



UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De klager heeft de klacht voorgelegd aan de beklagde.

Klager voert reparaties uit aan ruitschade en dient de bijbehorende facturen in bij verzekeraars (hierna: opdrachtgevers). De opdrachtgevers schakelen beklagde in om deze facturen te beoordelen. Klager is van mening dat beklagde zijn facturen ten onrechte verlaagt.

Standpunt van de klager

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

Klager stelt dat beklagde, ondanks een eerdere door klager ingediende klacht bij de tuchtcommissie en de reeds gehouden mondelinge behandeling, nog steeds in strijd handelt met de NIVRE-Gedragsregels. Volgens klager kort beklagde onterecht op facturen (en het uurtarief van klager) en doet zich hierbij het volgende voor:

1. beklagde verschuilt zich achter zijn opdrachtgevers door onder andere de teksten van opdrachtgever te gebruiken;
2. beklagde laat diverse vragen onbeantwoord;
3. beklagde heeft meerdere e-mailadressen en telefoonnummers van klager geblokkeerd, waardoor het contact aanzienlijk wordt bemoeilijkt;
4. beklagde past geen hoor en wederhoor toe, terwijl hij daartoe wel verplicht is; dat blijkt uit de eerdere uitspraak van de tuchtcommissie.

Ter zitting

Ter zitting heeft klager gesteld dat beklagde zich niet houdt aan de uitspraak van de tuchtcommissie. Ook twee weken na deze uitspraak was nog geen verbetering merkbaar. Klager verklaart voorts dat andere schade-experts nooit zijn uurtarief corrigeren. Daarnaast bevestigt klager dat er geen gesprek heeft plaatsgevonden tussen hem en beklagde.

Standpunt van de beklagde

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

Beklagde voert aan dat hij zelf heeft besloten om voor vrijwel al zijn opdrachtgevers geen ruitschades van klager meer te beoordelen. In 2025 heeft hij slechts drie dossiers in behandeling genomen.

Met betrekking tot de door klager geformuleerde verwijten voert beklagde het volgende aan:



1. Het gebruik van teksten van de opdrachtgever

Beklaagde stelt dat de standaardteksten binnen (expertisebureau) al geruime tijd hetzelfde zijn en worden gebruikt om de objectiviteit te waarborgen. Teksten die door verzekeraars worden aangeleverd, worden alleen overgenomen wanneer beklagde zeker is van de juistheid daarvan.

2. Onbeantwoord laten van vragen

Beklaagde verwijst naar een bijgevoegd dossier en voert aan dat daarin geen duidelijke vragen van klager zijn opgenomen. Indien klager wel concrete vragen zou stellen, zouden deze worden beantwoord.

3. Blokkeren van e-mailadressen en telefoonnummers

Beklaagde verklaart dat het e-mailaccount van klager op het (e-mailadres) op 13 april 2023 is geblokkeerd vanwege door beklagde als hinderlijk ervaren communicatie. Ook het mobiele nummer van klager is geblokkeerd. Beklaagde benadrukt dat het 06-nummer echter niet is geblokkeerd in de telefooncentrale en dat dossiergerelateerde communicatie nog steeds kan plaatsvinden via het (e-mailadres).

4. Geen toepassing van hoor en wederhoor

Beklaagde wijst op een aanvullend stuk van klager waarin beklagde een onderbouwing van de opgevoerde kosten en fotomateriaal opvraagt. Volgens beklagde blijkt hieruit dat hij wel degelijk hoor en wederhoor toepast.

Ter zitting

Beklaagde benadrukt dat er in 2025 slechts zeer weinig zaken zijn behandeld met klager. Daarnaast geeft beklagde aan dat klager vragen mag stellen en zijn frustratie mag uiten, maar dat niet altijd sprake is van een concrete vraag. Beklaagde legt verder uit dat bij het vaststellen van het uurtarief wordt uitgegaan van marktconforme tarieven, bepaald aan de hand van een benchmark.

Beoordeling van de klacht

De commissie heeft het volgende overwogen.

Nieuwe klacht

Alvorens de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling, dient zij eerst te beoordelen of zij de klacht kan behandelen, nu tussen partijen eerder een soortgelijke klacht aan de tuchtcommissie is voorgelegd. Het is immers niet de bedoeling dat de tuchtprocedure wordt gebruikt als een verkapt beroep tegen een eerdere uitspraak.

De commissie stelt vast dat klager en beklagde na de zitting van 19 december 2023 opnieuw met elkaar te maken hebben gehad. De gedragingen van beklagde waarop de onderhavige klacht ziet, hebben plaatsgevonden na de mondelinge behandeling van 19 december 2023 en deels na de eerdere uitspraak van 15 februari 2024. Deze gedragingen konden derhalve niet in die eerdere procedure worden betrokken.

Klager heeft de nieuwe klachten op 10 januari 2024 bij de tuchtcommissie aangemeld, waarna op 27 maart 2024 het vragenformulier met de geformuleerde klacht is ingediend. Klager heeft ter zitting bevestigd dat de



klacht onder andere betrekking heeft op het handelen van beklaagde ná de eerdere uitspraak. Daarmee is sprake van nieuw ontstane feiten en omstandigheden die niet eerder zijn beoordeeld.

De commissie concludeert dat de nu voorliggende klacht geen hernieuwde beoordeling van dezelfde kwestie betreft, maar ziet op nieuwe gedragingen van beklaagde. De klacht kan door de commissie worden behandeld.

Inhoudelijke 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 NIVRE-geregistreerde 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 de kern draait deze zaak om de vraag of beklaagde de facturen van klager terecht heeft gekort. Daarbij moet worden beoordeeld of beklaagde het beginsel van hoor en wederhoor zorgvuldig heeft toegepast en of hij zijn werkzaamheden onafhankelijk van zijn opdrachtgevers heeft verricht.

Klager stelt dat beklaagde gebruik zou hebben gemaakt van door de opdrachtgever aangeleverde teksten, vragen onbeantwoord heeft gelaten, emailadressen en telefoonnummers van klager heeft geblokkeerd, geen hoor en wederhoor heeft toegepast en facturen ten onrechte heeft ingekort.

Gebruik van teksten van de opdrachtgever

In artikel 6.1 van de NIVRE-gedragsregels van april 2023 is bepaald dat een geregistreerde expert zorg draagt voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling, gericht op een snelle en adequate dossierafhandeling. Van een expert wordt verwacht dat zijn verslaglegging voldoet aan de hiervoor geldende regels en dat hij als onafhankelijk deskundige geen gebruik maakt van door de



verzekeraar vooraf opgestelde teksten. Het gebruik daarvan kan immers de schijn wekken dat hij zich laat sturen door de opdrachtgever. Uit het dossier blijkt echter niet dat beklagde dergelijke teksten heeft gebruikt, en klager heeft niet concreet gesteld welke door beklagde gebruikte teksten daadwerkelijk door een verzekeraar zijn opgesteld. Beklaagde heeft bovendien onweersproken gesteld dat, indien hij teksten van een verzekeraar gebruikt, dit uitsluitend gebeurt nadat hij deze heeft beoordeeld en daar bewust voor heeft gekozen. Dit onderdeel van de klacht wordt daarom ongegrond verklaard.

Onbeantwoord laten van vragen

Allereerst stelt klager dat beklagde vragen onbeantwoord heeft gelaten. Beklaagde betwist dit. Uit geen van de overgelegde stukken blijkt dat klager concrete vragen heeft gesteld die onbeantwoord zijn gebleven. Evenmin blijkt dit uit het door beklagde overgelegde dossier. Het had dan ook op de weg van klager gelegen om met concrete voorbeelden te komen. Nu klager dit niet heeft gedaan, wordt dit onderdeel van de klacht ongegrond verklaard.

Blokken van e-mailadressen en telefoonnummers

Ten aanzien van de communicatie merkt de commissie op dat uit het dossier kan worden afgeleid dat klager via bepaalde kanalen niet langer rechtstreeks contact met beklagde kan opnemen. De commissie acht dit, gelet op de toon en aard van eerdere communicatie, begrijpelijk. Nu klager niet heeft betwist dat hij beklagde kan bereiken via het domein (e-mailadres) en via de telefooncentrale, is niet gebleken dat beklagde hiermee in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke normen. Wel had het op de weg van beklagde gelegen klager tijdig te informeren dat bepaalde contactmogelijkheden zouden worden beperkt. Of dit daadwerkelijk is gebeurd, wordt uit het dossier niet duidelijk, zodat ook dit deel van de klacht ongegrond wordt verklaard.

Geen toepassing van hoor en wederhoor en korten op de facturen

Artikel 5k van de NIVRE-gedragsregels bepaalt dat een expert op verantwoorde wijze onderzoek verricht. Dit brengt onder meer mee dat geconstateerde verschillen met de reparateur moeten worden besproken. Hoor en wederhoor en een correcte communicatie vormen hiervan een wezenlijk onderdeel.

De commissie stelt vast dat de verhouding tussen partijen ten tijde van de eerdere zitting reeds was verstoord en sindsdien niet is verbeterd. Hoewel beklagde meermaals aanvullende stukken bij klager heeft opgevraagd, is dit beperkt gebleven tot het verzamelen van informatie en heeft dit niet geleid tot een inhoudelijke bespreking van de kern van de standpunten van klager en beklagde. Ter zitting is bovendien gebleken dat partijen op geen enkel moment samen aan tafel zijn gegaan om het uurtarief of de werkwijze te bespreken. De commissie is van oordeel dat beklagde niet zonder voorafgaand overleg tot het korten op de facturen had mogen overgaan. Daarbij vraagt de commissie zich af of het op de weg van beklagde lag om het door klager gehanteerde uurtarief aan te passen. Voor zover dit het geval was, had beklagde dit tarief naar het oordeel van de commissie niet mogen wijzigen zonder overleg met klager. Het lag op de weg van beklagde als professionele partij het initiatief te nemen om met klager in gesprek te gaan over de geconstateerde verschillen en het gehanteerde tarief. Uit de stukken blijkt echter dat een dergelijk overleg niet heeft plaatsgevonden. Integendeel, het dossier laat zien dat partijen in hun emailberichten langs elkaar heen hebben gepraat en dat een inhoudelijk gesprek over de toegepaste kortingen is uitgebleven. Dit klachtonderdeel is gegrond.



Conclusie

Gezien het vorenstaande zal de commissie de klacht gegrond verklaren.

Ingevolge artikel 13.2 van haar reglement kan de commissie bij (gedeeltelijk) gegrondverklaring van de klacht een sanctie opleggen. De commissie acht het niet noodzakelijk om een sanctie op te leggen. Daarbij weegt de commissie mee dat beklaagde weinig tijd heeft gehad om zijn handelen aan te passen, aangezien de klacht reeds was ingediend voordat de uitspraak van de tuchtrechter aan partijen was verzonden. Tevens hecht de commissie waarde eraan te benadrukken dat beklaagde ervoor heeft gekozen geen zaken van klager meer te behandelen. De commissie merkt wel op dat het, gelet op de professionele rol van beklaagde en het verloop van de communicatie tussen partijen, in de rede had gelegen dat beklaagde eerder had overwogen en besloten om niet langer met klager samen te werken.

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.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat beklaagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klager 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 vastgestelde bedrag aan de commissie dient te betalen.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. J.M. van Jaarsveld, voorzitter, de heer C.P.B. Bruijn, de heer P.C.J. Dinkgreve RA, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 1 oktober 2025.