

Uitspraak 20 november 2020

klachtencommissie Verenigd Register van Taxateurs.

(W.G.B Neervoort voorzitter, P den Haan en L. Bos leden)

in de zaak

.....

tegen

.....

1. Procesverloop

Op 30 oktober 2018 heeft het secretariaat van de VRT een klacht ontvangen gedateerd 29 oktober 2018 van namens de vennootschap onder firma gevestigd te (hierna: "klaagster"). De klacht was gericht tegen de heer, VRT taxateur te (hierna: "beklaagde").

Het bestuur van de VRT heeft de ondergetekenden benoemd tot lid van de klachtencommissie (hierna: "de Commissie") en zij hebben onderling de heer Neervoort benoemd tot voorzitter.

Daar in de klacht werd verwezen naar de gerechtelijke procedure tussen klaagster en, heeft de voorzitter bij mr. kopieën van het procesdossier van die procedure opgevraagd.

De Commissie heeft zich beraden of klaagster op voorhand niet ontvankelijk was, namelijk in hoeverre over dezelfde kwestie, waarover de klacht ging een procedure aanhangig was. Daar is meer tijd overheen gegaan dan de bedoeling was. De Commissie betreurt dat.

Op 27 augustus 2019 heeft de voorzitter mr. per mail bericht dat de Commissie de klacht integraal in behandeling nam, beklagde op de hoogte gesteld van de klacht en hem uitgenodigd te reageren.

Door de partijen zijn behalve de klacht de volgende stukken bij de Commissie ingediend:

- Een verweerschrift van beklagde gedateerd 11 oktober 2019.
- Een schriftelijke reactie op het verweerschrift van mr. gedateerd 14 januari 2020.
- Een nader verweerschrift van beklagde gedateerd 13 februari 2020.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Rotterdam op 23 september 2020 en aldaar verschenen, vergezeld van mr. als raadsman van klaagster en de heer als raadsman van beklaagde.

2. Grondslag van de beoordeling

De commissie beslist met inachtneming van het VRT Reglement op de Behandeling van Klachten en het Reglement houdende Gedragsregels als bedoeld in artikel 19 van de Statuten van de Stichting VRT- Verenigd Register van Taxateurs, zoals die luiden op de datum dat de klacht werd ingediend resp. de data van de verweten gedragingen. Bij de beoordeling is acht geslagen op hetgeen door de partijen naar voren is gebracht in hun schriftelijke stukken en tijdens de mondelinge behandeling.

3. Feiten

3.1. is taxateur (planten) en sinds als Taxateur met specialisme Agrarisch ingeschreven in het VRT register.

3.2. Op of omstreeks 13 april 2015 zouden in het bedrijf van klaagster gewassen beschadigd zijn geraakt als gevolg van verontreiniging van een of meer waterbassins. De beklaagde is door de verzekeraar van klaagster, ingeschakeld als taxateur om samen met anderen de omvang van de schade vast te stellen. Hij heeft dat gedaan, heeft het bedrijf van klaagster bezocht en gesprekken gevoerd met diverse personen. Een en ander heeft geleid tot een gezamenlijke vaststelling van klaagsters schade op 17 november 2015.

3.3. De verzekeraar van klaagster heeft geweigerd de schade geheel of gedeeltelijk te vergoeden, waarbij hij zich onder meer heeft beroepen op de bevindingen van beklaagde. Klaagster heeft vervolgens de hierboven genoemde gerechtelijke procedure tegen de verzekeraar aangespannen. In die procedure heeft de verzekeraar als bewijsstuk overlegd een schriftelijke verklaring gedateerd 17 februari 2017, opgesteld en ondertekend door beklaagde,

4. Klacht en verweer

4.1. Klaagster maakt de beklaagde diverse verwijten, zowel bij zijn onderzoek en taxatie als bij het mede opstellen en ondertekenen van de verklaring van 17 februari 2017.

Kort gezegd komen de klachten van klaagster neer op het volgende:

-het schenden van het beginsel van hoor en wederhoor door klaagster niet te confronteren met hetgeen haar voormalige werknemer had verklaard, alvorens aan die verklaring consequenties te verbinden.

-het meewerken aan het opstellen van de verklaring van 17 februari 2017, omdat daarin immers een eigen standpunt van beklaagde niet valt te onderkennen;

- schending van het verbod om onderzoeksmateriaal en gegevens te openbaren of te delen met anderen door hierover te spreken met en samen met hem de verklaring te ondertekenen;
- schending van de verplichting tot onpartijdig gedrag door het afleggen van de gezamenlijke verklaring van 17 februari 2017;
- schending van de verplichting tot hoor en wederhoor, door mee te werken aan het opstellen van de verklaring van 17 februari 2017 zonder klaagster in de gelegenheid te stellen op de beweringen van te reageren;
- het als taxateur rapporteren van bevindingen, die niet zijn gebaseerd op waarneembare en onafhankelijk verifieerbare feiten;
- laakbaar handelen door in de verklaring opzettelijk onjuiste informatie te verschaffen en relevante feiten te verzwijgen.

3.2. Beklaagde heeft daarmee volgens klaagster gehandeld in strijd met de artikelen 1 (*zorgvuldigheid en objectiviteit*) en 8 (*zorgvuldig en naar beste weten en kunnen uitvoeren van de opdracht*) van het Reglement houdende Gedragsregels.

3.3 Het verweer van beklagde houdt kort gezegd in:

- dat klaagster niet ontvankelijk is gezien de tijd, die is verstreken tussen de gedragingen, waarover klager zich beklagt en de indiening van de klacht, althans de behandeling daarvan. Het klachtenreglement bevat weliswaar geen termijn, waarbinnen een klacht moet worden ingediend, maar het algemeen geldende beginsel, dat klachten binnen redelijke termijn -beklaagde noemt een termijn van één jaar- moeten worden behandeld is hier geschonden, zodat beklagde niet meer kan worden aangesproken op dingen die hij fout zou hebben gedaan.
- klaagster is voorts niet ontvankelijk op grond van artikel 3.3 van het Reglement op de behandeling van klachten van 18 april 2019, nu immers over de kwestie de hiervoor genoemde gerechtelijke procedure aanhangig is.
- hoe dan ook is de klacht niet ontvankelijk voor zo ver deze betrekking heeft op gedragingen van beklagde in de periode dat hij nog geen VRT taxateur was, dus vóór 11 oktober 2016.
- de klacht moet ook op inhoudelijke gronden worden afgewezen, nu beklagde niet heeft gehandeld in strijd met enige VRT gedragsregel. Het werk van een taxateur kan in een geval als het onderhavige met zich brengen dat informatie wordt ingewonnen bij anderen dan de verzekerde en niets verplicht de taxateur om de verzekerde te confronteren met informatie, die hij van anderen heeft gekregen. Dat is aan de verzekeraar als hij daartoe aanleiding ziet. Ook is het de taxateur niet verboden derden, bij wie hij informatie inwint te informeren over de omstandigheden van de schade en daarop hun commentaar te vragen. Het op verzoek van de opdrachtgever -de verzekeraar- opstellen van een verklaring, die kennelijk als bewijsstuk is bedoeld is evenmin klachtwaardig en dat geldt ook voor de inhoud van de verklaring van 17 februari 2016.

4. Beoordeling

4.1. het beroep van beklagde op niet-ontvankelijkheid van de klacht wordt verworpen.

4.2. Het reglement bevat inderdaad geen termijn, waarbinnen klachten moeten worden ingediend en het is denkbaar dat een klacht, die uitzonderlijk lang na de verweten gedraging is ingediend niet-ontvankelijk is. Hier is echter geen sprake van zo'n uitzonderlijk lange termijn.

4.3. Ook het beroep op het aanhangig zijn van de procedure met de verzekeraar gaat niet op. Die procedure is tussen andere partijen en het gaat om verschillende vorderingen. Daardoor bestaat geen gevaar van tegenstrijdige uitspraken.

4.4 Het verweer van niet ontvankelijkheid voor wat betreft gedragingen voordat beklaagde was ingeschreven als VRT taxateur slaagt wél. Voor 11 oktober 2016 golden de Gedragsregels van de VRT niet voor beklaagde en de commissie is ook niet bevoegd om te oordelen over zijn gedragingen van voor 11 oktober 2016.

4.5 Nu de door klaagster gewraakte gedragingen van beklaagde in de periode na 11 oktober 2016 enkel zien op de totstandkoming, het opstellen en de ondertekening van de verklaring van 17 februari 2017 heeft de Commissie enkel te beoordelen of beklaagde daarmee heeft gehandeld in strijd met de Gedragsregels.

4.6 De bewuste verklaring is tot stand gekomen op verzoek van de verzekeraar. Deze was de opdrachtgever van beklaagde. Kennelijk heeft de verzekeraar aanleiding gezien om beklaagde te verzoeken samen met zijn collega een nader gesprek te hebben met klaagsters oud-werknemer De Commissie plaatst vraagtekens waarom de verzekeraar dit verzoek heeft gedaan, terwijl beklaagde de werkzaamheden waarvoor hij was ingeschakeld -als taxateur vaststellen van de omvang van de schade- al in november 2015 had beëindigd. Beklaagde is taxateur en geen onderzoeker. Als het de bedoeling was geweest om een bewijsmiddel te vergaren voor de procedure tegen klaagster hadden de verzekeraar andere - en betere - middelen ten dienst gestaan. De Commissie betreurt ook dat klager pas met de verklaring 17 februari 2017 werd geconfronteerd toen deze in de procedure tussen haar en de verzekeraar werd overgelegd, maar het lag in het stadium, waarin de kwestie zich bevond volgens de Commissie op de weg van de verzekeraar en niet op die van beklaagde om klaagster te confronteren met de stellingen van de heer en te kiezen hoe en wanneer zij dat zou doen.

4.7. Wat er zij van het gehalte van klachten van klager, deze komen er in de kern allemaal op neer dat beklaagde niet heeft gehandeld met de zorgvuldigheid die een VRT taxateur betaamt. De Commissie is het hiermee oneens. Beklaagde heeft bijna anderhalf jaar nadat zijn eigenlijke werkzaamheden als taxateur waren geëindigd rechtstreeks dan wel via zijn collega op verzoek van zijn opdrachtgever samen met een gesprek gevoerd met In dit licht was er geen bezwaar dat beklaagde onderzoeksgegevens deelde met en rustte op hem niet de plicht om klaagster te vragen naar haar reactie op hetgeen had verteld. Het ware zorgvuldiger geweest als dit gesprek had geresulteerd in één verklaring van en een apart commentaar van beklaagde en, maar het is bepaald niet onzorgvuldig in de zin van de Gedragsregels dat dit hier niet is gebeurd.

Nu klaagster meent dat de verklaring van onjuist is en de bevindingen en conclusies van beklaagde niet kloppen staan haar middelen ten dienste in de gerechtelijke procedure met de verzekeraar om daarvan (tegen)bewijs te leveren.

4.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

4.9 Klaagster zal als de in het ongelijk gestelde partij worden veroordeeld tot betaling van een deel van de kosten van de klachtbehandeling ad € 1.500,- te vermeerderen met btw.

5. Beslissing

Verklaart de klacht ongegrond en wijst deze af. Veroordeelt klaagster in een deel van de kosten van de klachtbehandeling groot € 1.500,- vermeerderd met btw, te betalen aan het VRT.

W.G.B. Neervoort

P. den Haan

L. Bos