

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De klacht handelt over de informatie die beklaagde op de website van zijn bedrijf vermeldt en/of heeft vermeld. De vraag is of beklaagde onfatsoenlijk, niet integer en niet respectvol heeft gehandeld oftewel of hij in strijd met de NIVRE gedragsregels heeft gehandeld.

Standpunt van klagers

Het standpunt van klagers luidt samengevat in hoofdzaak als volgt.

Klagers zijn van mening dat de informatie die op de website van de beklaagde wordt weergegeven op diverse plaatsen onjuist en/of misleidend is of is geweest en hebben 13 december 2023 richting de beklaagde aangekondigd een klacht in te zullen dienen bij het NIVRE. Klagers nemen geen genoegen met de verklaring van de beklaagde die hij in zijn reactie van 31 januari 2024 heeft gegeven ten aanzien van de foutieve vermeldingen op de website en de door hem aangekondigde en doorgevoerde aanpassingen. Klagers stellen dat de beklaagde verantwoordelijkheid draagt voor de juistheid van de geplaatste informatie op de website en dienen een klacht in tegen de beklaagde in zijn hoedanigheid van eigenaar, tevens Managing Director.

Grondslag voor de klacht vormt overtreding door de beklaagde van artikel 3 en 4a van de Gedragsregels NIVRE. Artikel 3 bepaalt dat een NIVRE geregistreerde zich bij de uitoefening van zijn bedrijf/beroep dient te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend persoon betaamt. Artikel 4a bepaalt dat een NIVRE geregistreerde zorg draagt voor een betrouwbare en zorgvuldige dienstverlening en fatsoenlijk, integer en respectvol handelt richting alle betrokkenen. Dat houdt in ieder geval in dat hij zich onthoudt van het geven van informatie waarvan hij weet of behoort te weten dat die onjuist en/of misleidend is en dat hij handelt conform wet- en regelgeving.

Zo is door beklaagde op de website de misleidende term lawyer gebruikt (omdat dit duidt op iets internationaals, terwijl het bedrijf zich enkel op de Nederlandse markt richt) en is een hele pagina gewijd aan 'de letselschade advocaat'. Het bedrijf werkt samen met interne en externe advocaten. Inmiddels is de vermelding van de interne advocaten verwijderd, nu geen sprake was van binnen het bedrijf werkzame advocaten. Op de website stond ook onterecht vermeld dat de organisatie in het bezit is van diverse keurmerken, zoals LSA-vereniging, het NIS keurmerk en het NIVRE-keurmerk. Deze onjuiste informatie heeft tot 13 december 2023 op de website gestaan en is inmiddels offline gehaald. Dat is voor deze klacht echter niet relevant, omdat de informatie in ieder geval tot 13 december 2023 op de betreffende website heeft gestaan en dus tijdens het lidmaatschap bij het NIVRE van beklaagde. Nu beklaagde de eigenaar en tevens Managing Director is en de website onder zijn verantwoordelijkheid valt, handelt hij niet zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam NIVRE geregistreerde verwacht mag worden.

Naar aanleiding van het door beklaagde gevoerde verweer d.d. 4 november 2024 heeft de gemachtigde van klagers bij schrijven d.d. 15 november 2024 benadrukt dat de klacht gericht is tegen beklaagde en niet

tegen zijn bureau en dat beklaagde voor zijn handelen in deze procedure kan worden betrokken. Bovendien dient de informatie die beklaagde op zijn website plaatst voor potentiële klanten duidelijk en niet misleidend te zijn. Slachtoffers van letselschade zijn veelal leek op het gebied van letselschade en gaan nietsvermoedend met een letselschadebureau in zee.

De website van beklaagde is inmiddels aangepast, maar nog niet voldoende.

Klagers verzoeken de commissie om gegrondverklaring van de klacht en hebben ter zitting aangegeven van de commissie oplegging van een maatregel te verlangen, tenminste bestaande uit een serieuze berisping.

Desgevraagd wordt door de vertegenwoordiger van klagers ter zitting het rechtstreeks eigen belang bij hun klacht toegelicht. Verzekeraars bekleden, zo volgt uit een WODC-studie gedaan in 2024 over de kwaliteit van belangenbehartiging bij letselschadegevallen, in het kader van constatering van (onder andere) misleidende informatie gebezigd door de belangenbehartiger, een sleutelpositie bij de aanpak van deze schadelijke praktijken. Derhalve hebben klagers het als hun taak gezien een klacht in te dienen tegen beklaagde, als enig bestuurder en managing director van, een letselschade bureau waarmee klagers in het verleden bij schadegevallen te maken hebben gehad.

Standpunt van beklaagde

Het standpunt van beklaagde luidt in hoofdzaak als volgt.

Allereerst verzoekt beklaagde de klacht niet-ontvankelijk te verklaren, aangezien deze betrekking heeft op de rechtspersoon en niet op de natuurlijke persoon. In dit geval had de rechtspersoon in het geschil betrokken moeten worden.

Beklaagde betwist alle beschuldigingen.

- De website van beklaagde wordt beheerd door een extern marketingbureau, waaraan beklaagde reeds vóór 31 januari 2024 de opdracht (aan de afdeling sales) heeft gegeven om de benodigde correcties ten aanzien van keurmerken door te voeren.
- Tevens is de onjuiste vermelding van de aanwezigheid van interne advocaten gecorrigeerd. Het gaat hier om externe advocaten en zelfstandige professionals die op het kantoor komen en daar gebruik maken van beschikbare werkruimte.
- Dat de naam lawyer, de Engelse term voor jurist, op de website wordt gebezigd, komt omdat dit is afgeleid van de gekozen naam van het kantoor. Voor deze terminologie is bewust gekozen
- Op de landingspagina van de website is een beschrijving van het werk van een advocaat en het verschil met een letselschadejurist weergegeven. Dat is niet ongebruikelijk, ook andere letselschadebureaus met het Nationale Keurmerk Letselschade doen dat. Afgesproken met het marketingbureau is dat de landingspagina voortaan eerst door beklaagde zal worden gecontroleerd alvorens informatie online wordt geplaatst.
- De informatie over de vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) bleek verwarrend te zijn en is om die reden van de website verwijderd. In plaats daarvan heeft beklaagde op de website gemeld dat samengewerkt wordt met LSA-advocaten.
- Beklaagde stelt dat klagers negatieve beeldvorming creëren over zijn bedrijf, terwijl branchegenoten die zijn gekeurd door NKL de landingspagina wel mogen gebruiken, zonder dat

dat tot klachten leidt.

- Beklaagde heeft de website op diverse punten aangepast, daar waar door klagers aangegeven was dat de informatie niet klopte. Klagers hadden in plaats van een klacht in te dienen bij de commissie, met hem de dialoog moeten aangaan, wat niet gebeurd is. Beklaagde zou zich dan coöperatief hebben opgesteld.

Beklaagde verzoekt de commissie de klacht in het kader van deze tuchtprocedure ongegrond te verklaren.

Beoordeling van de klacht

Ambtshalve toetsing ontvankelijkheid

Alvorens de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, dient zij ambtshalve te toetsen of klagers kunnen worden ontvangen in hun klacht. Klagers dienen een algemeen of tuchtrechtelijk belang te hebben bij onderhavige procedure.

Van ontbreken van belang is sprake wanneer het verzoek van klagers niet kan leiden tot het gewenste rechtsgevolg. Wanneer belang niet is vast te stellen, leidt dit tot niet ontvankelijkheid van klagers.

Volgens vaste rechtspraak is pas sprake van (voldoende) procesbelang als het resultaat dat de indiener van een bezwaar- of beroepschrift met het maken van bezwaar of het indienen van (hoger) beroep nastreeft, daadwerkelijk kan worden bereikt en het realiseren van dat resultaat voor deze indiener feitelijk betekenis kan hebben (ECLI:NL:RBZWB:2024:5728, Rechtbank Zeeland-West-Brabant, 23/3820 WMO). De commissie ziet zich in eerste instantie gesteld voor de vraag of klagers als zodanig kunnen worden ontvangen in hun klacht tegen beklagde, nu zij geen directe relatie -meer – hebben met beklagde en hun klachtrecht zeggen te ontfangen aan een algemeen belang dat zij gelet op hun maatschappelijke positie hebben dat NIVRE-leden zich houden aan de voor hun geldende (gedrags-)regels.

Naar het oordeel van de commissie hebben klagers ter zitting voldoende toegelicht dat zij op hun werkterrein als schadeverzekeraars een belangrijke en zelfs prominente rol vervullen bij het waken over de kwaliteit van belangenbehartiging bij letselschadegevallen en de aanpak van schadelijke praktijken, waaronder het verspreiden van misleidende informatie door belangenbehartigers valt. Derhalve hebben klagers het als hun taak gezien een klacht in te dienen tegen beklagde, als enig bestuurder en managing director van een letselschade bureau waarmee klagers in het verleden bij schadegevallen te maken hebben gehad.

De commissie is van oordeel dat de omstandigheid dat geen sprake is van concrete gedragingen van het NIVRE-lid tegen klagers eraan niet in de weg staat dat klagers, gelet op hun maatschappelijke positie en hun daaruit voortvloeiend belang, het recht hebben een klacht als de onderhavige in te dienen en daarin kunnen worden ontvangen.

Ontvankelijkheidsverweer

Voorts leidt de commissie uit de stukken af dat zij volgens beklagde eerst dient te beoordelen tegen wie de klacht is gericht. Volgens beklagde richt de klacht zich tegen de rechtspersoon en ziet deze niet op het handelen van de natuurlijke persoon. De rechtspersoon is geen NIVRE lid, de natuurlijke persoon is dat wel vanaf 9 december 2021.

Klagers hebben naar aanleiding van het voornoemde verweer het volgende aangevoerd.

De beklaagde draagt in zijn hoedanigheid van eigenaar en tevens Managing Director de verantwoordelijkheid voor de website. Omdat de klachten van de klager en Het Waarborgfonds betrekking hebben op de periode na 9 december 2021 (de datum waarop de inschrijving van beklaagde in het Nivre register is gehonoreerd), dienen zij de klacht tegen beklaagde in bij het Nivre in zijn hoedanigheid van eigenaar en tevens Managing Director.. Hij heeft zich in het kader van zijn bedrijf niet gedragen zoals van een Nivre expert verwacht mag worden. “

Kortom de klacht is, zoals uit de stukken blijkt, duidelijk tegen beklaagde persoonlijk gericht. Nu hij NIVRE-geregistreerd is, verzoeken klagers de commissie de klacht inhoudelijk te behandelen.

De commissie oordeelt op grond van artikel 2.2. van de NIVRE Gedragsregels dat beklaagde krachtens die bepaling een geheel eigen verantwoordelijkheid heeft en door klagers daarop kan worden aangesproken. Deze gedragsregel bepaalt immers dat ‘een NIVRE geregistreeerde in dienst van een derde wat betreft de naleving van deze gedragsregels en alle overige gedragsregels/codes die op hem van toepassing zijn verklaard, een heel eigen verantwoordelijkheid en op dit punt een volstrekte onafhankelijkheid van zijn werkgever (*heeft*), zulks naast de eventuele verantwoordelijkheid van de werkgever op dit punt.

De commissie oordeelt op grond van het voorgaande dat de klacht aan de heer beklaagde, als NIVRE geregistreeerde is en kan worden gericht.

Voorts heeft de vertegenwoordiger van klagers ter zitting naar het oordeel van de commissie afdoende toegelicht dat klagers een rechtstreeks belang hebben bij het indienen van deze klacht.

De commissie kan derhalve kennis nemen van deze zaak en tot inhoudelijke beoordeling van de klacht overgaan.

Inhoudelijke behandeling

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.

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-geregistreeerde. Het inhoudelijke werk van een NIVRE-geregistreeerde staat niet ter beoordeling van de commissie. Inhoudelijke geschillen dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden.

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 achteraf/objectief geconstateerd wordt dat er een (inhoudelijke) fout is gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

In onderhavige kwestie handelt het om schending van artikel 3 en 4a van de NIVRE Gedragsregels. Het gaat hier in de kern om de vraag of beklaagde zich bij de uitoefening van zijn bedrijf heeft gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend persoon betaamt, in die zin dat hij zorg heeft gedragen voor een betrouwbare en zorgvuldige dienstverlening en fatsoenlijk, integer en respectvol heeft gehandeld richting alle betrokkenen. Concreet dient de commissie de vraag te beantwoorden of beklaagde zich heeft onthouden van het geven van informatie waarvan hij weet of behoort te weten dat die onjuist en/of misleidend is en dat hij handelt conform wet- en regelgeving.

Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting door partijen naar voren is gebracht, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de website van beklaagde in eerste instantie onvoldoende op orde was. Dat de website wordt beheerd door een extern marketingbureau, ontslaat beklaagde niet van zijn eigen verantwoordelijkheid die hij draagt op grond van artikel 2.2. van de NIVRE Gedragsregels. Van hem kan als managing director worden verwacht dat de informatie op de website correct is, maar ook wanneer dat niet het geval is, hij daarvoor wel verantwoordelijk kan worden gehouden, temeer nu hij zelf dit externe marketingbureau heeft ingehuurd en in het kader van onder aanneming hiervoor de verantwoordelijkheid draagt. In zoverre is de klacht dan ook gegrond.

Wat de commissie opvalt is dat het aan een dialoog tussen partijen heeft ontbroken, maar dat beklaagde wel na uiting van klachten over de website deze op een aantal punten heeft verbeterd en verduidelijkt.

Kortom de commissie ziet weliswaar verbetering van de zijde van beklaagde, maar dat laat onverlet dat bij de aanvang van de NIVRE-registratie van beklaagde niet alle benodigde informatie juist op zijn website stond vermeld. De commissie vindt hier dan ook een waarschuwing op zijn plaats.

Gelet op het vorenstaande zal de commissie de klacht gegrond verklaren. Beklaagde heeft in zijn hoedanigheid van managing director niet gehandeld volgens de NIVRE Gedragsregels.

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

Nu de commissie de klacht van klagers gegrond heeft bevonden, is beklaagde overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van het reglement van de commissie, aan klagers het klachtengeld dat deze aan de commissie hebben betaald voor de behandeling van deze klacht, geheel moeten vergoeden. Dit is een bedrag van € 250,- (ex btw).

Bovendien is de beklaagde op grond van artikel 15 lid 1 van dat reglement een bijdrage in de behandelingskosten van het geschil verschuldigd.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart klagers ontvankelijk in hun klacht;
- verklaart de klacht van klagers gegrond;
- legt beklaagde de sanctie van waarschuwing op;
- bepaalt dat beklaagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klagers het klachtengeld van € 250,- dient te betalen;
- bepaalt dat beklaagde als bijdrage in de kosten van de behandeling van de klacht het door De Stichting De Geschillencommissie voor 2025 vastgesteld bedrag aan de commissie dient te betalen.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, mevrouw mr. E.R. Verhoeven en mevrouw J.M.A. van Haren, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. J.M. Bouter-Bijsterveld, secretaris, op 20 maart 2025.

Datum verzending : 26 mei 2025
Zaaknummer : 363476/591306