



UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

Klager heeft een rechtsbijstandsverzekering, waarop klager een beroep heeft gedaan, nadat op 21 mei 2021 motorschade aan zijn auto is ontstaan. De beklagde heeft in opdracht van de rechtsbijstandsverzekering een expertise uitgevoerd, waarvan een rapport is opgesteld d.d. 13 september 2021. De beklagde was op dat moment werkzaam bij een expertisebureau en heeft het onderzoek uitgevoerd en het onderzoeksrapport opgemaakt.

De klacht behelst de gedragingen van de schade-expert bezien in het licht van de NIVRE Gedragscode. Klager stelt dat de beklagde gebruik heeft gemaakt van onjuiste en misleidende informatie in zijn rapport, zich niet onafhankelijk en niet collegiaal heeft opgesteld en daarmee in strijd met de NIVRE gedragsregels heeft gehandeld.

Standpunt klager

Het standpunt van klager luidt als volgt.

Klager is het volledig eens met de technische bevindingen in het rapport van 13 september 2021, maar niet met de presentatie van de niet technische bevindingen in het rapport. Zo is er van alles mis met de interpretatie van gegevens (technische waarnemingen en vastgestelde feiten) en de daaruit getrokken conclusies. De klacht heeft vooral betrekking op het gebrek aan bereidheid van de beklagde om zijn rapport aan te passen. Hij duikt weg voor kritiek, neemt een bevooroordeelde houding aan en handelt niet integer.

De klacht heeft betrekking op strijdig handelen met de NIVRE Gedragscode en bestaat uit zes onderdelen.

1. De beklagde weigert voortdurend een foutieve datum in het rapport te corrigeren, waardoor een foutieve voorstelling van zaken in stand blijft (regel 29-50 rapport). Artikel 4 sub a verplicht de beklagde elke onjuistheid en/of misleiding te voorkomen.
2. Klager signaleert een onwaarheid in het rapport van de beklagde, alsmede een onjuiste, verwante conclusie (regel 52-69 rapport). In ieder geval is de getuigenis van een van de betrokken garages op het punt van het "apart houden van smeerolie" reden om te twifelen aan de tekstuele representatie van de beklagde in zijn rapport, hetgeen eveneens een schending van artikel 4 sub a oplevert.
3. De beklagde heeft nimmer gevraagd om testrapporten van op 7 juli 2020 vervangen verstuurders, zodat het rapport op dat punt een verkeerde voorstelling van zaken bevat. Toen klager na het lezen van het rapport deze testen aan de beklagde wenste te overhandigen, is dit door de beklagde geweigerd. Ook hier is sprake van vermelding van onjuiste informatie en misleiding, waarmee artikel 4 sub a is geschonden. Dit handelen staat voorts op gespannen voet met artikel 5 lid 1 sub i, het vereiste van objectiviteit.
4. De contra-expert ondersteunt de stelling van klager betreffende de "bevooroordeelde" houding van de beklagde ten aanzien van het revisiebedrijf "van" klager. De beklagde toont op geen enkele



- wijze ondersteuning richting klager (regel 135-183 rapport). Dit moet als een schending van de artikelen 4, 5 lid 1 sub i en 8 lid 1 sub a en b van de gedragsregels worden beschouwd.
5. De beklaagde heeft geen gehoor gegeven aan het verzoek van klager om zijn rapport van “juridische” oordelen te ontdoen. Het valt niet in te zien dat een oordeel over juridische kwesties onder “aanverwante deskundigheden” van artikel 3 kan vallen. Ook de contra-expert is van mening dat de beklaagde zich van dit soort oordelen dient te onthouden. Hier zijn de artikelen 3 en 4 lid 1 sub a en 5 lid 1 sub a in het geding (regel 185-211 rapport).
 6. De regels 213 tot 269 bevatten vastgestelde “feiten”, die het gebrek aan objectiviteit van de beklaagde blootlegt, het gebrek aan collegialiteit laat zien en aantoont dat onvoldoende onderzoek ten aanzien van de “beschikbare” documenten heeft plaatsgevonden. Dit levert schending op van artikelen 5 lid 1 sub i en k en artikel 8 lid 1 sub a van de gedragsregels.

Klager verzoekt de commissie om gegrondverklaring van zijn klachten.

Standpunt beklaagde

Het standpunt van de beklaagde luidt in hoofdzaak als volgt.

De beklaagde ontkent dat voor onrechtvaardige behandeling door de beklaagde een aanknopingspunt te vinden is. Zijn handelen is geheel in lijn met de Gedragscodes, de Statuten en/of Reglementen en/of aan hetgeen verder bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is.

De opdracht van de Rechtsbijstand aan de beklaagde was om enerzijds de schadeoorzaak trachten te achterhalen en anderzijds causaliteit aan te tonen tussen de uitgevoerde werkzaamheden door een derde partij en het ontstaan van de schade. Voor wat betreft de schadeoorzaak heeft de beklaagde geconcludeerd dat de motor defect is geraakt door een gebrek aan kwalitatieve smering als gevolg van olieverdunning door brandstof. Voor wat betreft causaliteit van een handelende partij heeft de beklaagde geen eenduidige conclusie kunnen trekken. Uiteraard betreurt de beklaagde dit, maar hij heeft zich steeds uiterst professioneel opgesteld richting de partijen en deze steeds tijdig zowel schriftelijk alsook mondeling geïnformeerd. Klager was in eerste instantie tevreden met zowel de schriftelijk als de telefonisch communicatie. Dit veranderde op het moment dat de beklaagde aangaf geen figuurlijke stok te kunnen vinden om zijn opdrachtgever van munitie te voorzien. Vervolgens heeft klager zijn eigen concept rapportage vervaardigd, waarop de beklaagde diende te reageren. Dit heeft de beklaagde geweigerd, waarna de communicatie via de opdrachtgever van de beklaagde is verlopen. De beklaagde kan zich totaal niet vinden in de argumentatie van klager dat hij niet op gekomen is voor de belangen van klager en/of niet integer is geweest.

De beklaagde reageert als volgt op de door klager geuite klachten:

Reactie op klacht 1:

Zoals aangeven in het aanvullend rapport d.d. 20 januari 2023 betreft het hier een verschrijving. Op andere plaatsen in het rapport staat wel de juiste datum genoteerd. Er is geen sprake van een onjuiste voorstelling van zaken en de beklaagde heeft geen informatie gegeven waarvan hij wist of behoorde te weten dat deze onjuist of misleidend was of kon zijn.



Reactie op klacht 2

Gezien het feit dat is vastgesteld dat de motor defect is geraakt als gevolg van meer olieverdunning door dieselbrandstof, zal een genomen oliemonster daar geen toegevoegde waarde aangeven. Daar komt bij dat het monster niet door de beklagde is afgetapt en daarmee ook geen 100% zekerheid bestaat dat dit monster daadwerkelijk uit de beschadigde motor is genomen. De belangrijkste reden om geen olieanalyse te laten uitvoeren is het feit dat voor afname van het huidige oliemonster de olie al tweemaal elders was ververst zodat nimmer een betrouwbaar beeld kon worden gevormd. Door zo te handelen heeft de beklagde zich juist wel aan de gedragsregels gehouden.

Reactie op klacht 3

Alle door klager aangeleverde stukken zijn door de beklagde beoordeeld en meegewogen in zijn onderzoek. De volgens klager cruciale informatie is de beklagde pas na het schrijven van het eerste expertiserapport per e-mail toegezonden. De beklagde verwijst in zijn rapport overigens naar een ander rapport dan het rapport dat klager aan hem heeft toegezonden. Het testrapport waar klager naar verwijst en heeft toegezonden is een testrapport na defect raken van de motor en wel ongeveer 8.000 kilometer later. Hiervan heeft de beklagde klager bericht dat er in 8.000 kilometer zoveel gebeurd kan zijn, dat niet kan worden geconcludeerd dat het defect al direct bij de eerste schade is ontstaan. Dit is ook direct met klager gecommuniceerd. De beklagde heeft steeds juiste informatie verschaft en heeft er juist voor gezorgd dat zijn positie als objectief deskundige niet in gevaar zou komen.

Reactie op klacht 4:

De contra-expert heeft nimmer contact met de beklagde opgenomen om de zaak te bespreken, zodat de beklagde ook niet in de gelegenheid is gesteld om zijn standpunt en het daarbij behorende onderzoek toe te lichten. De uitlatingen van de contra-expert gedaan over de beklagde, betreffen juist een schending van artikel 8.1 a en b. van de gedragsregels.

Reactie klacht 5:

De beklagde heeft met het woord 'verwijtbaar' niet bedoeld op een juridisch verwijtbaar, maar op technisch bewijs. Hier wordt bedoeld dat een partij iets heeft gedaan of nagelaten wat hem op grond van het onderzoek, technisch gezien aangerekend kan worden.

Reactie op klacht 6:

De beklagde heeft, zo blijkt uit zijn rapporten en e-mailwisselingen, onafhankelijk onderzoek gedaan, zoals van hem als register expert mag worden verwacht. Hij heeft daarbij de vragen van de opdrachtgever meegenomen, heeft feiten vastgesteld en daarop zijn oordeel gebaseerd, oftewel de enige juiste weg bewandeld.

De beklagde verzoekt de commissie de klachten in het kader van deze tuchtprocedure ongegrond te verklaren.

Beoordeling van de klacht

Ingevolge artikel 3. 1. van haar reglement heeft de commissie tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van een beklagde 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. De commissie 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.

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 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 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.

De beklaagde was tijdens zijn handelen en/of nalaten, waarover in deze procedure wordt geklaagd, bij het NIVRE geregistreerd.

De door klager neergelegde klachten hebben betrekking op in hoofdzaak foutieve en misleidende weergave van feiten en verkeerde conclusies die zijn neergelegd door de beklaagde in zijn expertiserapport, zijn bevooroordeelde houding jegens klager en oncollegiale houding jegens de contra-expert, samengevat als schending van de artikel 3, artikel 4 sub a, artikel 5 lid 1 sub a , i, en k en artikel 8 sub a en b van de NIVRE- Gedragsregels.

Artikel 3 van de gedragsregels NIVRE bepaalt dat een NIVRE-geregistreerde zich bij de uitoefening van zijn bedrijf/beroep dient te gedragen zoals een redelijk bekwame en redelijk handelende expertise-, inspectie- en taxatiebureau-/afdeling en deskundige op het terrein van schadevaststelling, risicobeoordeling en aanverwante deskundigheden betaamt.

Artikel 4 van de gedragsregels NIVRE bepaalt in verband met de betrouwbaarheid van een schade-expert dat een NIVRE-geregistreerde zorgdraagt voor een betrouwbare en correcte dienstverlening en fatsoenlijk, integer en respectvol handelt richting alle betrokkenen. Dit houdt in ieder geval in dat hij:

- a) a. zich onthoudt van het geven van informatie waarvan hij weet, of behoort te weten, dat die onjuist of misleidend is/kan zijn (sub a).

Artikel 5 lid 1 bepaalt dat in het kader van professionaliteit een NIVRE-geregistreerde:

- a) Niet zelfstandig opdrachten uitvoert waarvan hij weet, of behoort te weten, dat hij voor de uitvoering daarvan de vereiste deskundigheid mist (sub a);
- b) hij zorgt dat zijn positie als objectief deskundige niet in gevaar komt (sub i);
- c) en op verantwoorde wijze onderzoek verricht (sub k).

Op grond van gedragsregel 8, dat handelt over collegialiteit, dient een NIVRE-geregistreerde jegens beroepsgenoten een verhouding na te streven die berust op respect, collegialiteit en vertrouwen, waaronder tenminste wordt verstaan:

- a) dat hij een beroepsgenoot of een door deze verleende dienst niet op denigrerende en/of kennelijk beledigende wijze zal kwalificeren (sub a);
- b) en zich voorts niet in negatieve zin inhoudelijk uitlaat over een beroepsgenoot of over een door hem verleende dienst, tenzij zijn mening/feiten visie expliciet door een derde in het kader van zijn opdracht wordt gevraagd (sub b).

De commissie beoordeelt met inachtneming van de hiervoor genoemde gedragsregels de door klager ingediende klacht als volgt, waarbij zij de door partijen ingediende stukken meeneemt, maar ook hetgeen partijen tijdens de mondelinge behandeling naar voren hebben gebracht laat meewegen. Ter zitting heeft de beklagde aangegeven dat hij technisch gezien goed onderzoek heeft verricht, terwijl klager veel meer van de beklagde had verwacht, temeer nu hij is opgetreden in opdracht van zijn eigen rechtsbijstandsverzekeraar.

Uit de presentatie ter zitting maakt de commissie voorts op dat partijen een verschillende lezing hebben voor wat betreft de communicatie die heeft plaatsgevonden. Zo geeft klager aan dat sprake is van een gebrek aan communicatie, terwijl de beklagde aangeeft dat juist veel communicatie heeft plaats gehad. Gelet op de verschillende lezing van partijen op dit punt, kan de commissie de feitelijke gang van zaken ten aanzien van de communicatie niet vaststellen en zal zij zich beperken tot de zes klachtpunten, zoals onder de standpunten van partijen weergegeven.

Klacht 1 behelst een foutieve datumvermelding in het expertiserapport. De commissie beperkt zich in haar oordeel tot de vraag of een dergelijke vermelding een schending oplevert van artikel 4 sub a, het voorkomen van onjuistheid en/of misleiding. De beklagde geeft in zijn aanvullend rapport van 20 januari 2023 aan dat de datumvermelding inderdaad onjuist, op pagina 10 staat de datum 19 juni hetgeen 19 juli had moeten zijn. De beklagde geeft in het aanvullend rapport aan dat voor de datum 19 juni 19 juli moet worden gelezen. De commissie ziet geen aanleiding om te twijfelen aan het verweer van de beklagde dat het hier om een verschrijving gaat, en niet om een bewuste schending van de gedragsregels, zeker nu de beklagde in zijn aanvullende rapportage aangeeft hoe de datum moet worden gelezen. Dit klachtonderdeel oordeelt de commissie ongegrond.

Klacht 2 betreft de signalering van klager van een onwaarheid in het rapport van de beklagde, alsmede het trekken van een onjuiste, verwante conclusie ten aanzien van het "apart houden van smeerolie". Dit doet twijfelen aan de tekstuele representatie en levert een schending van artikel 4 sub a. De beklagde stelt dat geen bruikbare olie voor onderzoek bewaard is gebleven, omdat de motorolie sinds de motorrevisie al tweemaal was vervangen en daarom niet meer als referentie kon dienen. De commissie leest in dit klachtonderdeel een verwijt van klager over de wijze waarop de beklagde op grond van zijn expertise feiten en mogelijk bewijs waardeert in technische zin. Naar het oordeel van de commissie valt dit binnen de opdracht naar het technisch schadeonderzoek. De enkele constatering dat partijen op dit punt een verschillend standpunt bezigen, levert geen schending van de gedragsregels op, zeker niet nu de beklagde motiveert waarom hij bepaalde keuzes heeft gemaakt. Ook dit klachtonderdeel oordeelt de commissie ongegrond.

Klacht 3 handelt over het geven van een verkeerde voorstelling van zaken in het rapport door de beklagde in verband met de op 7 juli 2020 vervangen verstuivers. Wanneer de beklagde om testrapporten van de

vervangen verstuivers zou hebben gevraagd, zou het rapport volgens klager op dit punt andersluidend zijn geweest. Toen klager deze testrapporten alsnog wilde overhandigen, weigerde de beklaagde deze in ontvangst te nemen.

Dat dit strijd op zou leveren met de artikelen 4 sub a en 5 lid 1 sub i, over vereiste objectiviteit, onderschrijft de commissie niet. Immers de beklaagde heeft, onder verwijzing naar zijn aanvullend rapport van 20 januari 2023 en het verweerschrift, zich verweerd door aan te geven dat om het rapport te herzien en conclusies te herzien, voldoende feiten moeten worden aangedragen. Echter de beklaagde heeft naar het oordeel van de commissie mogen constateren dat, ook met de uitgebreide informatie die klager later ter beschikking heeft gesteld, het trekken van een harde conclusie inzake verwijtbaarheid niet mogelijk is. Een verschil van inzicht ten aanzien van de inhoud van de zaak levert hier geen schending van NIVRE gedragsregels op, temeer nu de beklaagde onderbouwt waarom hij de visie van klager niet deelt. Dat klager een andere rol verlangde van de door zijn rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakelde deskundige, rechtvaardigt nog niet de conclusie dat de beklaagde onjuiste informatie in zijn rapport heeft gebezigt en niet objectief heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel oordeelt de commissie als ongegrond.

Klacht 4 betreft voornamelijk de 'bevooroordeelde' houding van de beklaagde jegens klager, het revisiebedrijf en de contra-expert. De beklaagde toont op geen enkele wijze ondersteuning richting klager. Deze klacht vloeit naar het oordeel van de commissie voort uit het verwachtingspatroon van klager. De commissie ontkent niet dat de beklaagde zich op sommige punten misschien wat coöperatiever jegens klager op had kunnen stellen, maar dat laat onverlet dat de commissie daarin geen aanleiding ziet om te concluderen dat de beklaagde artikel 4, 5 lid 1 sub i zou hebben geschonden. Uiteindelijk is de correspondentie via de opdrachtgever van de beklaagde verlopen, hetgeen ook de gebruikelijke route behoort te zijn. Dat artikel 8 lid 1 sub a en b van de gedragsregels zou zijn geschonden, is de commissie niet gebleken. Over en weer zijn wel enige scherpe uitlatingen door de experts naar elkaar toe geuit, maar die zijn niet van zodanige orde dat van schending van collegialiteit kan worden gesproken. Dit klachtonderdeel wordt dan ook ongegrond verklaard.

Klacht 5 betreft het geen gehoor geven aan het verzoek van klager om zijn rapport van "juridische" oordelen te ontdoen. Hier valt de beklaagde wel een verwijt te maken. Hij had in zijn rapport de term 'verwijtbaar' beter moeten duiden in de zin van een technische fout. Door dit na te laten wekt hij de indruk op juridische verwijtbaarheid te doelen en waardoor hij zicht buiten zijn deskundigheid begeeft. De beklaagde dient zich van dit soort oordelen te onthouden en handelt hiermee in strijd met gedragsregel 5 lid 1 sub a. Ter zitting heeft de beklaagde aangegeven enkel de bedoeling te hebben gehad om met 'verwijtbaar' een technische fout te benoemen, maar begrijpt nu dat hij een dergelijke term niet dient te bezigen. Dit klachtonderdeel oordeelt de commissie gegrond.

Ten aanzien van de zesde en laatste klacht over de door de beklaagde vastgestelde "feiten", het gebrek aan objectiviteit, het gebrek aan collegialiteit, het doen van onvoldoende onderzoek naar de "beschikbare" documenten, oordeelt de commissie als volgt. In wezen bevat deze klacht de onder 1 tot en met 4 besproken klachten, maar dan meer in algemene zin. De commissie volstaat hier dan ook met verwijzing naar haar oordeel op die punten en oordeelt dat geen sprake is van schending van de artikelen 5 lid 1 sub i en k en artikel 8 lid 1 sub a van de gedragsregels.

De commissie komt gelet op het voorgaande tot het oordeel dat de beklaagde op één punt, klacht 5, onjuist heeft gehandeld, hetgeen een schending van de gedragsregels meebrengt. De klacht levert een handelen



op in strijd met gedragsregel 5.1 onder i, een professionele fout. Dat betekent dat de klacht van klager ten dele gegrond moet worden verklaard.

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 ziet gezien de geringe ernst van deze tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging geen aanleiding voor het opleggen van een sanctie.

De commissie heeft de klachtonderdelen van klager (gedeeltelijk) gegrond bevonden. Daarom zal beklagde overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van het reglement van de commissie, aan klager het klachtengeld dat deze aan de commissie heeft betaald voor de behandeling van de klacht, geheel moeten vergoeden. Dit is een bedrag van € 50,--.

De commissie ziet aanleiding om te bepalen dat behandelingskosten voor 50% moeten worden betaald.

Hetgeen partijen voorts nog naar voren hebben gebracht behoeft geen bespreking, nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klachten onder 1, 2, 3, 4 en 6 ongegrond;
- verklaart de klacht onder 5 gegrond;
- wijst het meer of anders verlangde af;
- bepaalt dat de beklagde binnen veertien dagen na de verzenddatum van deze uitspraak het klachtengeld van € 50,-- aan klager dient te betalen;
- bepaalt dat beklagde overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 1.250,-- dient te betalen als bijdrage van de kosten van de behandeling van de klacht.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, de heer H.J.F.M. Boelens en de heer mr. P.C. de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. J.M. Bouter-Bijsterveld, secretaris, op 20 januari 2025.

Datum verzending : 3 maart 2025
Zaaknummer : 391260/545601