

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

Klager stelt dat beklaagde zijn rol als NIVRE-expert in strijd met zijn taak, de gedragsregels, de statuten en het reglement van het NIVRE heeft vervuld gedurende het traject van vaststelling van de waterschade. De schade is veroorzaakt door het niet goed aandraaien van een koppeling van de warmwaterleiding bij een wastafel. Klager is van mening dat de beklaagde ten onrechte de door klager zelf ingebrachte schaderapporten buiten beschouwing heeft gelaten en dat de beklaagde niet openstond voor het voeren van een inhoudelijk dialoog.

Standpunt van de klager

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

Beklaagde is door (de verzekeraar van klager) als schade-expert aangewezen in het schadegeval van klager. Door beklaagde zijn onterecht de door klager ingebrachte deskundigenrapporten buiten beschouwing gelaten bij de beoordeling van de inboedelschade. Dit is in strijd met de taak van beklaagde als expert en in strijd met de door hem in acht te nemen gedragsregels, statuten en reglementen van het NIVRE. De klager verwijt beklaagde dat hij niet tot een objectieve beoordeling van de schade aan de inboedel is gekomen.

In reactie op het verweerschrift heeft klager daarnaast nog aangevoerd dat het onzorgvuldig is dat de beklaagde zijn werk om de schade vast te stellen heeft uitbesteed aan een gespecialiseerd deskundigenbureau in plaats van zelf een inhoudelijke beoordeling te maken van de door klager ingebrachte rapporten. Ook geeft klager aan dat er geen inhoudelijk dialoog is gevoerd over de afwijkingen in de schadevaststelling.

Aangevoerd op zitting

Ter zitting heeft klager benadrukt dat er te weinig hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Volgens klager is beklaagde één keer langsgekomen; dit bezoek duurde een kwartier. Op verzoek van de voorzitter licht klager toe dat tijdens de schadeopname niet is gewezen op de procedure van schadevaststelling, noch op de voorwaarden, waaronder het recht om een contra-expert te benoemen. Klager geeft bovendien aan geen bericht of folder van de verzekeraar te hebben ontvangen waarin de procedure en het recht op contra-expertise worden uitgelegd.

Standpunt van de beklaagde

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

De klacht van klager is ongegrond. Beklaagde heeft de opgave van waarden van de beschadigde inboedel van de door klager ingeschakelde deskundige voorgelegd aan zijn eigen deskundige een gespecialiseerd deskundigenbureau. Beklaagde heeft de schade aan de schilderijen en meubels vastgesteld aan de hand van de door zijn eigen deskundige gegeven informatie.

Volgens beklagde is de kern van de klacht dat klager zich niet kan vinden in de vaststelling van de schadeomvang. In de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen dat klager een eigen contra-expert kan benoemen, die in overleg treedt met de schade-expert van de verzekeraar. Lukt dit overleg niet, dan stelt een door beide schade-experts benoemde derde deskundige de hoogte van de schade bindend vast. Beklaagde heeft klager herhaaldelijk op voorgenoemd recht gewezen. Dit is wat van een zorgvuldig handelend schade-expert mag worden verwacht.

Aangevoerd op zitting

Beklaagde benadrukt dat er wel hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden. Het is gebruikelijk dat klanten bij het eerste gesprek worden geïnformeerd over hun recht op een contra-expert en over de bijbehorende procedure. Van dit eerste gesprek wordt geen verslag gemaakt. Daarnaast wordt er door de verzekeraar van klager een e-mail met een informatiefolder gestuurd waarin de procedure wordt toegelicht. Klager heeft daarnaast bij meerdere partijen een klacht ingediend, hetgeen de communicatie bemoeilijkt en de mogelijkheid voor een redelijk gesprek met klager heeft beperkt.

Beoordeling van de klacht

Nagekomen stukken

Alvorens de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht, dient zij te bepalen of de stukken die beklagde op 8 mei 2025 aan het dossier heeft toegevoegd, in de procedure zullen worden meegenomen.

Beklaagde heeft op 8 mei 2025 nog verschillende stukken toegestuurd. Dit is binnen vijf werkdagen voorafgaand aan de zitting. Klager heeft bezwaar gemaakt tegen het betrekken van deze stukken bij de beoordeling van de tuchtklacht.

De commissie is van oordeel dat de stukken die beklagde op 8 mei 2025 heeft toegestuurd, niet kunnen worden toegelaten tot het geding nu deze stukken te laat zijn ingediend en klager bezwaar heeft gemaakt tegen het betrekken van deze stukken bij de beoordeling van de tuchtklacht. De ingebrachte stukken zullen dan ook niet worden betrokken bij de beoordeling van de onderhavige zaak.

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 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 beklagde betamelijk is.

Vooropgesteld 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 de expert zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt, waarbij hij 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 redelijkerwijs 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 gezien wordt geoordeeld dat een (inhoudelijke) fout is gemaakt, daar niet automatisch uit volgt dat men tevens klachtwaardig gehandeld heeft.

In de onderhavige kwestie ligt ter beantwoording de vraag voor of de beklaagde bij de uitoefening van zijn beroep de klager tijdig en voldoende heeft geïnformeerd over de procedure, en of hij zich voldoende heeft ingespannen de communicatie met klager goed te laten verlopen.

Informatieverstrekking

In de inleiding van de NIVRE-gedragsregels van 18 april 2023 is opgenomen dat NIVRE-geregistreerden zich onder meer moeten houden aan de Gedragscode schade-expertise-organisaties 2020 van het Verbond van Verzekeraars (hierna: Gedragscode Expertiseorganisaties).

Zowel in deze NIVRE-gedragsregels als in de Gedragscode staat beschreven over welke onderwerpen de schade-expert de verzekerde moet informeren.

In de onderhavige kwestie zijn de volgende bepalingen van belang:

- Artikel 6.1 onder d van de NIVRE-gedragsregels bepaalt dat de verzekerde minimaal moet worden geïnformeerd over het proces van schadeafwikkeling, de te nemen stappen daarin, en de rechten en plichten van de verzekerde.
- Artikel 3.3 onder c van de Gedragscode Expertiseorganisaties bepaalt dat de verzekerde minimaal informatie moet ontvangen over het schadeafwikkelingsproces, de daarin te nemen stappen, en zijn of haar rechten en plichten. Daarnaast moet de verzekerde worden geïnformeerd over het recht op contra-expertise of een second opinion, en de wijze waarop de kosten daarvan worden vergoed.

Op basis van de stukken en hetgeen tijdens de zitting door partijen naar voren is gebracht, komt de commissie tot de conclusie dat niet vastgesteld kan worden dat de beklaagde de verplichte informatie tijdig aan klager heeft verstrekt.

Beklaagde stelt dat hij de benodigde informatie over de procedure en het recht op contra-expertise tijdens het bezoek aan klager heeft verstrekt. Klager ontkent dit echter. Er is geen gespreksnotitie of andere rapportage beschikbaar die het standpunt van beklaagde onderbouwt. Dat betekent dat niet is komen vast te staan dat beklaagde deze informatie daadwerkelijk tijdens het bezoek aan klager heeft verstrekt.

Beklaagde heeft tevens aangegeven dat de verzekeraar van klager via een e-mail en een informatiefolder alle benodigde informatie over de procedure en het recht op contra-expertise aan klager heeft verstrekt. De e-mail met de informatiefolder, die volgens beklaagde aan het begin van de procedure namens verzekeraar van klager aan klager is verzonden, is echter niet aan het dossier toegevoegd. Klager ontkent deze e-mail ooit te hebben ontvangen. De correspondentie over het benoemen van een contra-expert, zoals terug te vinden in het dossier, begint pas circa drie maanden na het huisbezoek van beklaagde aan klager, en op een moment waarop al discussie bestaat over de vaststelling van de schade.

De commissie is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat beklaagde klager volledig en tijdig heeft geïnformeerd over de onderwerpen zoals genoemd in de NIVRE-gedragsregels en de Gedragscode

Expertiseorganisaties. Van beklaagde mocht worden verwacht dat hij klager aan het begin van de schadevaststellingsprocedure zou informeren over de procedure en het recht op contra-expertise. Beklaagde heeft op dit punt dan ook niet gehandeld conform de gedragsregels.

Communicatie

Beklaagde heeft een bezoek gebracht aan klager om de door klager geleden schade op te nemen. Partijen verschillen van mening over de duur van dit bezoek: volgens de één was dit vijftien minuten, volgens de ander dertig minuten. Gezien de mogelijke emotionele impact die schade aan eigendommen kan hebben op een verzekerde, had het op de weg van beklaagde gelegen hier rekening mee te houden. Uit de stukken en hetgeen tijdens de zitting naar voren is gebracht, blijkt niet dat tijdens de inspectie voldoende aandacht is besteed aan het sociale aspect dat inherent is aan de uitoefening van het beroep van schade-expert.

Daarnaast verklaren zowel klager als beklaagde dat de communicatie moeizaam verliep. Beklaagde heeft tijdens de zitting aangegeven dat de situatie zodanig was geëscaleerd dat een gesprek met klager volgens hem niet langer aan de orde was. De commissie is van oordeel dat het tot de professionele verantwoordelijkheid van de schade-expert behoort, juist wanneer de communicatie stroef verloopt, actief contact te zoeken met de klager en het gesprek aan te gaan.

Uit de stukken blijkt niet dat beklaagde zich heeft ingespannen om de communicatie met klager te herstellen. Bovendien verwijst beklaagde, zodra er discussie ontstaat over de schadevaststelling, direct naar de mogelijkheid van een contra-expertise, zonder dat is gebleken dat eerst is geprobeerd om door overleg tot een minnelijke oplossing te komen. Daarnaast blijkt uit de mailwisseling dat de communicatie over de rapporten vooral bestond uit het innemen van standpunten, zonder dat er inhoudelijk overleg of dialoog over deze standpunten heeft plaatsgevonden. Het is aan beklaagde om in zijn rol als schade-expert proactief zorg te dragen voor een zorgvuldig verloop van het afwikkelingsproces. Hierin is beklaagde tekortgeschoten.

Gezien het bovenstaande zal de commissie de klacht gegrond verklaren.

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 berisping in deze een passende sanctie en zal deze dan ook opleggen.

Nu de klacht van klager gegrond wordt verklaard, dient beklaagde 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 deze klacht, geheel te vergoeden. Dit is een bedrag van € 50,-- (incl. btw).

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

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van klager gegrond;
- legt beklaagde de sanctie van berisping op;

- bepaalt dat beklaagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klagers het klachtengeld van € 50,-- 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 Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. A.D.R.M. Boumans, voorzitter, de heer mr. D.B. van der Neut, de heer mr. P.C. de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 13 mei 2025.

Datum verzending : 3 juli 2025
Zaaknummer : 479865/720105

De uitspraak die de commissie heeft gedaan vormt het sluitstuk van de procedure. De commissie kent geen mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan of deze te herzien. Ook niet in het geval van nieuwe feiten of argumenten.