

UITSPRAAK van de Tuchtcommissie NIVRE

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door de tuchtcommissie NIVRE (verder te noemen: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

De commissie heeft vastgesteld dat klager zijn klacht aan het Klachtenloket NIVRE heeft voorgelegd en dat het Klachtenloket NIVRE de behandeling van de klacht op 20 maart 2023 heeft beëindigd.

De behandeling heeft plaatsgevonden op 19 december 2023 te Utrecht.

Beide partijen hebben ter zitting hun standpunt toegelicht.

Beoordeling

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-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.

Standpunt klager:

Beklaagde kort al jaren ten onrechte de door klager ingediende facturen aan de verzekeraar. Daarbij houdt beklaagde zich niet aan de gedragsregels voor expertise. Elke contra expertise door een erkende expert

wijst uit dat de door klager ingediende factuur juist is en dat de verzekeraar moet nabetalen. Klager heeft inmiddels een aantal procedures tegen de verzekeraars aangespannen. Nu beklaagde sinds 11 november 2022 kandidaat expert bij het NIVRE is geworden, dient hij zich te houden aan de gedragsregels voor expertise. Klager heeft beklaagde hier meermaals op gewezen maar zonder resultaat. Communicatie met beklaagde is niet meer mogelijk.

Standpunt beklaagde

De ruitschade branche is de enige branche waarbij achteraf expertise plaatsvindt. Om die reden zijn de NIVRE gedragsregels niet onverkort van toepassing: Bepaalde regels kunnen niet uitgevoerd worden. Zo kan vooraf niet in overleg met de reparateur de schade worden beoordeeld omdat de schade al hersteld is.

Beklaagde betreurt het dat een normale communicatie met klager in de loop der jaren niet meer mogelijk is. Beklaagde ondervindt bedreigingen, smaad en laster van de zijde van klager waardoor een normaal gesprek met hoor- en wederhoor niet meer mogelijk is. Op dossierniveau kan klager beklaagde via zijn exportportaal bereiken.

Klager heeft aangegeven dat beklaagde hem onterecht kort op de factuur. Beklaagde betwist dit. Hij volstaat met het geven van een advies aan de verzekeringsmaatschappij. Het is aan de verzekeraar of deze tot het korten van de factuur overgaat. Wel is het zo dat indien duidelijk is dat bepaalde werkzaamheden en gebruikte materialen niet in overeenstemming zijn met datgene dat op de factuur staat vermeld, in het advies de bron van de data afkomstig van de importeur (bijvoorbeeld OEM nummer in combinatie met de prijs) of het uurloon van de ingeschakelde reparateur wordt vermeld. Zo worden in artikel 2b van de gedragsregels bij de expertise motorrijtuigen de tarieven gehanteerd van het bedrijf waar de reparatie voor de schadeafhandeling wordt aangebracht en waar de reparatie ook daadwerkelijk zal plaatsvinden. Dit betekent volgens beklaagde dat het uurloon van toepassing is dat door het bedrijf wordt gehanteerd dat de schade repareert. Dit is vaak lager dan wat klager aan uurloon factureert.

Ingevolge artikel 2f gaat men bij vervanging van onderdelen in eerste instantie uit van de originele onderdelen en materialen. Indien in plaats van originele materialen gereconditioneerde of imitatie materialen worden gebruikt dienen de voor deze onderdelen op dat moment geldende prijzen te worden gefactureerd. Op de facturen van klager zijn meermalen prijsstellingen gehanteerd voor originele onderdelen waarbij aftermarket delen zijn geplaatst.

Overwegingen van de commissie.

Ter zitting heeft de commissie vastgesteld dat beklaagde, als aspirant-lid van NIVRE, sinds 11 november 2022 niet meer als adviseur voor de verzekeraars optreedt maar als een onafhankelijk expert. Gegeven de opdracht van de verzekeraar had de behandeling van de adviezen binnen het kantoor van beklaagde door de kandidaat-expert de heer [naam kandidaat-expert] overgedragen dienen te worden aan een collega, zijnde niet expert. Ter zitting is gebleken dat beklaagde de facto nog steeds werkzaamheden uitvoert als adviseur voor de verzekeraar. Beklaagde dient zich echter, vanaf het moment dat hij aspirant lid is geworden, te houden aan de gedragsregels die door de NIVRE zijn opgesteld.

Ingevolge artikel 5k van de gedragsregels dient een expert op een verantwoorde wijze onderzoek te verrichten. Dit betekent onder meer dat bij het vaststellen van een discrepantie een expert met de reparateur deze discrepantie moet bespreken. Er moet sprake zijn van hoor en wederhoor.

De commissie heeft vastgesteld dat de relatie tussen beklaagde en klager zodanig is verzuurd dat tot op heden een gesprek niet mogelijk is. Toch is zij van oordeel dat van beklaagde als professionele partij mag worden verlangd om bij het vaststellen van een discrepantie in de schadeclaim met klager in gesprek te gaan. Daarbij kan ook het uurtarief aan de orde worden gesteld.

Ingevolge artikel 6.1 draagt een NIVRE-geregistreerde zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling, gericht op een snelle, efficiënte en adequate dossierafhandeling. De verslaglegging door een expert dient te geschieden conform de regels van de NIVRE. Dit betekent dat beklaagde, als onafhankelijk expert, bij het opstellen van zijn verslag niet gebruik mag maken van door de verzekeraar vooraf aangeleverde teksten. Door gebruik te maken van teksten van de verzekeraar laadt beklaagde de verdenking op zich dat hij zich laat sturen in een door de opdrachtgever gewenste uitkomst.

Indien de verzekeraar een opdracht verstrekt aan beklaagde dient de beklaagde erop toe te zien dat haar experts/deskundigen alert zijn op mogelijke fraude indicatoren. Vermoedens van fraude mogen gemeld worden aan de opdrachtgever (conform artikel 7.2). Dit betekent dat beklaagde in het verslag de verzekeraar kan wijzen op het verschil van mening aangaande de declaraties met betrekking tot het gehanteerde uurtarief en de toegepaste materialen onder verwijzing naar het bepaalde in artikel 2b en 2f van de gedragsregels bij expertise motorrijtuigen.

Gezien het vorenstaande zal de commissie de klacht gegrond verklaren nu beklaagde niet heeft voldaan aan het vereiste van hoor en wederhoor.

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 waarschuwing voor beklaagde een passende sanctie en zal deze opleggen.

De commissie hecht er aan daarbij op te merken dat klager zich gedurende een langere periode meermaals niet betamelijk heeft gedragen in de communicatie met beklaagde. Dit heeft de condities voor het hoor en wederhoor negatief beïnvloed. De commissie acht dit een verzachtende omstandigheid.

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 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. (artikel 15, lid 1, van het reglement).

De commissie is van oordeel dat, gezien de ernst van de gedraging, een veroordeling van de behandelingskosten niet in de rede ligt.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klachtonderdelen gegrond;
- bepaalt dat gezien de ernst van de gedraging beklaagde een waarschuwing 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. Betaling dient plaats te vinden binnen één maand na verzending van deze uitspraak.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. A.D.R.M. Boumans, voorzitter, de heer H.J.F.M. Boelens, de heer W.F. de Ruijter, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. W. Hartong van Ark, secretaris, op 19 december 2023.

mevrouw mr. A.D.R.M. Boumans