

Schademarkt onder druk door ongereguleerden

De schademarkt staat onder druk door ongereguleerden: personen die zich schade-expert, belangenbehartiger en zelfs letselschade-jurist noemen, maar die zich aan geen enkele eis van opleiding of gedrag hoeven te houden. Die onder geen enkel tuchtrecht vallen. Dit uit zich branchebreed, maar het wordt met name in de personenschadesector zichtbaar. Schade-experts die ingeschreven staan bij het NIVRE, de NIVRE Register-Experts, hebben daarentegen wél een zware, geaccrediteerde opleiding met goed gevolg moeten afleggen, hebben wel eerst jarenlange ervaring moeten opbouwen en hebben zich wel te houden aan strenge eisen van normen en gedrag.

Door jaarlijks de gedragscode van het NIVRE te ondertekenen onderwerpen zij zich vrijwillig aan het tuchtrecht dat het gedrag van experts na een klacht toetst en bij ongehoord gedrag zelfs de beschermde titel kan afnemen. "We zijn uiteraard blij dat de markt weet dat een NIVRE Register-Expert zijn titel verkregen heeft op basis van een gegede opleiding, jarenlange ervaring en de ondertekening van de gedragscode van het NIVRE", geeft Susan Mogony, directeur NIVRE, aan. "We worden echter met enige regelmaat gebeld door een gedupeerde die naast schade ook een klacht heeft over de schade-expert of zijn belangenbehartiger. De klager wordt door diverse instanties doorgestuurd naar het NIVRE. Hij of zij hoopt dat de klacht hier gehoor krijgt. Als de klacht gaat over schending van gedrag of schending van normen door de schade-expert, dan komen wij als NIVRE in beeld.

Wij zoeken dan direct uit of de desbetreffende schade-expert geregistreerd is bij het NIVRE. En helaas moeten we regelmatig constateren dat dit niet het geval is. We staan natuurlijk de klager te woord, bieden een luisterend oor, maar daarna moeten we toch echt aangeven dat een traject richting het Tuchtcollege niet tot de mogelijkheden behoort, omdat de betreffende expert niet onder ons tuchtrecht valt. Sterker nog, zo'n expert valt onder geen enkel tuchtrecht en daardoor kan alleen nog maar een civielrechtelijke procedure soelaas bieden. Dit is voor de meeste klagers een stap



Susan Mogony, directeur NIVRE: "Is een schade-expert niet geregistreerd bij het NIVRE, dan behoort een traject richting het Tuchtcollege helaas niet tot de mogelijkheden."

te ver. De kosten en de tijd hebben ze er niet meer voor. Ze zijn al moegestreden wat hun eigen schade betreft, hebben het gevoel dat ze verkeerd behandeld zijn door hun eigen schade-expert en dan worden ze ook nog eens niet door het NIVRE geholpen, omdat blijkt dat de expert in kwestie geen NIVRE Register-Expert is. Het is de praktijk van alledag: gedupeerden die dubbel gedupeerd zijn door iemand die zich schade-expert noemt."

Onbeschermde titels

Voor een consument of bedrijf is schade gelukkig iets wat niet veel voorkomt, maar hierdoor is ook het zicht op de schademarkt niet transparant voor de consument. Schade overkomt je. Het brengt emoties teweeg en je wilt het als het even kan zo snel mogelijk opgelost zien. Bij een arts weet je dat hij zijn vak niet zomaar mag uitoefenen, van een advo-



Klaas Brand, voorzitter NIVRE: "NIVRE-experts en NIVRE-belangenbehartigers onderwerpen zich vrijwillig aan het tuchtrecht."

caat en zelfs van een BOVAG-garage weet je dat ook. Maar schade-expert, belangenbehartiger en ook (letselschade) jurist zijn onbeschermde titels. Titels die eenieder zich kan en mag toe-eigenen.

Het NIVRE heeft 30 jaar geleden al een stap gezet om de kwaliteit van schade-experts te borgen. Door het volgen van opleidingen en nascholing die door de beroepsgroep zijn bepaald en die zijn gecontroleerd op kwaliteit, werkt de schade-expert mee aan zijn eigen kwaliteit en de instandhouding daarvan.

Toetsing door onafhankelijke Tuchtcommissie

"Deze kwaliteit is van belang voor de hele samenleving. Niet alleen voor de ketenpartners. Een consument mag vertrouwen op de kennis en kunde van een NIVRE-expert. En verloopt het toch niet zoals de consument dit graag had gezien, dan is er voor NIVRE-experts de beschermende mogelijkheid om, naast bemiddeling via een klachtenloket dat is ondergebracht bij De Geschillencommissie, ook de weg te volgen naar de onafhankelijke Tuchtcommissie", zo geeft Klaas Brand, voorzitter NIVRE, aan.

Dat is dus wel anders voor de niet-geregistreerde experts in de markt. Het is niet duidelijk of deze niet-geregistreerde zijn kennis en kunde wel op orde heeft. Dat kan door niemand getoetst worden.

Het is daarom ook niet vreemd dat op basis van schrijnende gevallen, met name binnen de letselschade, er diverse Kamervragen zijn gesteld aan de minister. Ook de ingediende moties liegen er niet om. Zo willen meerdere partijen in de Tweede Kamer meer controle op de diverse professionals instellen.

Leergang Personenschade borgt kwaliteit

"Al met al geeft dit een negatief beeld van de schade-expert en daarmee ook de NIVRE-expert of NIVRE-belangenbehartiger", aldus Maarten van der Linden, voorzitter branchebestuur Personenschade NIVRE. "En dat zou niet nodig moeten zijn. De branche Personenschade heeft recent haar opleiding nog eens tegen het licht gehouden. Dit heeft geleid tot een nieuwe Leergang Personenschade. De nieuwe Leergang Personenschade kenmerkt zich door een verhoging van kwaliteit en is ondergebracht bij meerdere opleiders, zodat ook de prijs-kwaliteitverhouding beter gewaarborgd blijft. We lopen nu met het NIVRE voorop daar waar het gaat om de borging van kwaliteit.

En verandering is altijd even wennen. Nieuwe eisen, andere methoden, we begrijpen dat daar ook wel kritische signalen op volgen. Maar in samenwerking met partijen in de markt wordt een drempel in kwaliteit gelegd, waar alle betrokken partijen van profiteren. Met name de consument. De tijd dat we zelf konden bepalen wat goed voor ons is, ligt allang achter ons. De samenleving vraagt om transparante en toetsbare kwaliteit. De consument heeft recht op een transparante, integere en deskundige expert die betrokken is bij het vaststellen van zijn of haar schade. En kwaliteit betekent dus een hoogwaardige opleiding en het zich houden aan normen en gedragingen. Daar hebben wij allemaal belang bij. En precies daar staat het NIVRE voor." <



Maarten van der Linden, voorzitter branchebestuur Personenschade NIVRE: "De consument heeft recht op een transparante, integere en deskundige expert die betrokken is bij het vaststellen van zijn of haar schade."

Partijen in de Tweede Kamer willen meer controle op de diverse professionals