

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
wonende te Z
klager

tegen

B
in het register van het NIVRE ingeschreven,
werkzaam bij C
verweerster

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft op 11 maart 2021 een klacht ingediend tegen verweerster met behulp van het meldingsformulier van het NIVRE (met bijlagen). Met een e-mail van 30 maart 2021 (eveneens met bijlagen) heeft klager zijn stellingen aangevuld.
- 1.2 Met een brief van 22 april 2021 is verweer gevoerd.
- 1.3 Klager heeft op 3 mei 2021 een repliek ingezonden.
- 1.4 Met een brief van 2 juni 2021 is door verweerster gedupliceerd.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 20 september 2021 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon. Verweerster was eveneens aanwezig in persoon vergezeld door D (directeur C) en E (teamleider). De partijen hebben hun standpunten toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

2. De feiten, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang.

- 2.1 Klager is als woningeigenaar verzekerd tegen inboedel- en opstalschade bij F (hierna: de verzekeraar). Op 5 juni 2018 is in de woning van klager waterschade ontstaan. In een door verweerster in opdracht van de verzekeraar opgesteld 'Voorlopig expertiserapport' van 20 juni 2018 is onder meer het volgende opgenomen:

'Inleiding

U heeft ons opdracht gegeven om een waterschade van 6 juni 2018 vast te stellen bij [klager]. Op 14 juni 2018 hebben wij daar gesproken met verzekerde. (...)
(...)

Toedracht en oorzaak

Op 5 juni 2018 is verzekerde 's morgens vroeg van huis naar Y vertrokken. Later op de dag werd hij door de buurman gebeld, omdat water langs zijn ramen naar beneden liep, zowel binnens- als buitenshuis. Dit was opgemerkt door een oplettende buurtgenoot die de hond aan het uitlaten was.

Verzekerde is naar huis gespoed, omdat niemand in de buurt een sleutel had van de woning. Thuis aangekomen heeft verzekerde de hoofdkraan dichtgedraaid en is de alarmdienst gealarmeerd, waarop G is ingeschakeld.

Verzekerde meldde u in eerste instantie dat de vulslang van de cv-installatie op zolder los was geraakt, waardoor water de woning is ingestroomd. Maar de lezing van verzekerde is tijdens het bezoek van onze expert anders. Verzekerde verklaarde dat de leiding naast de cv was afgedopt en deze dop eraf is gesprongen. Hierover meer onder kopje 'bevindingen expert'.

Bevindingen expert

In de woning zijn duidelijke sporen van waterschade, lekkage zichtbaar. Verzekerde verklaarde ons mondeling dat hij zich bij het melden van de schade niet bewust was van het belang van de oorzaak van de lekkage.

Verzekerde gaf aan dat hij een vraag van de medewerker van F aan de telefoon, met een ja beantwoordde, toen deze medewerker vroeg of de vulslang was gesprongen. Pas toen hem duidelijk werd dat er dan geen dekking op de polis zou zijn, werd hij zich bewust van de correcte opgave van de oorzaak. En tijdens ons bezoek heeft verzekerde ons een andere oorzaak geschetst.

Verzekerde geeft ons aan weinig verstand van dergelijke zaken te hebben. Hij zegt wel dat hij vrij technisch is en hij gaf aan dat hij één of twee dagen voor het ontstaan van de schade het overdruk-ventiel van de installatie had verwijderd, omdat deze zou lekken. Dat verzekerde technisch is, wordt naar onze mening bevestigd door het (voormalig) beroep van verzekerde: forensisch onderzoeker.

Verzekerde wilde met dit verwijderde overdrukventiel naar de winkel om eenzelfde nieuw overdruk-ventiel aan te schaffen, zodat hij deze weer tussen de leiding en de installatie kon monteren. De ketel was volgens verzekerde dus voor de schadedatum 'buiten werking gesteld'.

Ook zou verzekerde op het moment van verwijderen van het overdrukventiel de toevoerslang hebben doorgesneden om één helft als toevoerslang voor de wasmachine aan te leggen en de andere helft als vulslang te behouden. De voorbereiding op de kraan zou al getroffen zijn.

Bij het loskoppelen, verwijderen van het overdrukventiel, heeft verzekerde de toevoerleiding van de cv afgedopt. Verzekerde verklaarde dat hij deze dop blijkbaar niet goed heeft vastgedraaid en dat deze derhalve is losgesprongen door de waterdruk. Het water heeft de vrije loop gekregen en in de gehele woning schade veroorzaakt.

Verzekerde kon ons geen nota van een afdop-set overleggen, omdat hij dergelijke onderdelen voldoende op voorraad heeft (zie foto 4). Hij heeft meerdere studentenwoningen in beheer gehad, waar hij vaker reparaties aan cv-installaties zelf uitvoerde en onderdelen uit heeft verzameld.

Bovenstaande verklaring en uitleg van de oorzaak, is naar onze mening in strijd met de eerdere verklaring, die verzekerde telefonisch aan onze expert H mededeelde op woensdag 6 juni 2018. Tijdens dit telefonisch onderhoud heeft H verzekerde om uitleg van de oorzaak gevraagd, waarop verzekerde aangaf dat hij na het vullen van de ketel vergeten was de vulkraan dicht te draaien en dat de slang van de kraan geschoten was.

Toen H verzekerde informeerde over de mogelijke beperkingen (ontbreken) ten aanzien van de dekking zei verzekerde tegen H, dat hij het vreemd vond dat er dan geen dekking zou worden verleend. Volgens verzekerde zou het waterschade zijn en kan je als mens toch een foutje maken? Ook vroeg verzekerde aan H 'waar hij dan voor verzekerd was'.

Voorts spraken wij na ons expertisebezoek met I van G, die vrij snel ter plaatse was om beredding uit te voeren. I heeft een aantal foto's gemaakt van de cv-ketel en de installatie direct na de gebeurtenis, waaruit op te maken valt dat de verklaring van verzekerde niet correct is.

Verzekerde meldde dat hij sinds de oorzaak niets aan de situatie bij de cv-ketel gewijzigd zou hebben. Maar, op de foto's van onze expert vergeleken met de foto's van I van G is duidelijk zichtbaar dat de situatie gewijzigd is. Dit kunnen wij u eventueel separaat aanvullend nog toelichten.

In het belang van deze rapportage en ons advies aan u om hier een nader onderzoek in te stellen naar de oorzaak en moraliteit van verzekerde, voegen wij deze informatie niet bij deze rapportage, maar zullen wij deze uiteraard op uw verzoek separaat aan u, of uw onderzoeker, nazenden.

Voorts hebben wij nog technische informatie bij een installateur uit ons netwerk opgevraagd, die aangeeft dat het afdoppen van een leiding niet gauw verkeerd kan gaan en het niet aannemelijk is dat de dop pas na een etmaal of later van de leiding springt, wanneer deze niet goed vastgedraaid zit.

Ook is het verwijderen van een overdrukventiel niet logisch. De installateur acht de tweede lezing van de oorzaak, die verzekerde ons tijdens het bezoek opgaf, niet aannemelijk.'

- 2.2 Hierna heeft ook een schadeonderzoeker van de verzekeraar (hierna: de schadeonderzoeker) op 4 juli 2018 de woning bezocht onder bijzijn van klager. Er werd daarbij een verklaring van klager opgenomen die door klager werd ondertekend en aangevuld. Deze verklaring zit niet bij de stukken (een verslag van de bevindingen van de schadeonderzoeker zit evenmin bij de stukken). Bij de stukken bevindt zich wel een e-mail van 20 juli 2018 van verweerster aan de toedrachtsonderzoeker in antwoord op door hem aan haar gevraagde reactie op de verklaring van klager. Deze e-mail bevat onder meer het volgende:

'Dank voor uw e-mail met de verklaring van verzekerde.

U vraagt mij een reactie te geven op hetgeen verzekerde verklaart.

Mijn reactie zal ik hieronder weergeven.

- Verzekerde verklaart dat hij naar X is gegaan en het overdrukventiel de avond ervoor met tijdsaanduiding er tussenuit heeft gehaald.

Aan mij verklaarde verzekerde dat hij niet meer wist wanneer hij dat had gedaan, hij vond het ook niet ter zake doen. Toen ik aangaf dat hij dan geen douche had, met warm water, gaf hij zelfs aan, ach het is niet zo dat ik weken zonder douche zat, ik kan wel een paar dagen zonder. Dus het is opmerkelijk dat verzekerde nu een tijd met datum weet te noemen.

- Tevens verklaart verzekerde u dat hij onderweg naar X een nieuw overdrukventiel zou halen. Het vreemde is dat verzekerde ten tijde van mijn bezoek nog geen nieuw overdrukventiel had aangeschaft, dus blijkbaar heeft hij geen nieuwe gekocht, terwijl hij rond de tijd dat hij belde, normaliter het ventiel toch zou moeten hebben aangeschaft lijkt mij.

- Voorts verklaart verzekerde u dat hij de vulslang in 2 delen heeft geknipt omdat deze te lang zou zijn.

Mij verklaarde verzekerde dat hij de wasmachine boven wilde gaan aansluiten en de vulslang daarvoor in 2 delen heeft gesneden.

- Verzekerde verklaarde u en mij dat de vulslang ten tijde van de gebeurtenis in 2 delen was gesneden.

De foto en verklaring van G doet anders vermoeden. Ondanks dat verzekerde aangeeft dat op de foto het onderste deel ontbreekt, dus de snijvlakken niet zichtbaar zouden zijn op de foto, wil ik graag weerleggen.

De lengtes komen dan niet overeenkomen met de lengtes die nu aanwezig zijn en waar ik foto's van in mijn rapportage heb opgenomen.

De vulslang was op de foto van G met zekerheid nog één geheel, met mogelijk een gat in de slang, wat op de foto's niet valt op te maken.

Wellicht dat een technisch onderzoek hierover meer bevestiging kan geven over het snijvlak en de passende delen van de slang uiteinden op elkaar (stukje er tussenuit?).

Dit omdat het deel aan het rode expansievat gekoppeld zit, het deel is wat ten tijde van mijn bezoek zeker 1 tot 1,5 meter lang was en op de foto achter het expansievat verdwijnend dan maar circa 60 cm zou zijn.

Dit zoals al telefonisch met u (...), besproken.

- Verzekerde verklaart dat hij gevraagd heeft om een expert en dat ik ben geweest om de oorzaak te onderzoeken.

Ten tijde van het gesprek heb ik meermaals gemeld bij verzekerde dat ik niet de oorzaak onderzoek, maar een mondelinge verklaring opneem, rapporteer en de schade vaststel.

- Verzekerde verklaart dat hij bij het vullen van de ketel het einde aan het expansievat altijd erop blijft, maar het andere deel op de kraan aansluit voor het vullen.

Dit verklaart dan het andere uiteinde van de doorgeknipte slang niet, zie foto (bijlage) waarop het aansluitdeel te zien is. Hiermee kan niet eenvoudig op een kraan gekoppeld worden om te vullen.

- Verzekerde ontkent tegen H te hebben verklaart dat het vulslang is geweest die was gesprongen. H zou voor een afspraak hebben gebeld.

Allereerst bellen wij experts van KakesWaal nooit naar verzekerden om een afspraak te maken, dat doet onze afdeling planning. Wij bellen vaak wel om de schadeoorzaak te vernemen en eerste actie uit te zetten alvorens het bezoek. Dit met het oog op schade beperking. Ook H van ons heeft met deze reden naar verzekerde gebeld. Verzekerde heeft aan H verklaart dat het de vulslang was die was gesprongen. Wanneer deze woorden bij verzekerde "in de mond zouden zijn gelegd door F" had verzekerde geen reactie aan H hoeven geven in de vorm van "als dat zo is, is het niet anders". Dit als antwoord op de melding van H dat een schade met deze oorzaak mogelijk door F zal worden afgewezen.

- De claim van verzekerde zou bij mij bekend zijn volgens verzekerde.

Verzekerde heeft een lijst ingediend met beschadigde zaken, zonder feitelijke bedragen hieraan te koppelen. Er is afgesproken dat ik in overleg met F een bedrijf zal inschakelen om de schade op te nemen en te herstellen, daarna kan de schade worden vastgesteld.

Hiermee hoop ik een inhoudelijk duidelijke reactie op de verklaring van verzekerde te hebben gegeven, waarmee u verder kunt bij het innemen van een standpunt in dezer.

Ik verneem graag het verdere verloop van u en of u het wenselijk acht dat ik verder ga met vaststellen van schade (wat inhoudt dat ik Dispatch bedrijven ga inschakelen voor herstel).'

2.3 Bij brief van 2 augustus 2018 van de verzekeraar aan klager heeft de verzekeraar te kennen gegeven dat men geconcludeerd heeft dat klager misleidende informatie verstrekt heeft en dat er sprake is van fraude aan de zijde van klager. In de brief worden voorts de voorgenomen afwikkeling beschreven en wordt klager 14 dagen gelegenheid gegeven om op de bevindingen en conclusies te reageren en met aantoonbaar en controleerbaar bewijs te komen waaruit blijkt dat de claim van klager wel rechtmatig is.

2.4 Uit een 'Definitief expertiserapport' van 21 augustus 2018 (waarin de tekst zoals aangehaald onder 2.1 gelijkluidend mede is opgenomen), blijkt dat de verzekeraar op 14 augustus 2018 verweerster verzocht heeft het dossier te sluiten. Verweerster is sindsdien niet meer betrokken bij de afhandeling van de schadeclaim van klager. Klager heeft verklaard dat nadat hij bezwaar gemaakt heeft bij de verzekeraar tegen het voorgenomen besluit van 2 augustus 2018, de verzekeraar een nadere expertise heeft laten uitvoeren door een ander bureau en dat naderhand de schade toch is uitgekeerd.

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht houdt – samengevat – in dat verweerster klager onrecht heeft aangedaan en onterecht en opzettelijk heeft zwart gemaakt en klager daarmee in ernstige mate heeft benadeeld. Klager heeft daartoe onder meer gesteld dat er aanvankelijk een (telefonisch) misverstand ontstaan is tussen hem, de verzekeraar en Kakeswaal omtrent de oorzaak en dat hij daarom heeft aangedrongen op een onderzoek, en voorts dat verweerster aanvankelijk tijdens het bezoek aan de woning gezegd had dat hij het ‘voordeel van de twijfel’ verdiende en beaamde dat het niet voldoende vast bevestigen van een einddop de oorzaak was, maar dat zij daarna in afstemming met de schadeonderzoeker is gaan draaien en in het (voorlopig) rapport klager heeft beschuldigd van fraude en zijn ‘moraliteit’ ter discussie gesteld heeft (dit alles om de verzekeraar ter wille te zijn). Hierna heeft verweerster in haar reactie op de verklaring van klager (zoals afgenomen door de schadeonderzoeker) vastgehouden aan de door haar ingezette koers door allerlei beweringen te doen die niet kloppen, waarmee verweerster blijkt gegeven heeft van een gebrek aan technische kennis. Verweerster is volgens klager (onder andere) ondeskundig en niet integer en zou geschrapt moeten worden uit het register van het NIVRE. Daarnaast verlangt klager genoegdoening voor de door verweerster veroorzaakte schade.
- 3.2 Op het verweer wordt voor zover van belang bij de beoordeling nader ingegaan.

4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht.

- 4.1 Het Tuchtcollege is krachtens de geldende Reglementen van het NIVRE niet bevoegd te oordelen inzake vorderingen tot schadevergoeding. Voor het overige zijn de bevoegdheid van het Tuchtcollege alsmede de ontvankelijkheid van de klacht niet in geschil.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een bureau/expert 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 men zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend bureau/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-geregistreerde. Het inhoudelijke werk van een bureau/expert staat in beginsel niet ter beoordeling van het Tuchtcollege. Inhoudelijke geschillen, zoals die over de hoogte van een vergoeding voor geleden schade, dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden. Slechts indien en voor zover een bureau/expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een gegrondverklaring en/of tot een eventuele tuchtrechtelijke veroordeling leiden. Daarbij dienen alle omstandigheden van het geval betrokken te worden waardoor het mogelijk is dat, ook indien men achteraf/objectief gezien een (inhoudelijke) fout heeft gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt voorts dat in een geval waar mogelijk sprake is van fraude een bijzondere zorgvuldigheid betracht dient te worden vanwege de ernst van het verwijt dat mogelijk aan betrokkene gemaakt zal worden alsmede de ernst van de mogelijke gevolgen daarvan. Daarbij dient in het bijzonder acht geslagen te worden op algemene beginselen zoals hoor en wederhoor en de onschuldspresumptie, naast het toepassen van neutraal (non-discriminatoir) en evenwichtig onderzoek – waarbij gewaakt wordt voor het creëren van de spreekwoordelijke tunnelvisie.

- 5.3 Uit de overgelegde stukken en stellingen over en weer van de partijen in deze zaak valt naar het oordeel van het Tuchtcollege af te leiden dat verweerster na het bezoek aan de woning van klager ten behoeve van haar voorlopige rapport verschillende feiten op een rij heeft gezet en daaromtrent (telefonisch) overleg heeft gevoerd met haar opdrachtgever (de verzekeraar). Het gaat dan om feiten, zo blijkt uit het rapport, als 1) mogelijk verschillende verklaringen van klager in de beginfase van de melding omtrent de oorzaak tegen de collega van verweerster (H) en tegen de verzekeraar, 2) mogelijke onduidelijkheden omtrent de toedracht in de verklaring(en) van klager zelf en 3) mogelijke tegenstrijdigheden tussen de bevindingen van G (belast met beredding) en de bevindingen van verweerster. Het Tuchtcollege is van oordeel dat dit alles bij elkaar voldoende was om een redelijk vermoeden van mogelijke onregelmatigheden aan te nemen. Het Tuchtcollege is daarbij van oordeel dat verweerster in die fase gehouden was om dit alles aan de opdrachtgever voor te leggen en gerechtigd was hierbij het advies te verstrekken om nader onderzoek te (laten) doen. Dat verweerster niet eerst zelf nog met klager in contact getreden is, is daarbij niet van belang, nu uit de gang van zaken blijkt dat de verzekeraar zelf een vervolgtraject heeft opgezet waarbij het beginsel van hoor en wederhoor is toegepast. Hoewel dit aanvankelijk geleid heeft tot een voor klager nadelige – voorlopige – beslissing is het voor klager uiteindelijk, volgens zijn eigen stellingen, goed afgelopen. Klager heeft ter zitting nog nadrukkelijk naar voren gebracht dat hij niet klaagt tegen de verzekeraar maar alleen tegen verweerster.
- 5.4 Het laatste roept voor het Tuchtcollege bij de stellingen van klager vragen op. In zijn klacht heeft hij immers als verklaring voor het – vermeende – tuchtwaardige gedrag van verweerster nadrukkelijk naar voren gebracht dat verweerster haar verdenkingen feitelijk in afstemming met haar opdrachtgever heeft geformuleerd, althans dit (mede) heeft gedaan om haar eigen positie bij de verzekeraar zo goed mogelijk voor te stellen. Het Tuchtcollege kan klager daarin niet volgen, omdat dit een en ander strijdig lijkt te zijn met de overige stellingen van klager dat de verzekeraar niets te verwijten valt. Bovendien blijkt uit het dossier niet dat er van sturing sprake is geweest in welke vorm dan ook. De argumenten die verweerster in haar rapport naar voren gebracht heeft en die geleid hebben tot haar advies om nader onderzoek te doen staan op zichzelf en zijn begrijpelijk (hetgeen iets anders is dan juist of onjuist, dat laatste staat niet ter beoordeling aan het Tuchtcollege).
- 5.5 Klager miskent daarbij naar het oordeel van het Tuchtcollege dat in het nadere onderzoek nu juist de ogenschijnlijk tegenstrijdige verklaringen tegen het licht gehouden konden worden om te bezien of er inderdaad sprake was van een ‘misverstand’ of niet. Klager miskent evenzeer dat het op de weg van verweerster lag haar bevindingen te rapporteren zoals zij gedaan heeft, zodat de verzekeraar naar behoren door haar geïnformeerd de draad verder op kon pakken. De enige vraag die in het kader van deze Tuchtprocedure relevant is, is of verweerster op dat moment redelijkerwijze voldoende materiaal voorhanden had te adviseren nader onderzoek in te stellen naar ‘de oorzaak en moraliteit van verzekerde’. Zoals reeds overwogen was dat het geval. Dat uiteindelijk is vast komen te staan dat er geen sprake was van misleiding/fraude aan de zijde van klager is voor het beantwoorden van die vraag niet relevant.
- 5.6 Het enige dat het Tuchtcollege – ten overvloede en ambtshalve – wel wil opmerken hieromtrent is dat de gekozen formulering – met name het gebruik van de term ‘moraliteit’ ongelukkig is. Uit het relaas van klager valt ook wel af te leiden dat hij in het bijzonder over deze term gestruikeld is. In de fase waarin het onderzoek zich bevond (met alleen een advies om nader onderzoek te doen) kan het gebruik van deze – mogelijk insinuerende – term de indruk wekken dat reeds op de uitkomst van het onderzoek vooruitgelopen wordt, hetgeen strijdig zou zijn met (het beginsel van) de onschulds presumptie. Het gebruik van meer neutrale termen zoals (een onderzoek naar de oorzaak en) ‘mogelijke onjuiste voorstelling van zaken door de verzekerde’ zou daarom de voorkeur behoeven. Dat alles laat echter onverlet dat naar het oordeel van het Tuchtcollege

verweerster – het geheel overziende – tuchtrechtelijk geen verwijt gemaakt kan worden. Het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig beslissen.

6. De beslissing.

6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Register-Experts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. C.W. Verloop en prof. mr. J.H. Wansink, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 1 november 2021.