorts niet met de door verweerder overlegde 'beslissing op het bezwaar' van het UWV van 13 mei 2016 waaruit blijkt dat er wel degelijk inhoudelijke bezwaren naar voren gebracht zijn (welke ook daadwerkelijk geleid hebben tot een herbeoordeling, weliswaar met als resultaat een ongegrondverklaring van het bezwaar). Daar komt bij dat uit de door klagster overgelegde e-mail van de betreffende arbeidsdeskundige van 17 februari 2017 blijkt dat hij toen aan de gemachtigde van klagster geschreven heeft dat verweerder hem op 13 juni 2016 geïnformeerd heeft dat hij zijn arbeidsdeskundige begeleiding diende te staken. Dit was nadat het UWV de beslissing op het bezwaar genomen had (namelijk op 13 mei 2016) waardoor de conclusie moet zijn dat de stelling dat de bezwaarprocedure voortijdig is stopgezet niet klopt. Hier wreekt zich in het bijzonder dat klagster in haar klacht en bij haar repliek niet voldoende concreet heeft aangeduid wat er precies hieromtrent is gebeurd. Pas op basis van het verweer en de later nog door de partijen ingediende stukken is duidelijk geworden hoe een en ander verlopen is.
- 3.5 Wat betreft het verwijt dat verweerder de behandeling van het dossier opeens – zonder enige aanleiding – stopgezet heeft (nummer 7) overweegt het Tuchtcollege het volgende. Uit de stukken blijkt dat verweerder op 21 juni 2016 in een e-mail aan de gemachtigde van klagster (inderdaad) onder meer het volgende heeft geschreven: *'Gezien de teneur van uw e-mail staak ik de onderhandelingen hiermee per direct. Het lijkt me verstandig dat u de zaak aan de bevoegde rechter voorlegt, die zich dan wel zal uitlaten over de redelijkheid van uw wensen.'* Uit de stellingen van verweerder in dezen en uit de daarbij naar door hem verwezen stukken valt af te leiden dat de gemachtigde van klagster zelf voorafgaand aan deze e-mail reeds verschillende e-mails aan verweerder gestuurd had waarin zij melding maakt van haar voornemen verschillende klachtprocedures te entameren alsmede een deelgeschil te starten. De toon van die brieven gaf blijk van een sterke verontwaardiging aan de zijde van (de gemachtigde van) klagster die onder meer verband hield met de door haar vermeende eenzijdige stopzetting door verweerder van de opdracht aan de arbeidsdeskundige. Er was kennelijk reeds sprake van een ernstig meningsverschil en (door haar geuite) 'irritatie' aan de zijde van de gemachtigde van klagster. In dat licht acht het Tuchtcollege het onbegrijpelijk dat klagster heeft gesteld dat verweerder zomaar 'zonder enige aanleiding' de behandeling van het dossier heeft stopgezet. Er was immers meer aan de hand, waarbij de opmerking van verweerder dat het hem verstandig leek dat men de zaak aan de rechter voor zou leggen in ieder geval binnen die context plaatsvond. Hoewel het Tuchtcollege van mening is dat de hierboven vermelde passage uit de e-mail van 21 juni 2016 in zijn algemeenheid niet conform de gedragsregels is, is deze gezien het hele feitencomplex ook weer niet geheel onbegrijpelijk. Genoemde context maakt het handelen van verweerder niet-klachtwaardig. Dat wordt niet anders louter lettend op de opmerking van verweerder dat hij 'direct' de onderhandelingen staakt. Verweerder stelt

bij repliek dat hij dat zelf een impulsieve en onverstandige reactie vindt, die hij achteraf betreurt. Het Tuchtcollege acht in dat opzicht relevant dat hij later, zoals onder meer blijkt uit zijn brief van 18 juli 2016, wel degelijk het traject heeft voortgezet.

3.6 Het klachtonderdeel zoals opgenomen onder nummer 8 in 2.1 ziet op de inhoud van dezelfde brief waarin verweerder ook geschreven heeft: 'In mijn voorgaande e-mail heb ik aangegeven dat het mij verstandig lijkt dat u de zaak aan de rechter voorlegt'. In zijn repliek heeft verweerder betoogt waarom hij op dat moment geen vertrouwen had in de goede afloop van het ongespecificeerde aanbod tot een gesprek (en/of mediation) van de gemachtigde van klaagster na de correspondentie die daaraan vooraf gegaan was en dat het geschil over de rol van de arbeidsdeskundige zich meer leende voor een deelgeschil dan voor mediation. Hiervoor is reeds overwogen dat verweerder niet zomaar, zonder meer, de behandeling van het dossier heeft neergelegd en gesteld heeft dat klaagster maar naar de rechter moest gaan. In zoverre is ook dit klachtonderdeel ongegrond. Daar komt bij dat klaagster een op zijn minst beperkte voorstelling van zaken geeft van het standpunt van de NBM, door te stellen dat men van daaruit (alleen) gezegd heeft dat men een wederpartij helaas niet voor het uitkiezen heeft en dat een mediation wellicht een mogelijkheid zou zijn. In de e-mail van het NBM van 30 juni 2016 komt toch wel een meer genuanceerd beeld naar boven. Het NBM heeft in antwoord op het verzoek van de gemachtigde van klaagster van 26 juni 2016 besloten het dossier niet over te nemen omdat men daar 'onvoldoende gronden' voor zag, 'aangezien een kennelijk deels persoonlijk conflict tussen behandelaren daartoe onvoldoende is.' Verder schreef NBM onder meer nog het volgende: 'Op hoofdlijnen is het dossier door [de opdrachtgever van verweerder] tot heden redelijk voortvarend behandeld, inclusief de inschakeling van een arbeidsdeskundige. (...) U heeft met name gewezen op de onwenselijkheid van het afbreken van de onderhandelingen, op zich overigens een terecht punt. In een bericht daarvoor heeft [verweerder] echter aangegeven welke informatie hij van u verwacht: akkoord op de vraagstelling voor de medische expertise en nadere bewijsstukken over het VAV. Anders gezegd, u bent ook zelf mede verantwoordelijk voor de verdere voortgang. Het komt ons voor dat na de uitwisseling van deze informatie het dossier "gewoon" verder kan worden behandeld, waarbij u beiden nog zou kunnen overwegen door middel van pre-mediation het wederzijdse onderhandelingsproces te laten begeleiden. Daar waar u zelf nadrukkelijk op de man speelt en herhaaldelijk uitspreekt geen vertrouwen meer in [verweerder] te hebben, heeft u ook te beseffen dat wij in veel situaties onze wederpartij niet zelf kunnen uitkiezen en min of meer veroordeeld zijn om met die andere partij samen op een professionele manier tot een vergelijk te komen.' De conclusie is ook hier dat klaagster nalaat een volledig beeld te schetsen van de communicatie door het NBM. Om nog maar te zwijgen over het feit dat hieruit blijkt dat naar het inzicht van het NBM verweerder weinig te verwijten viel en dat de machtigde van klaagster juist ook zelf een belangrijk aandeel had in de door haar gepercipieerde problemen in de voortgang van het dossier. Ook dit onderdeel kan niet tot grondverklaring leiden.

3.7 De resterende klachtonderdelen, zoals het te lang wachten met de inschakeling van de arbeidsdeskundige (nummer 2), het weigeren aanvullend te bevoorschotten (nummer 5) en het van mening zijn dat de schadebeperkingsplicht zeer ver reikt (nummer 6), zien op de inhoud van het schaderegelingstraject waar het Tuchtcollege in beginsel geen oordeel over heeft. Alleen als er sprake is van standpunten die door verweerder in redelijkheid niet ingenomen kunnen worden kan het Tuchtcollege tot het oordeel komen dat er sprake is geweest van onbehoorlijk gedrag in de zin van de gedragsregels van het NIVRE. Tegenover de marginale toets die het Tuchtcollege in dat verband kan/moet toepassen staat juist een verdergaande stelplicht aan de zijde van (in dit geval) klaagster, verband houdend met het gedrag van verweerder. Nu hiervoor reeds is komen vast te staan dat de meest verstrekkende en concreet toetsbare stellingen van klaagster niet tot een grondverklaring van de klacht kunnen leiden, acht het Tuchtcollege een verdere beoordeling van deze laatste onderdelen niet opportuun, nog los

van het feit dat (ook) deze onderdelen naar oordeel van het Tuchtcollege niet op behoorlijke wijze zijn onderbouwd. Ook indien aangenomen zou moeten worden dat verweerder inzake die klachtonderdelen ten onrechte al te zeer terughoudend gehandeld heeft dient dat beschouwd te worden in het licht van het feit dat ook al tijdens de schadebehandeling hem verwijten gemaakt zijn door de gemachtigde van klaagster die niet gedragen werden door de feiten, hetgeen de onderhandelingen niet bevorderd zal hebben. Het Tuchtcollege acht het daarbij tevens relevant dat uit de door verweerder overgelegde stukken blijkt dat de gemachtigde van klaagster op 26 juli 2018 aan verweerder geschreven heeft dat zij van plan is (zonder een voorbehoud te maken) geen uitspraak van het Tuchtcollege meer te vragen indien men met een zekere slotbetaling uit de onderhandelingen zal komen. Uit het bericht van de gemachtigde van klaagster van 31 januari 2019 blijkt dat men inderdaad akkoord was met dat bedrag, maar dat de gemachtigde van klaagster nog betaling wenste van (met name) een factuur ten aanzien van haar kosten uit 2017 – betrekking hebbend op de kosten van deze procedure –, kosten die volgens de gemachtigde van klaagster gezien moeten worden als buitengerechtelijke incassokosten (BGK). In een brief van 6 februari 2019 heeft verweerder aan de gemachtigde van klaagster geschreven, onder verwijzing naar jurisprudentie, dat deze kosten niet onder de BGK vallen. Hoewel een inhoudelijk oordeel over dat laatste eveneens niet onder de competentie van het Tuchtcollege valt, kan naar het oordeel van het Tuchtcollege in ieder geval niet gezegd worden dat verweerder niet in redelijkheid het door hem ingenomen standpunt heeft kunnen innemen. Het Tuchtcollege is daarom, het geheel overziende, tenslotte van oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is en beslist dienovereenkomstig.

4. De beslissing.

4.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens verweerder ongegrond.

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 7 juni 2019.