

Uitspraak @
Klachtnummer: 2021020

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTER-EXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A
gevestigd te Z
klaagster

tegen

1. B
in het register van het NIVRE ingeschreven
werkzaam voor
2. C
verweerders

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

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klaagster heeft met een brief van 23 mei 2021 (met bijlagen) een klacht tegen verweerder ingediend.
- 1.2 Met een brief van 20 juli 2021 is door C namens verweerder verweer gevoerd.
- 1.3 Nadat een schikkingspoging door de Vertrouwenscommissie niet is geslaagd, is de klacht opnieuw ingediend met behulp van het klachtformulier van het NIVRE op 27 juni 2022 (met een bijlage).
- 1.4 De procedure is hierna voortgezet.
- 1.5 Met een brief van 25 juli 2022 heeft klaagster gerepliceerd.
- 1.6 Met een brief van 30 augustus 2022 is zijdens verweerder gedupliceerd.
- 1.7 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 16 december 2022 te Rotterdam. Aan de zijde van klaagster waren aanwezig D (juridische adviseur en tevens gemachtigde voor A) en E (expert voor A). Verweerder was aanwezig met behulp van beeldverbinding, bijgestaan door (in persoon) F (Manager Automotive Specials C) en G (Legal Council C). 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 Op 6 juni 2017 is schade ontstaan aan de auto van een verzekerde van A. Op 25 juli 2017 is de schade vastgesteld op € 10.831,77 ex BTW door expert H (expert voor A). De auto is gerepareerd bij schadeherstelbedrijf I te Y (hierna: het shb). Nadat er nog enkele nadere reparaties zijn uitgevoerd waarvoor een suppletie is vastgesteld van € 1.621,92 blijkt uit de door A als bijlage 6 overgelegde tijdlijn dat het shb op 2 oktober 2017 het volgende geschreven heeft:

'Belverzoek. Beste expert, graag zou ik een afspraak willen maken met een expert en de klant. zijn al een tijd bezig met meneer zijn auto maar er blijft een trilling in de auto zitten enige wat we de laatste keer ontdekten dat er een schroef in de band zat dat verholpen met een prop auto is uit gelijnd en 4 banden weer gebalanceerd maar bij 114 km komt weer de trilling terug. graag willen wij dit op lossen kunt u mij hier over bellen (...).'

- 2.2 H heeft hierop op dezelfde dag (2 oktober 2017) gereageerd met het volgende:

'Hallo J, wat kan een fysieke expert toevoegen? Is het nog een idee om de velgen/banden onder de wagen te balanceren? Komt de trilling wel achter vandaan? Mvg H'

- 2.3 Op 4 oktober 2017 heeft het shb weer gereageerd met het volgende:

'Vraag. Beste collega, ja banden zijn al gebalanceerd. de trilling voor je in je stoel door de auto. graag fysieke expert klant kan aankomende maandag tussen 7 en half 2 graag zou hij een tijd willen weten wanneer de expert komt.'

- 2.4 Vanaf dat moment is H kennelijk niet meer betrokken bij deze schade en treedt E verder als expert voor A op. Op voornoemd bericht heeft E op 10 oktober 2017 gereageerd met onder meer: 'Inmiddels heeft gisteren overleg plaatsgevonden.' Als 'notitie in logboek' van dezelfde dag (10 oktober 2017) heeft E het volgende geschreven:

'Gisteren een bezoek gebracht aan shb, en daar overleg gehad met de klant en K (eigenaar shb). Na herstel heeft de klant nog steeds last van trillingen in het voertuig. Afspraak gemaakt dat shb afspraak gaat maken bij BMW dealer voor een diagnose van de klachten. Verzekerde gaat dan samen met K naar de dealer om het voertuig in te leveren en een proefrit te maken met een monteur van de dealer. Na de diagnose kunnen we vervolg stappen maken. shb zet v.v. in tijdens de diagnose door de dealer.'

- 2.5 In een e-mail van de BMW-dealer L (hierna: de dealer) aan het shb van 24 november 2017 staat onder meer het volgende:

'Wij hebben met de wagen gereden en kunnen constateren dat de wagen een lichte trilling heeft boven de 100 km.

Wij hebben de achterbanden gematched en opnieuw gebalanceerd, hierbij was een afwijking te vinden in 1 van de achterbanden. Na de band op de velg te hebben verdraaid viel deze binnen de vast gestelde waarde. Daarna opnieuw de wagen beoordeeld waarbij nog steeds een lichte trilling voelbaar was, deze was wel minder als er voor alleen voor de klant nog steeds niet voldoende. In overleg een andere set wielen onder de wagen gezet en ook daar mee gereden waarna nog steeds een lichte trilling voelbaar was.

Wij kunnen niet vast stellen of deze klacht al aanwezig was voor de schade en weten ook niet of dit bij deze wagen wel helemaal op te lossen is.'

2.6 In een ongedateerd bericht van het shb aan A staat onder meer het volgende:

'Na evaluatie met [de dealer] (zie mail) staan we voor het blok om wat te doen aan deze auto?

*Is het de steekas of de aandrijfjas?
Is het onbalans in de aandrijflijn (tussenas)?*

*Er zal verder onderzoek moeten plaats vinden of de trilling op te sporen is en dit wel of niet aan de schade te toe te rekenen is!
Dat weten we niet.*

In afwachting van uw antwoord,'

2.7 Op 16 januari 2018 heeft E in een *Aanvullend rapport* het volgende geschreven:

*'Na herstel blijft de verzekerde last houden van trillingen in het voertuig.
In een overleg bij de hersteller met de verzekerde en mij persoonlijk zijn de bovenstaande klachten besproken.
De toedracht van de klacht (trilling) en het moment van het ontstaan van de trillingen is niet door mij vast te stellen.
Om tot een oplossing te komen heb ik voorgesteld het voertuig voor een diagnose bij een BMW dealer aan te bieden.
BMW dealer L heeft het voertuig gecontroleerd en getracht het probleem op te lossen door banden en velgen te wisselen. De trillingen werden hierdoor minder maar waren niet verdwenen. Ook de BMW dealer kan geen diagnose stellen van de oorzaak van de trillingen. Het voertuig was inmiddels diverse keren uitgelijnd en onderzocht zonder dat de oorzaak van de trillingen kon worden vastgesteld. er kan ook mogelijk sprake zijn van een niet schade gerelateerde oorzaak.
Het bovenstaande heb ik besproken met de verzekerde, daarbij heb ik aangegeven dat eventueel verder onderzoek kan plaatsvinden. Er moeten dan ook onderdelen vervangen worden om tot een uitsluiting te kunnen komen.
Daarbij dient de verzekerde wel rekening te houden, dat wanneer de oorzaak van de trillingen niet schade gerelateerd is, de kosten bij verzekerde komen te liggen. Ik heb de verzekerde ook voorgesteld om dit eventueel door een hersteller naar keuze te laten doen.
De verzekerde is het niet eens met het bovenstaande, hij is van mening dat de kosten bij A horen, ongeacht de diagnose van de toedracht. Hij gaf aan zijn Rechtsbijstand in te schakelen.'*

2.8 Blijkens stellingen van A heeft A op 25 januari 2018 voorgesteld een contra-expertise te laten verrichten waarna hiertoe op 14 maart 2018 door verzekerde opdracht gegeven is aan expert M (hierna: de contra-expert). In het door de contra-expert opgestelde contra-expertiserapport van 22 mei 2018 staat onder meer het volgende:

'De BMW is geparkeerdstaand in een parkeervak aangereden met aanzienlijke schade aan onder andere: achterbumper, linker achterzijpaneel, linker achterwielophanging, achteras-traverse, achter stuurhuis, linker achter-, linker voorportier, linker buitenspiegel, rechter voorscherm, linker -, rechter lichtmetalen achtervelg en rechter lichtmetalen voorvelg.

De schade is bij reparateur I hersteld.

(...)

Wat blijft is, dat de BMW trilt na de reparatie, rond 55-60 en 110-115 km/uur.

Verzekerde kan zich niet verenigen met de uitspraak van expert E na de reparatie van de door tegenpartij veroorzaakte schade.

Verzekerde had een perfect rijdende BMW, die voldeed aan zijn plezier van het autorijden.

Verzekerde onderhoudt zijn BMW goed, bespaart nergens op, hetgeen te constateren is op de overgelegde onderhoudsnota's.

Het onderhoud vindt plaats bij BMW-specialist N, reeds jaren een wijd en zijd bekend adres.

Expert E stelt: "dat eventueel verder onderzoek kan plaatsvinden. Er moeten dan ook onderdelen vervangen worden om tot een uitsluiting te kunnen komen. Daarbij dient de verzekerde wel rekening te houden, dat wanneer de oorzaak van de trillingen niet schade gerelateerd is, de kosten bij verzekerde komen te liggen".

(...)

Wij bestudeerden het overgelegde schaderapport met de foto's en constateerden dat de BMW schuin stond in het parkeervlak na het incident van 6 juni 2017. De BMW is opzij gezet na contact met de stoeprand aan de rechterzijde. Het rechter voorwiel van de Ford Transit staat na het contact met de BMW onder een hoek van meer dan 90 graden en daarbij is er het nodige olieverspilling bij de Ford Transit, met andere woorden: de veroorzaakte schade heeft een zeer aanzienlijke impact op de BMW gehad.

(...)

Wij namen onderhavige kwestie door met expert E en vernamen onder andere dat hij bij zijn eerder genomen standpunt blijft, zoals hiervoor wordt vermeld c.q. dat hij open staat voor een suppletie, mits schade gerelateerd.

Wij deelden mede dat wij uw verzekerde, onze opdrachtgever, hieromtrent rapporteren.

RESUMEREND

De BMW van verzekerde trilt na herstel van de schade van 6 juni 2017.

Verzekerde heeft ons inziens recht op herstel van de totale schade, c.q. de trilling in het motorvoertuig moet worden opgeheven.'

- 2.9 Uit de door A overgelegde reeds genoemde 'tijdlijn' blijkt dat hierna door de behandelaar van A op 17 juli 2018 aan de verzekerde het volgende geschreven is:

'Het contra expertise hebben wij bestudeerd

Gezien het rapport blijkt niet uit of de herkomst van de trillingen schade gerelateerd is. De vaststelling van de contra expert ontbreekt hier, hij heeft enkel een samenvatting gegeven van wat er is gebeurd en zijn eigen aannames doorgegeven.

(coulance)

Wij staan eventueel open om bij uw eigen garage het voertuig op de trilling te laten controleren.

Ter controle laten wij dit proces dan monitoren door een technisch deskundige.

Enkel wanneer uit dit aanvullend onderzoek blijkt dat de trilling verband heeft met de schade, kunnen wij de kosten hiervan vergoeden. De kosten van de technisch deskundige zijn in deze voor onze rekening.'

2.10 De verzekerde is met het voorgaande niet akkoord gegaan waarna de contra-expert in een e-mail van 22 oktober 2019 aan E drie namen heeft voorgesteld van kandidaat Bindend adviseurs. Met een e-mail aan de contra-expert van 28 oktober 2019 heeft E zijn keuze voor verweerder te kennen gegeven.

2.11 Op 15 november 2019 heeft verweerder de auto gezien op het Diagnosestation van C. Hij heeft daarbij het probleem met de trillingen opgelost en de auto geretourneerd aan verzekerde.

2.12 Op 24 januari 2020 heeft verweerder in een e-mail aan E het volgende geschreven:

'Enige maanden geleden heb ik de opdracht gekregen om een bindend advies uit te brengen inzake een schade aan [de auto].

Ik heb de door u getekende akte nog niet ontvangen.

Kunt u mij e.e.a. zo spoedig mogelijk toezenden?'

2.13 Op 27 januari 2020 heeft E op voornoemde e-mail gereageerd met:

'Wanneer en naar wie is deze gestuurd, ik heb nooit iets ontvangen?'

2.14 Op 31 januari 2020 heeft verweerder aan E geschreven dat de akte boven water is en verzocht deze te ondertekenen (of iemand anders van A). Op 27 februari 2020 heeft E de akte ondertekend teruggestuurd naar verweerder. In de desbetreffende 'Akte van benoeming derde deskundige' (hierna: de akte) staat onder meer het volgende:

'Overwegende:

1. Dat partij 1: Aangetoond wil hebben dat de trillingen het gevolg zijn van de schade c.q. reparatie van de schade van 06-06-2017.

2. Dat partij 2: Van mening is dat de trillingen te relateren zijn aan de schade c.q. de reparatie van de schade van 06-06-2017.

BIJLAGE - AKTE VAN BENOEMING DERDE DESKUNDIGE

Partij 1 en partij 2 verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

Artikel 1: Partijen zullen het genoemde geschil met uitsluiting van de gewone rechterlijke macht ter berechting voorleggen aan een bindend adviseur.

Artikel 2: De opdracht tot het uitbrengen van het advies zal geschieden door partij 1 en partij

2. De opdrachtgeving zal door partijen beschouwd worden als door hen te zijn gedaan.

Artikel 3: Partijen zullen de aan hen ter beschikking staande schriftelijke stukken (of kopieën daarvan) doen toekomen aan de bindend adviseur en zullen hem alle medewerking verlenen, opdat hij zijn werk naar behoren kan vervullen.

artikel 4: De bindend adviseur zal zijn advies niet eerder geven dan na partijen, of de door partijen aangewezen deskundige, gehoord te hebben. Overigens zal de procedure verlopen zoals het de bindend adviseur geraden zal voorkomen.'

De akte is ondertekend door verweerder op 6 november 2019, door/namens verzekerde (als 'partij 2') op 30 januari 2020, en door E – voor A – op 25 februari 2020 (als 'partij 1').

- 2.15 Verweerder heeft de dag erna (28 februari 2020) zijn Bindend Advies opgestuurd naar E. In het Bindend Advies, gedateerd 28 februari 2020, staat onder meer het volgende:

'Betreft

Uw opdracht tot het verrichten van een Bindend Advies inzake de schadevaststelling van bovengenoemd voertuig, met name of de aanwezige trillingen tijdens het rijden te herleiden zijn naar de schade van 6 juni 2017.

(...)

2. WERKWIJZE BINDEND ADVISEUR

Normaal gesproken zal de Bindend Adviseur de betrokken experts horen en het betreffende voertuig inspecteren, indien nog mogelijk, waarna een oordeel gegeven wordt in de vorm van een Bindend Advies.

In onderhavig geval is dit niet mogelijk daar er geen verschil van mening was over een schade of schadeoorzaak, maar over het al dan niet te relateren zijn van trillingen in het voertuig aan het ongeval van 06-06-2017.

Om deze reden heb ik besloten zelf het onderhavige voertuig te onderzoeken en daar mee te gaan rijden.

Met de eigenaar van het voertuig is afgesproken dat deze het onderhavige voertuig gedurende enige dagen ter beschikking zou stellen, zodat ik de gelegenheid had om e.e.a. grondig te onderzoeken.

Op 15-11-2019 heeft de eigenaar het onderhavige voertuig afgeleverd bij het Diagnosestation van C te X.

Als eerste heb ik alle banden van het voertuig op de juiste spanning gebracht, waarna ik met het voertuig ben gaan rijden. Tijdens het rijden van ca. 120 km/h op de snelweg bleek er een behoorlijke trilling voelbaar in het voertuig. De trilling was zodanig dat o.a. de zonnekleppen fors trilden, evenals de binnenspiegel en de stoelen.

Dit bleek inderdaad geen normale situatie te zijn.

(...)

Na het beëindigen van de proefrit is het voertuig op een hefinrichting geplaatst, waarna alle grondmaten en afmetingen gecontroleerd zijn. Hierbij werden geen afwijkingen in de maatvoering vastgesteld.

Ook is het voertuig op assteunen geplaatst, waarna een proefrit gesimuleerd kon worden, om zodoende te kijken of bijvoorbeeld de aandrijfassen een slingering vertoonden. Hiervan was eveneens geen sprake.

Hierop volgend is het voertuig volledig uitgelezen, om zodoende te kijken of daar zaken uit naar voren zouden komen. Er bleken een aantal foutcodes aanwezig te zijn, geen van deze foutcodes is evenwel te relateren aan de schade van 06-06-2017 of het herstel daarvan.

Daarna zijn de wielen met banden van het voertuig gebalanceerd, de voorwielen aan het voertuig, de achterwielen los vanwege de constructie van de aandrijving.

Hierbij bleek dat alle wiel/band combinaties een forse afwijking in de balans bezaten, per wiel diende ca. 20 gram lood te worden aangebracht.

(...)

Na het balanceren ben ik weer met het voertuig gaan rijden, de trillingen bleken volledig verdwenen te zijn.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat de gememoreerde trillingen direct na aflevering van het voertuig aanwezig waren, en dat de trillingen te herleiden zijn naar de wielen met banden en die delen van de wielophanging die eveneens draaien tijdens het rijden, zoals bijvoorbeeld de wielnaven.

3. BINDEND ADVIES

Gezien het bovenstaande spreek ik het Bindend Advies uit dat de trillingen in onderhavig voertuig te relateren waren aan het herstel van de schade van 06-06-2017.

De kosten van het Bindend Advies, zijnde € 840,00 excl. btw, komen derhalve geheel voor rekening van partij 1.'

2.16 Op 2 maart 2020 heeft E in een e-mail aan verweerder het volgende geschreven:

'Helaas constateer ik dat u artikel 4. uit de Richtlijnen Bindend Advies Motorvoertuigen van het NIVRE niet heeft gevolgd.

artikel 4: De bindend adviseur zal zijn advies niet eerder geven dan na partijen, of de door partijen aangewezen deskundige, gehoord te hebben.

In deze zaak, ben ik van mening dat mijn toelichting, vragen en aanvullende documenten invloed hebben op uw conclusie en rapportage.

In afwachting van uw reactie.'

2.17 Op 22 juni 2020 heeft E in een e-mail aan verweerder het volgende geschreven:

'U zou nog contact met mij opnemen om een afspraak te maken om deze zaak verder te bespreken.

Ik begrijp dat Corona de oorzaak kan zijn, dat dit is blijven liggen.

Ik stel daarom voor dat we dit verder per mail oppakken.

Naar aanleiding van uw bevindingen en rapportage heb ik een aantal vragen:

- Welk Merk type en maat velgen zaten onder het voertuig, tijdens uw inspectie, heeft u dit vastgelegd ?*
- Waren deze vrij van beschadigingen, heeft u de staat van de velgen afzonderlijk vastgelegd ?*
- Welk Merk type en maat banden zaten onder het voertuig tijdens uw inspectie, heeft u dit vastgelegd.*
- Heeft u de balanceer gewichtjes die van de velgen kwamen bewaard of vastgelegd ?*
- Wat was het profiel van de banden (dikte).*

- Was het profiel gelijkmatig afgesleten ? Waar er andere beschadigingen aan de banden zichtbaar.
- Tijdens uw inspectie was er inmiddels 50.000 km met het voertuig gereden, acht u het mogelijk dat dit met dezelfde banden is verreden als die bij het herstel onder de auto zaten. (Een relatief zwaar voertuig met vermogen, een hoog koppel, automaat en achterwiel aandrijving)
- Acht u het mogelijk dat er met een dergelijk voertuig 50.000 gereden kan worden zonder verandering van balans in de wielen ? (zeker gezien het feit dat er met een onjuiste bandenspanning is gereden)
- Gaarne ontvang ik een uitdraai van de uitlezing die door u is verricht met alle foutcodes.
- Heeft u kunnen vaststellen of uitsluiten dat er na herstel geen werkzaamheden en of onderhoud aan remdelen, ophangingsdelen of aandrijfdelen heeft plaatsgevonden, (deze kunnen van invloed zijn op onbalans of trillingen).
- Waarom heeft u na uw constatering van de onbalans niet direct contact met mij en de contra expert opgenomen?
- Waarom heeft u niet volgens de richtlijnen gehandeld en geen hoor en wederhoor toegepast.

Inmiddels hebben wij een claim van Rechtsbijstand ontvangen.

Ik vraag u daarom deze week nog een onderbouwde reactie te geven.'

- 2.18 In een 'Aanvullend Rapport van Arbitrage' (hierna: het aanvullend rapport) van verweerder van 8 juli 2020 staat onder meer het volgende:

'Naar aanleiding van het door mij uitgebrachte rapport van bindend advies, is namens A bezwaar gemaakt tegen het overslaan van hoor- / wederhoor in deze procedure.

Daarom zal ik deze alsnog in dit aanvullende rapport opnemen.

(...)

Na ontvangst van de opdracht tot arbitrage, en ontvangst van de diverse rapporten aangaande betreffende schade, bleek mij dat het niet om een "normale" arbitrage handelde.

De eerste expert (...), was, zo bleek uit de documentatie, van mening dat men onderdelen moest vervangen om zodoende vast te kunnen stellen of sprake was van schade, die te herleiden was tot de trillingen in het hiervoor omschreven voertuig. Hierbij werd gesteld dat het causaal verband aangetoond diende te worden en – bij afwezigheid daarvan – deze kosten voor rekening van de eigenaar van het voertuig zouden komen.

(...)

Daar beide experts geen hard standpunt over enig gebrek en/of de oorzaak daarvan innamen, maar ook het ontstaan en de aanwezigheid van trillingen niet betwisten, is het bindend advies door mij gericht op vaststellen van de geuite problemen, de oorzaak en de mogelijkheid tot het wegnemen van de oorzaak.

(...)

Om uit te kunnen sluiten, dat de trilling niet vanwege onjuist balanceren aanwezig was, heb ik besloten het voertuig rondom te laten finish balanceren. Dit is het balanceren van de wielen aan het voertuig. Hierbij wordt niet alleen eventueel onbalans in de band/wielcombinaties, maar onbalans in remschijven en naven e.d. opgeheven.

Na dit balanceren bleek (...) dat de trillingen volkomen verdwenen waren.

(...)

Nu er in aanvang geen geschil is over het ongeval en de aanwezigheid van trillingen had het aangaan van gesprekken met de beide experts op dat moment, naar mijn inzicht, geen meerwaarde. Het zou slechts tijd kosten en derhalve kostenverhogend werken. Om die reden heb ik verder geen afspraken gemaakt maar het voertuig geretourneerd naar de eigenaar. (...)

(...)

Dat de richtlijn, inzake hoor/wederhoor niet is gevolgd, klopt. Achteraf gezien had ik met de beide deskundigen een gesprek moeten hebben waarin zij hun standpunten mondeling konden toelichten. Mijn welgemeende excuses dat hier hieraan voorbij ben gegaan.

(...)

Geconfronteerd met het door mij verkregen resultaat inzake het wegnemen van de trilling gaf de heer E op 29-06-2020 (...) per email aan dat destijds het voertuig door meerdere partijen gebalanceerd is:

“Bij BMW heeft een volledige check plaatsgevonden, waarbij ook andere wielen en banden zijn gemonteerd. De banden zijn daar ook volgens BMW voorschriften en specificaties gebalanceerd.

De trilling de mogelijkerwijs nog aanwezig was, was zeer licht.

De oorzaak hiervan werd door specialisten gezocht in het cardan en in de aandrijfassen, dit is ook zo beoordeeld en opgenomen door de contra expert in zijn rapportage.

(...) Het bevreemd mij dat u 50.000 km later met zekerheid heeft kunnen vaststellen, dat dit schade gerelateerd zou zijn.”

De door de heer E zijn geen zaken en/of argumenten aangedragen die het noodzakelijk maken de eerdere conclusie te wijzigen.

(...)

Tot mijn verbazing (vanwege het feit dat deze stap ook in een eerder stadium toegepast had kunnen zijn) bleek na het balanceren aan het voertuig dat de trillingen verdwenen waren. Hieruit kan worden geconcludeerd dat er blijkbaar een onbalans in een naaf o.i.d. heeft gezeten. Deze onbalans was met de wielen los balanceren nooit op te heffen geweest. Zeker bij hedendaagse voertuigen met banden met relatief lage wangen blijkt dat elk beetje onbalans in bijvoorbeeld wielnaven of aandrijfassen merkbaar is tijdens het rijden. Het volledig aan de wagen balanceren van de wielen met banden heft dan dat soort onbalans ook op.

Om die reden acht ik het derhalve zeer waarschijnlijk dat betreffende onbalans ook die onbalans is, waar vanaf direct na de reparatie sprake van is geweest en gebleven.

(...)

Na het ingestelde onderzoek en de door de beide experts ingebrachte argumenten, kom ik tot de slotsom dat mijn eerdere conclusie standhoudt. Feitelijk is het eerder uitgevoerde balanceren niet goed gedaan c.q. niet volledig genoeg gedaan.’

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht zoals naar voren gebracht in de brief van 23 mei 2021 houdt het volgende in. Het punt van geschil waarover verweerder een bindend advies had moeten uitbrengen betreft de vraag of de – door verweerder en klaagster – niet betwiste trillingen te herleiden zijn tot

het ongeval of tot de reparatie van het ongeval. Verweerder erkent dat hij de bij bindend advies geldende uitgangspunten van hoor en wederhoor niet heeft toegepast. Verweerder betwist dat primaire en essentiële zaken niet goed zijn vastgelegd en dat een juiste onderbouwing ontbreekt. Uit het aanvullend rapport blijkt dat verweerder zich op het standpunt stelt dat, nu de oorzaak door hem is achterhaald (onbalans wielen/banden) en is opgeheven, de onderbouwing hiermee gegeven is. De bijbehorende conclusie van hem is dat de onbalans is veroorzaakt door de schade/reparatie. Hiervoor wordt geen onderbouwing gegeven.

3.2 Volgens klaagster heeft verweerder op meerdere gronden de Richtlijn Bindend Advies Motorvoertuigen van het NIVRE geschonden (zoals weergegeven in haar brief van 23 mei 2021):

1. *'Art. 2 is geschonden door verweerder. Verweerder heeft nimmer partijen op de hoogte gesteld de opdracht te aanvaarden na kennisname van de rapporten en van belang zijnde stukken. Eerste expert heeft in deze fase de voor hem van belang zijnde stukken niet kunnen overleggen.*
2. *Art. 3 is geschonden: Verweerder had nooit mogen beginnen met zijn opdracht alvorens de door beide partijen ondertekende akte retour was ontvangen.*
3. *Art. 4 is geschonden: Verweerder heeft zijn bindend advies uitgebracht zonder de partijen te hebben gehoord volgens het principe hoor- en wederhoor. De contra-expert is wel in de gelegenheid geweest diens standpunt kenbaar te maken.*
4. *Art. 5 is geschonden. Het rapport is summier en er is onvoldoende onderbouwing gegeven waarom de trillingen in het voertuig zijn terug te voeren op het ongeval of op de reparatie na ongeval. Die conclusie is simpelweg aangenomen, maar niet onderbouwd. Tevens is niet ingegaan op de zienswijze van de eerste expert. Het rapport is vooral gericht op het wegnemen van de trillingen, maar niet op het verband tussen schade/reparatie en aanwezigheid trillingen. Technische gegevens zijn niet gedocumenteerd.*
5. *Ook het aanvullende rapport voldoet niet aan de vereiste onderbouwing zoals bedoeld in artikel 4, nu nog steeds niet op alle argumenten van de eerste expert is ingegaan en nog steeds essentiële technische gegevens niet zijn gedocumenteerd. De opdracht in de akte van benoeming was antwoord geven op de vraag: Zijn de trillingen veroorzaakt door het ongeval en/of de reparatie. Hiervoor is nog steeds geen onderbouwing te vinden in het aanvullende bindend advies. De opdracht lijkt door beklagde anders te zijn opgevat dan staat vermeldt in de akte van benoeming. Dit blijkt uit de zinsnede van op pagina 2 onder punt 2 derde alinea: "Daar beide experts geen hard standpunt over enig gebrek en/of de oorzaak daarvan innamen, maar ook het ontstaan van schade en de aanwezigheid van trillingen niet betwisten, is het bindend advies door mij gericht op het vaststellen van de geuite problemen, de oorzaak en de mogelijkheid tot het wegnemen van de oorzaak." De oorzaak is inderdaad komen vast te staan en ook weggenomen, het oorzakelijk verband tussen schade/reparatie en trillingen is echter nog steeds niet aannemelijk gemaakt door beklagde door middel van onderbouwing en de weerlegging van de andere door eerste expert gepresenteerde alternatieve oorzaken.'*

3.3 Onder het kopje 'conclusie' in de brief van 23 mei 2021 heeft klaagster het volgende geschreven:

'De totstandkoming en de inhoud van het bindend advies en de aanvulling daarop zijn op meerdere punten in strijd met de Richtlijn Bindend Advies Motorrijtuigen. Op geen enkele

wijze is gevolg gegeven aan het principe van hoor- en wederhoor, waardoor de onafhankelijkheid van het rapport wordt betwist. Diverse technische aspecten zijn onvoldoende gedocumenteerd, diverse aannames zijn gedaan en over het daadwerkelijke geschilpunt worden slecht onderbouwde conclusies getrokken. Het aanvullende rapport heeft het bovenstaande - ondanks de excuses die gemaakt zijn voor het niet toepassen van hoor- en wederhoor - niet gerepareerd, nu deze aanvulling wederom onvoldoende onderbouwing en documentatie kent. Daarnaast is de visie van eerste expert onvoldoende besproken. Het aanvullende rapport is het voortborduren op een mank eerste bindend advies, waarbij de conclusie eigenlijk had moeten zijn dat door de sterk benadeelde positie van klager het advies niet langer stand kon houden.

Deze handelswijze resulteert erin dat het bindend advies niet voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld, terwijl dit bindend advies nu wel ten grondslag ligt aan de vordering die de verzekerde op klager meent te hebben wegens de vele gemaakte kosten in het onderzoek naar de oorzaak van de trillingen. Daarmee worden de belangen van klager ernstig geschonden. Het gevolg voor klager is geweest dat zij inmiddels is gedagvaard door haar verzekerde en heeft besloten de kosten van verzekerde te vergoeden, teneinde niet verder in discussie te raken met haar verzekerde over de al dan niet vernietigbaarheid van het bindend advies vanwege de strijdigheid met de Richtlijnen van het NIVRE.

Gezien het bovenstaande verzoekt klager uw college haar klachten gegrond te verklaren.'

- 3.4 Op het klachtformulier van 17 juni 2022 heeft klaagster bij de vraag naar de inhoud van de klacht gesteld dat verweerder heeft gehandeld in strijd met de gedragscode en reglementen van het NIVRE, meer in het bijzonder de Richtlijn binden Advies Motorvoertuigen en dat hij daarbij in zijn algemeenheid in strijd heeft gehandeld met hetgeen bij een goede beroepsuitoefening door een NIVRE geregistreerde betamelijk is. Daarbij heeft zij gesteld dat de klacht inmiddels genoegzaam bekend is bij het NIVRE en verwezen naar de schriftelijke stukken (kennelijk de op dat moment bestaande brief van klaagster van 23 mei 2021 en het verweerschrift van 20 juli 2021). Bij de vraag wanneer de klacht naar tevredenheid is afgehandeld heeft klaagster het volgende geschreven:

'Bij gegrondverklaring klacht, met eventuele compensatie van de kosten. Reden waarom erkenning van de klacht voor A bijzonder van belang is, is dat door [verweerder] noch door C op geen enkele wijze erkenning is gegeven voor de wijze waarop het bindend advies tot stand is gekomen. Daarbij valt op dat de binnen de beroepsgroep afgesproken gedragsregels door [verweerder] en C worden gezien als Richtlijnen waar eenvoudig van kan worden afgeweken.'

- 3.5 Bij repliek heeft klaagster onder meer nog het volgende aangevoerd:

'Was er door het opheffen van de trilling geen discussie meer?

Beklaagde gaat er vanuit dat door het verhelpen van de trillingen de angel uit de discussie was gehaald en bindend advies eigenlijk niet meer nodig was. Dit klopt niet. De discussie en de uiteindelijke vraagstelling in de akte van benoeming was nu juist het beantwoorden van de vraag of er sprake is van oorzakelijk verband tussen de aanrijding en de trillingen. Op die vraag is tot op de dag van vandaag geen voldoende gemotiveerd advies uitgebracht. Dat de trillingen zijn opgelost is een prettige bijkomstigheid, maar niet voldoende om het geschil te beslechten.

Vaststellen oorzakelijk verband na heropenen dossier

Alhoewel beklaagde erkent dat hij de richtlijn niet heeft gevolgd, beter had moeten communiceren en de principes van hoor en wederhoor niet heeft toegepast, wordt de conclusie getrokken dat het oorzakelijk verband sowieso aanwezig is. De klacht ziet niet op de uiteindelijke uitkomst van het onderzoek, maar klager is wel van mening dat het enkele feit van een aanrijding en het bestaan van trillingen niet voldoende is dit verband aan te nemen. Juist nu er alternatieve oorzaken zijn te geven, vraagt deze conclusie om een nadere én uitgebreide motivatie. Deze motivatie ontbreekt tot op heden en had bij juiste toepassing van de richtlijnen het onderwerp van het rapport moeten zijn waarbij de vragen/opmerkingen van de heer E beantwoord hadden moeten worden.

(...)

De excuses tonen weinig inzicht in het belang van de naleving van het binnen de beroepsgroep opgestelde normenkader. Daarmee komt de professionaliteit, kwaliteit en de collegialiteit binnen de beroepsgroep in het geding volgens klager. C miskent eveneens de financiële gevolgen van de gevolgde procedure. Daarnaast voelt de heer E zich als beroepsgenoot niet serieus genomen door de handelwijze van beklaagde en C.

Conclusie

C en beklaagde hadden meer inzicht moeten tonen in het belang van het volgen van de geldende beroepsregels en richtlijnen van het NIVRE en zich daaraan ook moeten houden. A vindt het van belang dat binnen de beroepsgroep van experts deze regels worden nageleefd en het belang ervan in de beroepsgroep wordt onderkend. Gevraagd wordt de klacht gegrond te verklaren.'

3.6 Zijdens verweerder is bij verweerschrift van 20 juli 2021 het volgende gesteld:

'De richtlijnen bindend advies motorvoertuigen bevat geen vastomlijnde regels of afspraken. Desalniettemin streeft C er als organisatie naar te allen tijde de richtlijnen na te leven en bij afwijking daarvan te communiceren met betrokken partijen.

In dit specifieke geval is er door de bijzondere omstandigheden, namelijk het 'oplossen' van het probleem afgeweken van de richtlijn. Al willen wij wel benadrukken dat een voorbereiding net als dossierstudie, ook een voorinspectie deel uit kan maken van een bindend advies. Daarmee ook dat de gevolgde procedure in de praktijk niet ongebruikelijk is. Partijen waren hiermee ook bekend, getuige het feit dat wij hebben gevraagd de betrokken auto voor onderzoek naar ons diagnosecentrum in X te brengen. Geen der partijen heeft daar destijds bezwaar tegen gemaakt. [Verweerder] had beter moeten communiceren (hoor/wederhoor toepassen, ook al was dat in deze minder relevant) en is zich daarvan bewust. Aan A heeft C zelfs op directieniveau haar welgemeende excuses aangeboden.

Echter, de conclusie van het bindende advies wijzigt niet door het volgen van een andere procedure.'

3.7 Bij dupliek is zijdens verweerder onder meer nog naar voren gebracht dat verweerder heeft geconstateerd dat zowel de expert van A als de contra-expert spreken over trillingen en tot aan het inschakelen van verweerder er geen discussie bestond over het bestaan van trillingen en het feit dat deze zich na de aanrijding hebben geopenbaard. Er zijn genoeg handelingen verricht, waaronder door A zelf, waaruit is gebleken dat deze discussie door C is opgelost door het wegnemen van de trillingen. C acht de oorzaak en het verhelpen van de trillingen voldoende onderbouwd. Het probleem is verholpen en er zijn geen andere gebreken noch signalen die op een andere oorzaak zouden kunnen wijzen. Klaagster voert aan

dat E het niet eens zou zijn met de door C aangewezen oorzaak van de trillingen. E heeft echter geen andere oorzaak aangewezen, waardoor de conclusie van C niet wordt tegengesproken.

- 3.8 Op de overige stellingen van partijen over en weer wordt voor zover van belang bij de beoordeling nader in gegaan.

4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege.

- 4.1 De bevoegdheid van het Tuchtcollege is tussen partijen 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 als volgt. Klagster heeft in dit geval verschillende stellingen naar voren gebracht op grond waarvan geoordeeld zou moeten worden dat verweerder zich klachtwaardig gedragen heeft bij zijn werk als bindend adviseur. Klagster heeft daarbij in het bijzonder gesteld dat verweerder de Richtlijn Bindend Advies Motorrijtuigen geschonden heeft (hierna: de richtlijn). Daarbij heeft klagster verwezen naar verschillende artikelen uit de richtlijn. Het Tuchtcollege verstaat dat klagster hiermee doelt op de artikelen uit de akte van benoeming derde deskundige (zoals weergegeven bij 2.14) en niet op de richtlijn zelf. De richtlijn zelf kent immers geen artikelen. De bedoelde akte van benoeming, die in standaard format als bijlage bij de richtlijn gepubliceerd is kent wel artikelen; dat zijn kennelijk de artikelen waarnaar klagster in haar klachtbrief van 23 mei 2021 verwezen heeft. Het Tuchtcollege stelt hieromtrent voorop dat, wat er ook zij van het karakter van de richtlijn, het standaard format van de desbetreffende akte gebruikt is om tot benoeming van verweerder als bindend adviseur te komen en dat langs die weg de in de akte opgenomen artikelen de grondslag vormen voor het werk van de bindend adviseur en dat hij daar om die reden in beginsel ook aan gebonden is. Beoordeeld dient thans te worden of de stellingen van klagster wat betreft de door haar gestelde 'schendingen' hout snijden. Hierbij wordt de door klagster aangebrachte nummering gevolgd zoals hiervoor weergegeven in 3.2.

- 5.3 Klaagster heeft bij haar eerste twee items gesteld dat verweerder partijen nimmer op de hoogte gesteld heeft de opdracht te aanvaarden en nooit had mogen beginnen met zijn opdracht alvorens de door beide partijen ondertekende akte retour was ontvangen. Daarbij heeft E in deze fase de voor hem van belang zijnde stukken niet kunnen overleggen. Het Tuchtcollege overweegt hieromtrent dat uit de stellingen van partijen over en weer inderdaad blijkt dat verweerder al met zijn werkzaamheden begonnen is voordat hij de akte door beide partijen getekend retour had ontvangen. Op zichzelf hoeft dat naar het oordeel van het Tuchtcollege geen obstakel te zijn, zolang klaagster hierdoor concreet niet in haar belangen geschaad is.

Het Tuchtcollege stelt vast dat klaagster niet heeft gesteld welke stukken E in deze fase had willen overleggen en tot welke andere conclusies dat naar de mening van klaagster had moeten leiden. De stelling dat E in deze fase geen voor hem van belang zijnde stukken heeft kunnen overleggen, is wat dat betreft niet onderbouwd terwijl uit de mail van 22 juni 2020 blijkt dat hij in een later stadium geen nadere stukken aan verweerder heeft toegezonden. Ook in deze procedure is daar verder geen melding van gemaakt. Het moet daarom aangenomen worden dat verweerder bij zijn werkzaamheden voorafgaand aan zijn (oorspronkelijke) bindend advies (zoals aangehaald onder 2.15) alle relevante stukken ter beschikking had. Op enig moment bleek verweerder niet over de door klaagster getekende akte te beschikken en heeft hij daarom gevraagd. Wat daar precies is misgegaan is onduidelijk gebleven maar uiteindelijk is dat op grond van het voorgaande naar het oordeel van het Tuchtcollege niet relevant voor de vraag of verweerder zich klachtwaardig gedragen heeft. Daar komt bij dat de akte op enig moment is getekend en retour gegaan naar verweerder, waarna hij zijn (oorspronkelijke) bindend advies heeft uitgebracht.

- 5.4 Uit dat bindend advies blijkt dat en waarom de bindend adviseur geen hoor en wederhoor heeft toegepast. Klaagster heeft als derde punt aangevoerd dat artikel 4 van de akte van benoeming daarmee geschonden is. Het Tuchtcollege is van oordeel dat dat op zich juist is. Verweerder had wel hoor en wederhoor moeten toepassen nu dat nadrukkelijk tot de afspraak tussen partijen behoorde. Zo verweerder meende dat hij daartoe niet behoefde over te gaan, had het op zijn weg gelegen partijen instemming te vragen. Toen aan verweerder bleek dat klaagster zich in afdoening zonder hoor- en wederhoor niet kon vinden heeft verweerder dit echter onmiddellijk als een gebrek erkend en heeft hij partijen alsnog de gelegenheid geboden om hun zienswijze kenbaar te maken en heeft hij ook – zonder verdere kosten in rekening te brengen – een aanvullend rapport uitgebracht.

Klaagster heeft hieromtrent naar voren gebracht dat ondanks de gemaakte excuses het aanvullende rapport wederom onvoldoende onderbouwing en documentatie kent waardoor het (volgens klaagster inhoudelijk gebrekkige) bindend advies niet 'gerepareerd' is. Het Tuchtcollege verstaat het standpunt van klaagster aldus dat zij het niet toepassen van hoor en wederhoor op zichzelf geen afzonderlijke klachtgrond meer acht; het is alleen nog de wijze waarop het bindend advies inhoudelijk vormgegeven is (het aanvullend rapport inclusief) dat nog tuchtrechtelijke beoordeling behoeft. Voor het geval het Tuchtcollege het standpunt van klaagster daarmee onjuist verstaat, overweegt het dat verweerder in zijn oorspronkelijke bindend advies wel degelijk rekenschap gegeven heeft van het feit dat hij geen hoor en wederhoor heeft toegepast (zie dat advies onder '2 *Werkwijze bindend adviseur*': '*Normaal gesproken zal de Bindend Adviseur de betrokken experts horen en het betreffende voertuig inspecteren*', etc.) Het Tuchtcollege acht dit, ook als niet toepassen van hoor- en wederhoor als een 'fout' dient te worden gezien, wel van belang. Van een blote schending van het beginsel van hoor en wederhoor is immers geen sprake geweest. Een rol

speelt voor het Tuchtcollege dat verweerder, zoals hiervoor is overwogen, onmiddellijk nadat klaagster bezwaar gemaakt heeft zijn fout op dit punt hersteld heeft, alsnog partijen gehoord heeft en dit verdisconteerd heeft in een aanvullend rapport.

Het Tuchtcollege is daarom van oordeel dat het enkele feit dat verweerder niet gelijk in eerste instantie hoor en wederhoor heeft toegepast niet kan leiden tot een tuchtrechtelijke veroordeling. Klaagster heeft tenslotte bij haar derde punt nog gesteld dat de contra-expert wel in de gelegenheid is geweest diens standpunt kenbaar te maken. Die stelling is verder echter niet nader uitgewerkt en onderbouwd. Het voorgaande kan niet leiden tot een grondverklaring van de klacht. Hetgeen verder ter beoordeling staat zijn de meer inhoudelijk verwijten die door klaagster aan het adres van verweerder gemaakt zijn.

5.5 Wat betreft de als vierde en vijfde onderdeel door klaagster naar voren gebrachte stellingen (kort gezegd: het gestelde gebrek aan onderbouwing van het bindend advies en het aanvullend rapport) neemt het Tuchtcollege het volgende in ogenschouw. Klaagster heeft op dit punt in de eerste plaats aangevoerd dat verweerder zowel in het oorspronkelijke bindend advies als ook daarna in het aanvullende rapport slechts heeft vastgesteld dat er sprake was van trillingen als gevolg van een onbalans in de wiel/bandcombinaties. Het Tuchtcollege kan klaagster daarin niet volgen. Verweerder heeft immers in het bindend advies nadrukkelijk geschreven dat er sprake was van trillingen die *'te herleiden zijn naar de wielen met banden en die delen van de wielophanging die eveneens draaien tijdens het rijden, zoals bijvoorbeeld de wielnaven'* (onderstreping Tuchtcollege). In het aanvullende rapport is dit nog nader omschreven als volgt: *'Om uit te kunnen sluiten, dat de trilling niet vanwege onjuist balanceren aanwezig was, heb ik besloten het voertuig rondom te laten finish balanceren. Dit is het balanceren van de wielen aan het voertuig. Hierbij wordt niet alleen eventueel onbalans in de band/wielcombinaties, maar onbalans in remschijven en naven e.d. opgeheven.'* Ook is in het aanvullend rapport het volgende opgenomen: *'Hieruit kan worden geconcludeerd dat er blijkbaar een onbalans in een naaf o.i.d. heeft gezeten.'* Op dit punt is het Tuchtcollege van oordeel dat klaagster uitgaat van een onjuiste lezing van de rapporten van verweerder. Klaagster heeft erkend dat door toedoen van verweerder de oorzaak van de trillingen is komen vast te staan en ook is weggenomen. Probleem voor klaagster is evenwel dat verweerder nergens gemotiveerd heeft waarom aangenomen moet worden dat er sprake is van een oorzakelijk verband tussen schade/reparatie en de trillingen. Inderdaad is een expliciete motivering te dier zake in de beide rapporten niet aanwezig. Voor een goed begrip van de beide rapporten dient in een geval als dit naar het oordeel van het Tuchtcollege echter niet alleen naar de letterlijke bewoordingen van de tekst van de rapporten gekeken te worden maar ook naar de totstandkomingsgeschiedenis van de rapporten. Verweerder heeft immers in dat kader de rapporten geschreven en in dat kader dient dan ook de vraag beantwoord te worden of hij zijn rapporten behoorlijk gemotiveerd heeft.

5.6 Op het punt van de motivering acht het Tuchtcollege van belang dat E in zijn aanvullend rapport weliswaar geschreven heeft dat er mogelijk sprake is van een niet schade gerelateerde oorzaak maar dat hij zich nimmer expliciet op het standpunt gesteld heeft dat naar zijn mening er geground vermoeden was om aan te nemen dat de trillingen gevolg zouden kunnen zijn van (autonome) slijtage. Evenmin heeft hij zich expliciet op het standpunt gesteld dat aan te nemen valt dat de trillingen al aanwezig waren op het moment van het ongeval, althans dat er aanleiding was om een reëel vermoeden te hebben dat dit een mogelijkheid was. Eerst ter zitting heeft E (concreet) verklaard dat bij een auto als deze het mogelijk is dat de trillingen door slijtage ontstaan. Het door hem voorgestelde traject was in de eerste plaats gericht op het opsporen van de oorzaak van de trillingen. Daarbij diende

verzekerde er rekening mee te houden dat, wanneer de oorzaak van de trillingen niet schade gerelateerd zou zijn, de kosten bij verzekerde zouden komen te liggen. Het is met dat laatste dat verzekerde niet akkoord gegaan is, maar op dat moment was de hoofdzaak wel degelijk het opsporen van de oorzaak van de trillingen. Het is daarom begrijpelijk dat verweerder zich bij zijn onderzoek ook in eerste instantie gericht heeft op het vinden van de oorzaak van de trillingen en nadat hij die vrijwel aanstonds gevonden had, meende weer met zijn werkzaamheden te kunnen stoppen. Dat en waarom hij die route gekozen heeft, heeft hij uitgebreid beschreven en in die zin is zijn rapport goed gemotiveerd.

- 5.7 Wat betreft het rapport van de contra-expert stelt het Tuchtcollege vast dat daarin wel degelijk gemotiveerd omschreven is waarom aangenomen moet worden dat de trillingen ongeval gerelateerd zijn. De contra-expert heeft daar immers beschreven dat er sprake was van aanzienlijke schade en dat de auto in goede staat van onderhoud was op het moment van het ongeval, hetgeen hem bleek uit de onderhoudshistorie – zoals vastgelegd door een ‘bekende’ BMW-specialist. De contra-expert heeft vervolgens geconcludeerd dat de BMW trilt *‘na herstel van de schade’*. Dus de contra-expert heeft wel degelijk expliciet beredeneerd waarom de trillingen ongeval gerelateerd moeten zijn. Dit is miskend door klaagster toen zij aan verzekerde schreef dat uit het rapport van de contra-expert niet bleek dat de herkomst van de trillingen schade gerelateerd was en dat hij alleen maar een samenvatting had gegeven van wat er was gebeurd en zijn eigen aannames had doorgegeven. Wat daar van zij, in deze procedure is in de eerste plaats van belang dat klaagster toen niet betwist heeft dat er sprake was van een goede staat van onderhoud (zoals omschreven door de contra-expert) en evenmin van een ongeval met een *‘zeer aanzienlijke impact’*. Dit is te meer reden om te oordelen dat het begrijpelijk was dat verweerder meende dat de focus van zijn opdracht was het vinden van de oorzaak (en in dat verband het ook begrijpelijk is dat hij meende dat het niet om een ‘standaard’ arbitrage ging). In de tweede plaats is van belang dat het (gemotiveerde) oordeel van de contra-expert over het ongeval-gerelateerd-zijn van de trillingen licht werpt op het uiteindelijke oordeel van verweerder ten aanzien van die vraag. Die vraag is door hem wel degelijk geadresseerd, nu hij in zijn aanvullende rapport heeft geschreven dat hij het zeer waarschijnlijk acht *‘dat betreffende onbalans ook die onbalans is, waar vanaf direct na de reparatie sprake van is geweest en gebleven.’* Hoewel dat summierlijk is geformuleerd, is het mede in het licht van het rapport van de contra-expert voor een goed verstaander duidelijk waar het hier om ging.

Het Tuchtcollege is op grond van het voorgaande van oordeel dat niet gezegd kan worden dat de bevindingen van verweerder niet goed onderbouwd zijn. Daarmee is niet gezegd dat het Tuchtcollege een oordeel inneemt over de vraag of verweerder het bij het rechte eind had. Zoals aan het begin gememoreerd kan het Tuchtcollege geen oordeel uitspreken over de inhoud. Enige vraag is of de stellingen van verweerder – hoewel mogelijk onjuist – (toch) redelijkerwijze verdedigbaar waren. Het Tuchtcollege kan op grond van de stellingen van klaagster niet tot het oordeel komen dat dit niet het geval was. Daar draagt het volgende nog aan bij.

- 5.8 Klaagster heeft tevens aangevoerd dat verweerder in zijn rapporten de andere door E gepresenteerde ‘alternatieve’ oorzaken niet weerlegd heeft. Dit punt is echter eveneens verder niet uitgewerkt. Onduidelijk is welke alternatieve oorzaken dat zouden moeten zijn en hoe en waarom verweerder daar op had moeten reageren. Ter zitting is door E gesuggereerd dat de trillingen mogelijk pas (veel) later na het ongeval zijn ontstaan en ook sommige vragen in zijn vragenlijst van 22 juni 2020 lijken in die richting te wijzen. Expliciet heeft hij dat standpunt echter in die fase niet ingenomen en als hij dat wel gedaan had zou dat wellicht

tot een ander debat met verzekerde geleid hebben. Ook op dit punt is het relevant dat klaagster zelf voorgesteld heeft een contra-expertise te laten verrichten en dat nadat het rapport van de contra-expert verschenen was, klaagster zich in ieder geval niet op het standpunt gesteld heeft dat er (inmiddels) sprake was van nieuwe trillingen. De conclusie op dit punt moet zijn dat verweerder redelijkerwijze mocht aannemen dat de trillingen die aanwezig waren tijdens zijn onderzoek wezenlijk dezelfde trillingen betroffen als die na het ongeval waren ontstaan. Het Tuchtcollege overweegt in dit verband nog dat klaagster bij repliek de kern van deze kwestie raakt door te stellen dat zij van mening is dat het enkele feit van een aanrijding en het bestaan van trillingen niet voldoende is om verband aan te nemen tussen een en ander. Dit moge juist zijn; het is echter wel degelijk verantwoord om daarbij te bezien of de ernst van het ongeval mogelijk zodanig is dat dit de problemen in kwestie (in dit geval trillingen) kon veroorzaken en of er sprake is van een goede staat van onderhoud (waar in ieder geval niet uit blijkt dat de problemen al bestonden voor het ongeval). Met andere woorden; als er 1) sprake is van een goede staat van onderhoud op de datum van het ongeval, 2) er een ongeval is van zodanige ernst dat er trillingen door zouden kunnen ontstaan, en 3) er daadwerkelijk trillingen zijn na het ongeval; dan is het niet onredelijk aan te nemen dat de trillingen inderdaad door het ongeval zijn ontstaan. Klaagster lijkt dit in deze zaak te miskennen maar in ieder geval heeft zij zelf niet duidelijk en expliciet hieromtrent stelling genomen in de aanloop naar het bindend advies. E heeft in dit verband eerst ter zitting gesteld dat ook in het begin er al een finish balancering heeft plaatsgevonden. Het dossier onderbouwt een dergelijke gang van zaken niet, noch ziet het Tuchtcollege in het aanvullend rapport van E aanknopingspunten aan te nemen dat er op dat moment reeds een finish balancering was verricht. Wel blijkt uit de stukken dat H op 2 oktober 2017 schreef of het nog een idee was om de velgen/banden ‘onder de wagen te balanceren’. Het schadebedrijf heeft daar een niet heel duidelijk antwoord op gegeven (‘ja banden zijn al gebalanceerd’). Uit dat antwoord moet mogelijk afgeleid worden dat men niet de banden ‘onder de wagen’ heeft gebalanceerd. Wat daar verder allemaal van zij, er is geen reden aan te nemen dat verweerder in zijn aanvullend rapport niet het volgende mocht concluderen: *‘Feitelijk is het eerder uitgevoerde balanceren niet goed gedaan c.q. niet volledig genoeg gedaan.’*

- 5.9 Wat betreft de stelling van klaagster dat het aanvullende rapport niet voldoet aan de vereiste onderbouwing omdat nog steeds niet op alle argumenten van de eerste expert is ingegaan en nog steeds essentiële technische gegevens niet zijn gedocumenteerd, overweegt het Tuchtcollege nog het volgende. Uit de akte volgt niet dat de bindend adviseur in zijn rapport alle argumenten van beide partijen moet adresseren. Dat zou ook niet logisch zijn. De bindend adviseur moet een eigen oordeel vormen en duidelijk maken hoe hij tot zijn oordeel gekomen is. Daartoe is het niet noodzakelijk dat hij alle aangedragen argumenten verdisconteert in zijn rapport. Hetzelfde geldt voor eventuele technische gegevens. Klaagster heeft overigens ook hier niet uitgewerkt welke argumenten/technische gegevens zij bedoelt en evenmin onderbouwd op welke wijze een en ander tot een ander oordeel had moeten leiden.
- 5.10 Het hiervoor overwogene leidt ertoe dat ook de meer inhoudelijke stellingen van klaagster ten aanzien van de handelwijze van verweerder niet kunnen leiden tot een gegrondverklaring van de klacht van klaagster. Het Tuchtcollege overweegt daarbij tenslotte nog dat, voor zover klaagster een verwijt (ge)maakt (heeft) aan C, het Tuchtcollege dat buiten beschouwing kan laten omdat de klacht nadrukkelijk alleen gericht is tegen verweerder (en niet [ook] tegen C). Het Tuchtcollege overweegt echter ten overvloede dat het verwijt van klaagster aan C, namelijk dat C weliswaar excuses gemaakt heeft op directieniveau maar (onder meer)

de financiële gevolgen van de procedure miskent, in ieder geval zou stuklopen op het oordeel in deze klachtprocedure. Ook verwijt klagster C dat C zich op het standpunt gesteld zou hebben dat de richtlijn slechts een richtlijn is. Uit deze uitspraak moge blijken dat daar niet het werkelijke probleem lag. Het komt het Tuchtcollege voor dat het debat over de reikwijdte van de richtlijn in de beroepsgroep gevoerd dient te worden en dat een procedure als deze zich daar niet voor leent omdat in een concreet geval alleen maar beoordeeld zal kunnen worden of *in casu* de richtlijn op een verwijtbare manier geschonden is.

5.11 Het Tuchtcollege concludeert dat op grond van al het voorgaande geoordeeld moet worden dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is en 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. F. Th. Kremer en prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op @.