

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Behandeling van de klacht

In een daartoe ontvangen vragenformulier heeft klager zich met een klacht gewend tot de Tuchtcommissie NIVRE (verder te noemen: de commissie). Namens beklaagde is schriftelijk verweer gevoerd.

De commissie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

De behandeling heeft plaatsgevonden op 22 februari 2024 te Utrecht.

Beide partijen hebben ter zitting hun standpunt toegelicht. Klager was digitaal aanwezig.

Onderwerp van de klacht

Klager stelt dat hij door schade-experts van beklaagde onrechtvaardig is behandeld en gediscrimineerd gedurende het traject van schadevaststelling ten gevolge van de wateroverlast die plaats had rond 15 juli 2021. Er is door beklaagde niet onafhankelijk, niet transparant en daarmee in strijd met de NIVRE-gedragsregels gehandeld.

De feiten

Eind juni, begin juli 2021 is er sprake geweest van enorm hevige regenval in onder meer Zuidwest Limburg, waarna de Geul buiten haar oevers is getreden. Klager, woonachtig in het door water getroffen gebied, lijdt hierdoor schade aan zijn eigendommen, waaronder zijn woning.

Klager heeft hiervan op 15 juli 2021 melding gemaakt bij zijn woonverzekeraar [naam woonverzekeraar].

De verzekeraar heeft beklaagde op 2 augustus 2021 opdracht gegeven voor het doen van onderzoek naar de toedracht en oorzaak van het geclaimde voorval. Nadat de schade door verzakking van de grond zich openbaarde en de schade in omvang toenam, is schade-expert [naam expert 1] als werknemer van beklaagde betrokken in deze zaak.

Beklaagde heeft [naam ingenieursbureau A] ingenieurs ingeschakeld voor het doen van feitelijk onderzoek naar de oorzaak van de geclaimde waterschade en het maken van een schadeanalyse. Dit onderzoek is uitgevoerd op 13 en 14 september 2022. Het uitgebrachte rapport dateert van 2 november 2022. Beklaagde heeft haar eindrapport opgesteld en gedateerd op 12 oktober 2023. Inmiddels is de [naam expert 2] ook al geruime tijd betrokken bij deze zaak.

Klager heeft lopende het schadevaststellingstraject zich laten informeren en bijstaan door een aantal deskundigen. Zo is de heer [naam deskundige 1] van [naam bedrijf deskundige 1] reeds in november 2021 ingeschakeld in het kader van een contra-expertise. [naam bedrijf deskundigen 1] is conform 'akte benoeming van experts' op 9 november 2021 als eigen deskundige van klager benoemd. De heer [naam], architect, ingenieur en constructeur, heeft op verzoek van klager constructieberekeningen gemaakt en gerapporteerd d.d. 1 maart 2023. Ook ingenieursbureau [naam ingenieursbureau B] heeft op verzoek van klager gerapporteerd in het kader van een second opinion.

Omdat de experts van klager en beklaagde niet tot overeenstemming zijn gekomen ten aanzien van de toedracht, oorzaak en causale schadeomvang, oftewel de schadevaststelling, is bij gebrek aan overeenstemming een akte van disakkoord opgemaakt en ondertekend door partijen, waarmee een arbitragetraject is ingezet. In het kader van dit traject is in gezamenlijkheid een derde expert, [naam expert 3] benoemd. De expert heeft inmiddels zijn onderzoek uitgevoerd en zal binnen afzienbare tijd een schadevaststelling in het kader van het arbitragetraject uitbrengen. Dit betreft een bindende schadevaststelling voor partijen.

Naast deze arbitrageprocedure is door klager een klacht ingediend tegen de verzekeraar bij het Kifid, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. In het kader van deze procedure zal het contractuele handelen van de verzekeraar inhoudelijk worden beoordeeld.

Tenslotte heeft klager zich op 23 juni 2023 tot het Klachtenloket NIVRE gewend, het voorportaal van de commissie NIVRE, voor de klachten van tuchtrechtelijke aard betreffende het handelen van de bij beklaagde werkzame schade-experts. Het Klachtenloket heeft op 20 september 2023 de bemiddeling afgerond. Op 22 september 2023 heeft klager zijn klacht aan de tuchtcommissie voorgelegd.

Lopende het schadevaststellingstraject heeft klager zijn schade aangemeld voor een WTS-regeling (Wet Tegemoetkoming Schade). De melding is in behandeling genomen, maar het is niet tot een uitkering gekomen.

Standpunt klager

Het standpunt van klager luidt samengevat in hoofdzaak als volgt.

Klager stelt dat hij door schade-experts van beklaagde onrechtvaardig is behandeld en gediscrimineerd gedurende het traject van schadevaststelling ten gevolge van de watersnood die plaats had op 15 juli 2021. Beklaagde heeft om die reden niet gehandeld volgens de geldende NIVRE-gedragsregels. Na ruim tweeënhalf jaar is de schade nog niet vastgesteld. Andere getroffen zijn ruimschoots schadeloos gesteld, zonder dat er door de verzekeraar onderzoek is gedaan naar de schadeomvang. De wijze waarop beklaagde hem, klager, behandelt is een uiting van discriminatie. Beklaagde heeft niet volgens de regels gehandeld door niet meer coulance te betrachten.

Bovendien ondervindt hij totaal geen medewerking en krijgt hij geen enkel advies van beklaagde, terwijl hij ook maar een leek is en voor het eerst te maken heeft met een dergelijk schadevoorval.

De schade-expert van beklaagde behoorde de schade vast te stellen, maar dient niet te gaan over bepaling van het schadebedrag. Klager heeft sterk de indruk gekregen dat door beklaagde geen enkele moeite is bespaard om klager zijn schade-uitkering te ontfangen. Beklaagde reageert niet op aanvullende schadebewijsstukken en verschuilt zich achter de resultaten van het onderzoek van [naam ingenieursbureau A] ingenieurs, het door beklaagde ingeschakelde onderzoeksbureau. Beklaagde is daarmee niet onafhankelijk en transparant en handelt in strijd met de NIVRE-gedragsregels.

Toen klager vervolgens over het voorgaande een klacht bij beklaagde indiende, is deze behandeld door de leidinggevende van de schade-expert op wie de klachten in hoofdzaak betrekking hadden. Deze bleek later ook nog bestuurslid bij het NIVRE te zijn. Hier is sprake van belangenverstrengeling; klachten dienen door

een onafhankelijk persoon behandeld te worden en niet door een leidinggevende. Hier keurt de slager zijn eigen vlees.

Klager verzoekt de commissie om gegrondverklaring van zijn klachten.

Standpunt beklagde

Het standpunt van klager luidt in hoofdzaak als volgt.

Beklaagde ontkent dat er in deze sprake is geweest van discriminatie jegens klager. Er heeft zich niets voorgedaan wat ook maar enigszins aansluit bij de definitie van discriminatie. Dat andere verzekeraars mogelijk meer coulance hebben betracht, daarvan heeft beklagde geen weet. Wel was in deze zaak de schadeclaim zodanig omvangrijk, dat nader schadeonderzoek nodig was om te beoordelen of de geclaimde schade een direct gevolg is van de wateroverlast of niet.

Ook voor onrechtvaardige behandeling door beklagde is in deze zaak geen enkel aanknopingspunt te vinden. Op 23 juni 2023 diende klager een klacht in bij beklagde, waarin onder andere een onrechtvaardige behandeling werd verweten. Hierop is namens beklagde geantwoord. Dat klager zoals hij stelt onvoldoende medewerking en advies zou hebben gekregen van beklagde, is te verklaren omdat het gebruikelijk is dat de communicatie tussen de schade-experts van partijen verloopt. Klager heeft immers een eigen expert laten benoemen, hetgeen tot gevolg heeft dat de communicatie via deze expert verloopt. Van onrechtvaardige behandeling is hier geen sprake. Wel is er een professioneel verschil van inzicht tussen de eigen deskundige van klager en de schade-experts van beklagde over de omvang van de schade en de causaliteit met het gereclameerde voorval. Professionele verschillen van inzicht kunnen niet worden gekwalificeerd als een "onrechtvaardige behandeling", waarbij tevens sprake moet zijn van enige bevooroordeeldheid of vooringenomenheid. Daarvan is hier geen sprake. Het handelen van beklagde is geheel in lijn met de Gedragcodes, de Statuten en/of Reglementen en/of aan hetgeen verder bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Klager stelt tot op heden zijn klachten heel algemeen, hetgeen verweer voeren bemoeilijkt.

Voorvloeiend uit deze verschillen van inzicht en overeenkomstig de ondertekende aktebenoeming van experts is, bij gebrek aan overeenstemming tussen de beide experts, een akte van disakkoord opgemaakt, die inmiddels door alle partijen is ondertekend. Er is daarmee een arbitragetraject opgestart en dat zal leiden tot een bindende schadevaststelling door de derde expert. Deze expert zal ook inhoudelijk de door beklagde uitgevoerde werkzaamheden toetsen. Dit heeft mede tot gevolg dat het schadetraject lang duurt en dat er na 2,5 jaar nog geen concreet schadebedrag is vastgesteld. Ook heeft klager bij het Kifid een procedure aangespannen tegen de verzekeraar. Ook daar zal een inhoudelijke toetsing plaatsvinden.

Beklaagde 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. 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 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. Klager heeft daartoe inmiddels de benodigde stappen gezet.

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

Op basis van de stukken en hetgeen ter zitting door partijen naar voren is gebracht, kan de commissie niet concluderen dat van de zijde van beklaagde gehandeld is in strijd met de NIVRE-Gedragsregels. Dat beklaagde klager heeft gediscrimineerd en onrechtvaardig heeft behandeld, blijkt niet uit de door klager genoemde voorbeelden en hetgeen hij ter zitting verder nog heeft toegelicht. Naar het oordeel van de commissie heeft beklaagde de klachten voldoende gemotiveerd weerlegd.

Dat de klachten hoofdzakelijk voortkomen uit een verschil van inzicht ten aanzien van de inhoud van de schadevaststelling, acht de commissie aannemelijk. Echter, over inhoudelijke schadevaststellingen is de commissie niet bevoegd zich uit te laten: dit valt buiten de reikwijdte van haar beoordelingsbevoegdheid.

De commissie kan gelet op het voorgaande niet tot het oordeel komen dat beklaagde op enig punt onjuist heeft gehandeld. Dat betekent dat de klacht van klager ongegrond moet worden verklaard en dat het door hem verlangde moet worden afgewezen.

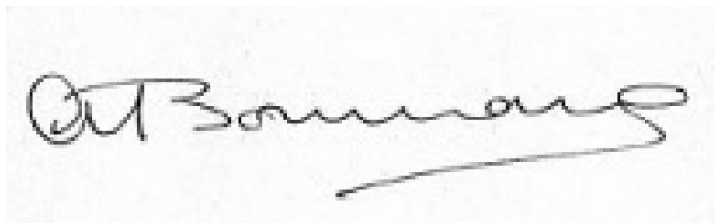
Hetgeen partijen voorts nog naar voren hebben gebracht behoeft geen bespreking, nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst het gevorderde af.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. A.D.R.M. Boumans, voorzitter, de heer ir. J.F.J. van de Ven en mevrouw drs. P.C. Hoogeveen- de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. J.M. Bouter-Bijsterveld, secretaris, op 22 februari 2024.



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

Datum verzending : 16 maart 2024
Zaaknummer : 232424/238619