



UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van het geschil

Het geschil betreft het niet voortvarend handelen van beklaagde na het auto-ongeluk van klager op 1 mei 2016, waarbij beklaagde als letselschade-expert van klager optrad.

Standpunt van klager

Voor het standpunt van klager verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Beklaagde heeft klager bijgestaan als letselschadebehandelaar na een auto-ongeluk van klager op 1 mei 2016. Beklaagde heeft het dossier behandeld vanaf 2019 als franchiser bij [bedrijf]. De zaak is niet voortvarend opgepakt en de communicatie met beklaagde was slecht. Klager heeft veel mails gestuurd, maar beklaagde heeft daar niet op gereageerd. In 2023 is de zaak door beklaagde overdragen, maar klager is hiervan niet op de hoogte gesteld.

Standpunt van beklaagde

Voor het standpunt van beklaagde verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Beklaagde maakt een onderscheid in twee periodes. De eerste periode betreft de tijd dat beklaagde werkzaam was voor [bedrijf], de tweede periode betreft de periode na zijn vertrek bij [bedrijf] en de overdracht van dossiers aan [bedrijf 2]. Ten aanzien van de eerste periode geeft beklaagde aan dat hij niet meer over het fysieke dossier beschikt. Beklaagde heeft de zaak van klager behandeld in de periode 2019 tot eind 2022, waarbij hij zich heeft beziggehouden met het analyseren en begroten van de letselschade van klager. Eind 2022 heeft beklaagde telefonisch contact gehad met klager, waarbij klager aangaf dat hij de zaak wilde afsluiten. De bedoeling van beklaagde was om met ondersteunend bewijs en details de zaak te gaan regelen met de verzekeraar. De contacten met klager verliepen altijd respectvol en fijn. Beklaagde geeft aan dat hij niet weet of de schadezaak inmiddels is afgehandeld met de verzekeraar. De tweede periode betreft de periode na 20 februari 2023, wanneer beklaagde zijn ontslag heeft ingediend bij [bedrijf]. In overleg met [bedrijf] zijn fysieke dossiers, waaronder het dossier van klager, overgedragen aan [bedrijf 2]. Ook werd de afspraak gemaakt dat [bedrijf] en [bedrijf 2] de klanten van beklaagde op de hoogte zouden stellen van de dossierovername. Bij de overdracht heeft beklaagde aandacht gevraagd voor de zaak van klager in verband met zijn zware ziekte.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

Ingevolge artikel 3.1. van haar reglement heeft de commissie tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van een beklaagde ten tijde van diens NIVRE-registratie of inschrijving in de Kamer van het NIVRE, dat mogelijk in strijd is met de gedragscode en/of Statuten en/of Reglementen van het NIVRE en/of met hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening door de beklaagde betamelijk is. Zij doet dit door een uitspraak te doen.

Voorop gesteld wordt dat een 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 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. Het inhoudelijke werk van een expert staat in beginsel niet ter beoordeling van de commissie. 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 expert een inhoudelijk standpunt heeft betrokken dat redelijkerwijze niet verdedigbaar is, kan dat strijd opleveren met de gedragsregels en tot een grondverklaring 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.

De kern van de klacht betreft de afhandeling van de letselschadezaak van de klager door beklaagde en met name de bereikbaarheid en de communicatie van beklaagde. Ter zitting heeft beklaagde erkend dat de bereikbaarheid te wensen overliet en niet alle e-mails van de klager altijd zijn opgepakt. Wel geeft beklaagde aan dat er wel degelijk communicatie is geweest met klager en e-mails zijn verstuurd. Beklaagde heeft echter geen e-mails of andere correspondentie aan de commissie overlegd. Klager ontkent e-mails te hebben ontvangen. Klager is slechts twee keer telefonisch benaderd door beklaagde. In de vele e-mails van klager aan beklaagde verzoekt klager dringend om contact op te nemen. Dat dit is gebeurd, is niet gebleken. De verklaring van beklaagde dat het fysieke dossier is overgedragen en hij dus niet meer kan aantonen hoe hierop is gereageerd, wijst de commissie van de hand. Het is aan beklaagde de klachten van klager onderbouwd te weerleggen. Het had van beklaagde verwacht mogen worden het dossier op te vragen bij zijn opvolger om zodoende een onderbouwd verweer te kunnen voeren. Niet gebleken is dat beklaagde hiertoe stappen heeft ondernomen. Het staat voor de commissie, gelet op hetgeen klager heeft aangevoerd en wat door beklaagde niet of onvoldoende is weerlegd, vast dat beklaagde zeer onzorgvuldig is geweest in de behandeling van de zaak van klager en in zijn omgang met klager. Klager heeft veelvuldig, telefonisch en per e-mail, bij beklaagde gevraagd om informatie en contact. Beklaagde heeft hier zeer sporadisch op gereageerd.

Ook de overdracht van het dossier van beklaagde aan de opvolgend behandelaar is niet zorgvuldig verlopen. Beklaagde had klager daarvan op de hoogte moeten stellen. De stelling van beklaagde dat de verantwoordelijkheid daarvan bij [bedrijf] ligt, kan de commissie niet volgen en dat deze afspraak tussen beklaagde en [bedrijf] is gemaakt is evenmin door hem aangetoond. Los daarvan had beklaagde als behandelaar van het dossier een eigen verantwoordelijkheid om cliënten van zijn vertrek en de overdracht van hun dossier aan een andere behandelaar op de hoogte te stellen. Beklaagde heeft op geen enkele wijze laten blijken zich bewust te zijn van de kwetsbare positie van klager en de afhankelijkheid van klager ten opzichte van beklaagde in de letselschadeafhandeling. Van een professionele schade-expert had verwacht mogen worden hier meer zorgvuldig mee om te gaan. Tot op heden is de zaak voor klager nog immer niet opgelost. De commissie wijt dit voor een groot deel aan het optreden en de houding van beklaagde. Dat de verzekeraar in 2022 te kennen heeft gegeven dat het dossier wordt gesloten, is evenmin aan klager kenbaar gemaakt. Hij heeft dit pas veel later, van de opvolger van het dossier, te horen gekregen. Kennelijk is beklaagde daarvan, hoewel hij in 2022 nog de behandelaar was van het dossier, niet op de hoogte nu hij in zijn verweer aangeeft dat hij niet weet of de schadezaak inmiddels is afgehandeld met de verzekeraar.

Zoals uit bovenstaande mag blijken is de commissie van oordeel dat de communicatie van beklaagde richting klager en de overdracht van het dossier ver beneden peil is. De professionaliteit van beklaagde laat structureel zeer te wensen over. Beklaagde verwijst naar derden die verantwoordelijk zouden zijn, maar neemt geen eigen verantwoordelijkheid. De commissie neemt hem dat kwalijk. Klager is door het onzorgvuldig handelen van beklaagde aan zijn lot overgelaten. De commissie is van oordeel dat beklaagde hiermee heeft gehandeld in strijd met de bepalingen 4, 5 en 6 van de NIVRE gedragsregels betreffende betrouwbaarheid, professionaliteit en helderheid, communicatie en efficiency.

Gelet hierop komt de commissie tot het oordeel dat de klacht van klager gegrond is.



Ingevolge artikel 13.2. van haar reglement kan de commissie bij het geheel of gedeeltelijk gegrond zijn van de klacht een sanctie opleggen. De commissie acht een tijdelijke uitschrijving uit het register/de kamer van het NIVRE voor de periode van een half jaar een passende sanctie en zal deze opleggen. Daarnaast zal aan beklaagde een boete van € 2.500,-- worden opgelegd, te betalen aan het NIVRE.

Nu de klacht door de commissie gegrond wordt bevonden zal de commissie beslissen dat de beklaagde, ingevolge artikel 14 van het reglement, het door de klager ingevolge artikel 7 betaalde klachtengeld geheel moet vergoeden.

Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden en beklaagde naar het oordeel van de commissie verwijtbaar heeft gehandeld, kan in de uitspraak tevens, ingevolge artikel 15 van het reglement, worden bepaald dat de beklaagde, als bijdrage in de kosten van de behandeling van de klacht een door de commissie vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. De commissie is van oordeel dat, gezien de ernst van de gedraging, een veroordeling van de behandelingskosten tot een bedrag van € 1.500,-- in de rede ligt.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat gezien de ernst van de gedraging een sanctie van tijdelijke uitschrijving voor de periode van zes maanden uit het Register/ de Kamer van het NIVRE en een boete van € 2.500,--, te betalen aan het NIVRE, aan beklaagde wordt opgelegd;
- bepaalt dat beklaagde overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 250,-- dient te vergoeden aan klager ter zake van het klachtengeld;
- bepaalt dat beklaagde overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 1.500,-- dient te betalen als bijdrage van de kosten van de behandeling van de klacht;
- bepaalt dat betaling dient plaats te vinden binnen één maand na verzending van deze uitspraak.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter, de heer mr. F.R. des Bouvrie, de heer mr. P.C. de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. M. Gardenier, secretaris, op 14 oktober 2024.



de geschillencommissie
