

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

Klager heeft een verzekeringsovereenkomst met (de verzekeraar) voor het bedrijfsgebouw en de inventaris. Op 17 juni 2023 is in het pand van klager brand uitgebroken, waarbij de Lasersnijmachine (LSM) van klager was betrokken. In opdracht van de verzekeraar is door (expertise bureau) *technisch* onderzoek gedaan naar de oorzaak van de brand. Beklaagde heeft in opdracht van de verzekeraar een rapport opgesteld over de toedracht van de brand op basis van een *tactisch* onderzoek, uitgevoerd door (naam). In dit rapport zijn de bevindingen van (expertise bureau) verwerkt.

Klager stelt dat de technisch en tactisch onderzoekers (hierna: de experts) bij hun onderzoek en het opstellen van het rapport vanuit een tunnelvisie hebben gehandeld.

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 is niet tevreden over het door experts van beklagde verrichte onderzoek. Volgens klager hebben de experts gehandeld in strijd met artikel 4, onderdelen a en d, artikel 5.1, onderdelen a, c, d, i en k, artikel 6.1, onderdelen a en g, artikel 7.1, onderdelen a en g, en artikel 8.1, onderdeel d, van de gedragsregels van het NIVRE van 18 april 2023 (hierna: NIVRE Gedragsregels).

Klager voert hiertoe de volgende klachtpunten aan:

1. Niet de vereiste deskundigheid van de experts

Klager stelt dat de betrokken experts niet over de juiste deskundigheid beschikten om de opdracht uit te voeren. Uit het rapport van het door klager ingeschakelde (brand expertise bureau) zouden volgens hem de tekortkomingen van de deskundigen blijken. Daarnaast werd de schade aanvankelijk door de onderzoekers onderschat, hetgeen volgens klager duidt op een gebrek aan deskundigheid. Verder stelt klager dat het logboek van de computer, die aan de lasermachine gekoppeld is, en andere technische details door de onderzoekers verkeerd zijn geïnterpreteerd of genegeerd. Dit wijst volgens hem op een gebrek aan technische kennis.

Ten slotte stelt klager dat het inschakelen van een niet-geregistreerde NIVRE-expert (expertisebureau) door beklagde in strijd is met de eigen normen van de organisatie. Volgens hem ondermijnt dit de betrouwbaarheid en objectiviteit van het onderzoek en vormt het een ernstige overtreding van de professionele standaard.

2. *Het interview*

Tijdens het interview van klager verschenen onverwacht twee experts aan de zijde van beklaagde, hetgeen door klager als intimiderend is ervaren. Klager stelt dat hij werd geconfronteerd met feiten en analyses zonder zich daartegen adequaat te kunnen verweren.

Voorts stelt klager dat het ontvangen interviewverslag onjuistheden bevat. Volgens hem zijn daarin vragen opgenomen die niet zijn gesteld en antwoorden vermeld die niet zijn gegeven. Desondanks is dit verslag, zonder zijn akkoord, met de verzekeraar gedeeld. Klager stelt verder dat er tot op heden geen reactie is ontvangen op het door hem gecorrigeerde interviewverslag.

3. *Het onderzoek en het rapport*

Klager stelt dat het onderzoek door beklaagde niet op verantwoorde wijze is verricht en dat het eindrapport onjuiste en misleidende informatie bevat. Volgens klager hebben de experts gehandeld vanuit een tunnelvisie en zich laten leiden door de belangen van de verzekeraar. Hierdoor zou het onderzoek niet objectief, zorgvuldig en onafhankelijk zijn uitgevoerd.

Zo zouden het logboek van de aan de lasermachine gekoppelde computer en andere relevante technische gegevens onjuist zijn geïnterpreteerd of genegeerd, wat volgens klager de uitkomst van het onderzoek wezenlijk heeft beïnvloed.

Daarnaast stelt klager dat de schade aanvankelijk is onderschat, omdat de experts de situatie op afstand hebben beoordeeld. Pas enkele dagen na het ontstaan van de schade zijn zij ter plaatse gekomen, terwijl er duidelijke foto's van de Salvagecoördinator beschikbaar waren waaruit volgens klager bleek dat de schade aanzienlijk was. Tijdens het interview zou een van de experts hebben erkend dat zijn eerdere beoordeling onjuist was. Volgens klager had de expert, op basis van de beschikbare informatie, eerder actie moeten ondernemen. Door dit nalaten zouden cruciale momenten voor het veiligstellen van bewijs verloren zijn gegaan, waardoor de integriteit van het bewijsmateriaal is aangetast.

Klager meent verder dat het rapport van beklaagde niet op een zorgvuldige en transparante wijze tot stand is gekomen. Hij stelt dat de experts enkel die informatie hebben opgenomen die hun eigen conclusie ondersteunde, terwijl gegevens en foto's die een ander beeld schetsten bewust zijn weggelaten. Hierdoor zou een eenzijdige voorstelling van zaken zijn ontstaan, zonder gedegen en gemotiveerde vaststelling van de toedracht. Klager verwijst daarbij naar het rapport van (brand expertise bureau), waarin volgens hem uitvoerig wordt ingegaan op de onjuiste en misleidende weergaven van feiten door de experts, onder meer beschreven op pagina 28 van dat rapport.

Volgens klager bevat de rapportage van beklaagde meerdere feitelijke onjuistheden, waaronder een verkeerde weergave van de stand van de beeldschermen en onjuiste technische details die niet overeenstemmen met de feitelijke situatie. Deze zouden erop wijzen dat de experts de uitkomst van het onderzoek bewust hebben willen beïnvloeden ten gunste van de verzekeraar.

Een belangrijk voorbeeld van misleidende informatie is volgens klager de onjuiste datering van het rapport. Het interview met klager vond plaats op 5 juli 2023, waarna de tactisch onderzoeker het verslag twee dagen later al aan de schadebehandelaar van de verzekeraar heeft gestuurd. De rapportage is echter gedateerd op 16 augustus 2023. Klager stelt dat de verzekeraar op 24 juli 2023 al een afwijzing heeft

gestuurd op basis van dit rapport, waaruit blijkt dat het rapport vóór die datum gereed moet zijn geweest. Volgens klager is de datum later bewust aangepast. Dit bevestigt naar zijn mening dat sprake is van misleidende informatie in de rapportage, die moet worden gekwalificeerd als valsheid in geschrifte.

4. Klachtafhandeling door de manager

Klager stelt dat de manager van beklaagde geen enkel initiatief heeft genomen om de handelswijze van de experts, de tactisch en technisch onderzoeker, te onderzoeken nadat de klacht van klager was ontvangen. Volgens klager is de klacht op geen enkele wijze geverifieerd. De manager heeft dezelfde tunnelvisie gevolgd als de experts.

Voorts voert klager aan dat de manager heeft verklaard dat een NIVRE-certificering niet mogelijk is voor tactisch en technisch onderzoek. Hieruit blijkt dat de manager de richtlijnen van het NIVRE onvoldoende kent.

Daarnaast stelt klager dat de manager na ontvangst van de klacht had moeten controleren of er gegevens waren weggelaten of gemanipuleerd. Nu is gebleken dat er sprake is van valsheid in geschrifte, had de manager een klacht tegen de betrokken collega's moeten indienen.

Ter zitting

Tijdens de zitting heeft klager toegelicht dat het schadebeeld mogelijk is vertekend doordat de experts pas later ter plaatse zijn gekomen. Volgens klager kan het zijn dat werknemers in de tussentijd zaken hebben verplaatst. Verder wilde klager het conceptrapport pas ondertekenen nadat hij over alle achterliggende informatie beschikte; deze informatie ontving hij pas op 20 juli 2023. Klager heeft daarnaast aangegeven dat hij het als lastig heeft ervaren dat bij het gesprek onverwacht twee experts aanwezig waren. Ook stelt hij dat beklaagde het stroomverbruik nader had moeten onderzoeken.

Standpunt van de beklaagde

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

Klacht tegen experts niet ontvankelijk

Beklaagde stelt dat de in het dossier genoemde experts niet staan ingeschreven als NIVRE-expert. Omdat de klachtenprocedure uitsluitend betrekking kan hebben op personen die onder het toezicht en tuchtrecht van het NIVRE vallen, kan een klacht tegen deze experts in persoon niet in behandeling worden genomen. Beklaagde verzoekt daarom de klacht voor zover deze tegen de betreffende experts is gericht, niet-ontvankelijk te verklaren.

Deskundigheid van de ingeschakelde experts

Beklaagde betwist dat de ingeschakelde experts niet over de vereiste deskundigheid zouden beschikken. Volgens beklaagde berust de klacht op de veronderstelling dat enkel een rapport dat aansluit bij de door klager gestelde oorzaak van de brand als deskundig kan worden aangemerkt. Deze redenering acht beklaagde onjuist. De betrokken experts zijn ervaren binnen hun vakgebied en hebben hun bevindingen en

professionele inzichten in het rapport weergegeven. Er is dan ook geen aanleiding om aan hun deskundigheid te twijfelen.

Het interview

Beklaagde betwist de stellingen van klager en voert het volgende aan. De bevindingen met betrekking tot het logboek en de informatie van de leverancier van de LSM zijn tijdens het interview mondeling gedeeld, maar niet als documenten getoond. Tijdens een interview kunnen vragen worden gesteld zonder dat op dat moment onderliggende stukken worden overgelegd; deze kunnen, indien nodig, op een later moment worden verstrekt. Er is geen onjuiste of misleidende informatie verstrekt.

Voorts betwist beklaagde dat een interviewverslag zou zijn opgemaakt waarin vragen zijn opgenomen die niet zijn gesteld of antwoorden zijn weergegeven die niet zijn gegeven.

Het onderzoek en het rapport

Beklaagde voert aan dat de expert (naam), op basis van de informatie die op zaterdagavond door de Salvagemedewerker was verstrekt, heeft besloten om op zondag telefonisch contact op te nemen met zowel de Salvagemedewerker als met klager. Uit dat gesprek werd opgemaakt dat de materiële schade vermoedelijk beperkt was. Achteraf bleek de schade omvangrijker. Beklaagde erkent dat het, achteraf gezien, wellicht praktischer zou zijn geweest om op zondag al een schoonmaakbedrijf in te schakelen. De inschatting om dit niet te doen heeft volgens beklaagde echter niet geleid tot enig nadeel voor klager. Voorts betwist beklaagde dat er sprake is geweest van tunnelvisie. De experts hebben onafhankelijk onderzoek verricht en hun bevindingen objectief en deugdelijk onderbouwd in het rapport weergegeven. Zij hebben zich ingespannen om onjuiste aannames te weerleggen aan de hand van controleerbare gegevens. Zo is de computer die aan de LSM is gekoppeld veiliggesteld en uitgelezen. Uit deze gegevens blijkt volgens beklaagde dat de communicatieverbinding functioneerde en dat bijvoorbeeld een productiepauze in het logboek geregistreerd had moeten zijn. Daarnaast is aanvullende informatie opgevraagd bij de leverancier van de LSM. Uit geen enkele bron blijkt dat het logboek foutieve registraties bevatte.

De experts hebben een volledig onderzoek uitgevoerd naar het ontstaan van de brand, waarbij zij de aangetroffen sporen hebben geanalyseerd en op basis daarvan de brandhaard hebben vastgesteld. Ter onderbouwing zijn relevante foto's in het rapport opgenomen. Foto's die niet ter zake dienden, zijn wel bewaard maar niet toegevoegd aan de rapportage. (Brand expertise bureau) heeft om de ontbrekende foto's gevraagd, waarna deze direct zijn verstrekt. Beklaagde betwist dat foto's zijn achtergehouden om een andere oorzaak van de brand uit te sluiten; de omstandigheid dat de foto's zijn bewaard én op eerste verzoek zijn gedeeld, toont volgens beklaagde het tegendeel.

Daarnaast betwist beklaagde dat het onderzoeksrapport uit juli 2023 door de experts bewust zou zijn gedateerd op medio augustus 2023. Volgens beklaagde heeft de expert de oorspronkelijke opmaakdatum van het rapport niet gewijzigd. Inmiddels is vastgesteld dat de schadebehandelaar het rapport heeft ingevoerd in een ander geautomatiseerd systeem van (verzekeraar), waardoor automatisch een nieuwe datum is gegenereerd. Er is in dit geval dus geen sprake van menselijk handelen dat tot een gewijzigde datum heeft geleid. De expert heeft het rapport niet van een andere datum voorzien dan de datum van opmaak.

Klachtafhandeling door de manager

Beklaagde betwist dat er bij de manager sprake is geweest van tunnelvisie. De manager mocht vertrouwen op het objectieve rapport van de ingeschakelde experts. De door klager geuite klachten zijn door de manager gemotiveerd en inhoudelijk weerlegd. Het feit dat klager het hier niet mee eens is, betekent niet dat de manager het proces niet zorgvuldig heeft opgepakt.

Beklaagde erkent dat aanvankelijk onjuiste informatie is verstrekt over de NIVRE-inschrijving van de experts, waarvoor excuses zijn aangeboden. Naar het oordeel van beklagde is hierdoor echter geen enkel nadeel ontstaan voor klager.

Ten slotte heeft de manager geen aanleiding gezien om zelf een klacht tegen de experts in te dienen.

Ter zitting

Tijdens de zitting heeft beklagde erkend dat het een verkeerde inschatting was om niet in het weekend ter plaatse te gaan, maar dat zij meent dat dit geen gevolgen heeft gehad voor het onderzoek. De monitor is niet als mogelijke brandoorzaak meegenomen, omdat het brandsporenbeeld daarvoor geen aanwijzingen gaf.

Met betrekking tot het feit dat het rapport bij de verzekeraar is ingediend voordat klager daarop heeft gereageerd, heeft beklagde toegelicht dat het onwerkbaar zou zijn om te moeten wachten op de reactie van klager. Voor een voortvarende schadeafhandeling is het volgens beklagde noodzakelijk het rapport tijdig aan de opdrachtgever te verstrekken. Beklaagde heeft verder verklaard uitsluitend met foto's te werken en geen gebruik te maken van video-opnames.

Daarnaast heeft beklagde uiteengezet dat iedere expert een professioneel cv aanlevert, relevante opleidingen moet volgen en dat er toezicht plaatsvindt door middel van monitoring, vierogencontroles op rapporten en periodieke audits. Ten aanzien van het stroomverbruik heeft beklagde verklaard dat hiervoor onvoldoende representatieve gegevens beschikbaar waren. Deze gegevens zijn wel opgevraagd, maar niet ontvangen. Zij konden daarom niet in het rapport worden meegenomen.

Beoordeling van de klacht

De commissie heeft het volgende overwogen.

Ontvankelijkheid

Beklaagde stelt dat de klacht tegen de individuele experts niet-ontvankelijk is omdat zij geen NIVRE-experts zouden zijn. De commissie is van oordeel dat uit het door klager ingevulde vragenformulier van 9 augustus 2024 blijkt dat de klacht is ingediend tegen gedaagde, (verzekeraar), en niet tegen de experts persoonlijk. (Verzekeraar) is aangesloten als NIVRE-kamerbureau en is derhalve verantwoordelijk voor de handelingen van haar werknemers en van door haar ingeschakelde externe experts. De klacht is daarom ontvankelijk en kan door de commissie in behandeling worden genomen.

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 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 NIVRE Gedragsregels.

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 de experts en hun manager het dossier zorgvuldig hebben behandeld, het interview en het rapport op een zorgvuldige wijze - zonder dat sprake was van tunnelvisie - hebben uitgevoerd en opgesteld en of de klacht zorgvuldig is afgehandeld.

Deskundigheid van de ingeschakelde experts

Klager stelt dat de door beklaagde ingeschakelde experts niet over de noodzakelijke deskundigheid zouden beschikken om het rapport op te stellen. Volgens klager is dit in strijd met artikel 5.1a van de NIVRE Gedragsregels, waarin is bepaald dat een Bureau of NIVRE-geregistreerde geen opdrachten zelfstandig mag uitvoeren indien hij weet of behoort te weten dat hij daarvoor de benodigde deskundigheid mist. Beklaagde betwist deze stelling.

Uit het dossier blijkt niet dat de betrokken experts onvoldoende deskundig waren om de opdracht uit te voeren. Beklaagde heeft tijdens de zitting toegelicht dat binnen de organisatie verschillende kwaliteitswaarborgen gelden, zoals periodieke audits, een vierogencontrole bij rapportages en de verplichting om opleidingen en cursussen te volgen. Ook worden professionele cv's aangeleverd.

Dat de eerste schade-inschatting achteraf niet volledig overeenkwam met de uiteindelijke situatie, of dat de experts tot een andere conclusie kwamen dan klager, betekent niet dat zij niet deskundig waren. Bij schadevaststellingen komen dergelijke verschillen vaker voor en zij vormen op zichzelf geen aanwijzing voor onvoldoende vakbekwaamheid. Het feit dat de experts niet zijn aangesloten bij het NIVRE maakt evenmin dat zij niet deskundig zouden zijn.

De commissie ziet daarom geen aanleiding om te oordelen dat artikel 5.1a van de NIVRE-Gedragsregels is geschonden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Het interview

Klager stelt dat de experts van beklaagde tijdens het interview hebben gehandeld in strijd met artikel 4d en artikel 5.1d van de NIVRE-Gedragsregels. Hij voert aan dat de experts onverwacht met twee personen verschenen, hem met feiten confronteerden waarop hij zich niet had kunnen voorbereiden, onjuiste informatie in het interviewverslag hebben opgenomen, dit verslag zonder zijn akkoord aan de verzekeraar hebben doorgestuurd en niet hebben gereageerd op zijn gecorrigeerde versie van het verslag. Beklaagde betwist dat zij in strijd met de gedragsregels heeft gehandeld.

De relevante normen luiden als volgt:

Artikel 4d van de NIVRE Gedragsregels: Een bureau/ NIVRE-geregistreerde handelt conform wet- en regelgeving.

Artikel 5.1d van de NIVRE Gedragsregels: Een bureau/ NIVRE-geregistreerde stelt zich bij het uitoefenen van zijn opdracht steeds objectief op en laat zich slechts leiden door de belangen van de betrokken partijen en niet door enig eigen belang;

De commissie acht het niet ongebruikelijk dat twee experts gezamenlijk een interview of schadeopname uitvoeren. Wel verdient het de voorkeur dat vooraf wordt aangegeven met hoeveel personen men verschijnt. Beklaagde heeft ter zitting verklaard dat vooraf was gemeld dat twee experts aanwezig zouden zijn. De commissie begrijpt dat klager dit als overweldigend kon ervaren, maar het enkele feit dat twee experts aanwezig waren, vormt geen grond voor een tuchtrechtelijk verwijt.

Beklaagde heeft toegelicht dat tijdens het interview mondeling informatie is verstrekt en vragen zijn gesteld, zonder dat alle onderliggende stukken ter plaatse beschikbaar waren. De commissie acht deze werkwijze niet in strijd met de normen, mits klager de mogelijkheid heeft om de stukken op te vragen en in staat is de vragen te beantwoorden. Beklaagde heeft onweersproken verklaard dat de stukken op verzoek konden worden verstrekt. Klager heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij door het ontbreken van die stukken niet adequaat kon reageren. Van een schending van de gedragsregels is daarom geen sprake.

Ten aanzien van de door klager gestelde onjuistheden in het interviewverslag stelt de commissie vast dat uit het dossier niet kan worden afgeleid of bepaalde passages wel of niet correct zijn weergegeven. Verschillen van inzicht over de weergave van een gesprek komen vaker voor. Een geluidsopname, mits vooraf aangekondigd, kan dergelijke discussies voorkomen. In dit geval kan de commissie niet vaststellen dat sprake is van wezenlijke fouten, nu klager in zijn eigen transcriptie geen concrete, inhoudelijke onjuistheden heeft aangeduid. Dat het interviewverslag pertinente onjuistheden bevat, komt dan ook niet vast te staan.

De commissie is verder van oordeel dat beklaagde het interviewverslag en het rapport aan de verzekeraar mocht verstrekken zonder voorafgaande goedkeuring van klager. Het is gebruikelijk dat dergelijke stukken aan de opdrachtgever worden verstrekt, ook wanneer deze niet zijn ondertekend door de benadeelde partij. Voor de verzekeraar is in dergelijke gevallen zichtbaar dat het verslag niet door klager is geaccordeerd.

Wel merkt de commissie op dat het zorgvuldig zou zijn geweest indien beklaagde had gereageerd op de door klager toegezonden gecorrigeerde versie van het interviewverslag. Dit verzuim is echter onvoldoende zwaarwegend om de klacht gegrond te verklaren.

Dit klachtonderdeel wordt daarom ongegrond verklaard.

Het onderzoek en het rapport

Klager stelt dat de expert de schade aanvankelijk heeft onderschat, dat het onderzoek onzorgvuldig en met tunnelvisie is uitgevoerd, en dat het rapport informatie bevat die misleidend zou zijn. Volgens klager heeft de expert zich daarbij laten leiden door de belangen van de verzekeraar. Ook zou de rapportdatum onjuist zijn.

Klager ziet hierin schendingen van verschillende bepalingen uit de NIVRE-Gedragsregels, waaronder de verplichting om juiste informatie te verstrekken, zorgvuldig en objectief te werken, onafhankelijk te blijven en elke vorm van belangenverstrengeling te vermijden. Beklaagde betwist dat in strijd met de gedragsregels is gehandeld.

Vaststaat dat sprake was van aanzienlijke schade en dat de schade op de dag van melding achteraf onjuist is ingeschat. De expert baseerde zich op informatie van de salvagemedewerker, de beschikbare foto's en de gegevens die klager zelf had verstrekt. De commissie is van oordeel dat de expert hiermee voldoende relevante informatie heeft betrokken bij zijn beoordeling. Zijn handelwijze voldoet aan wat van een redelijk handelend expert mag worden verwacht (artikel 3 NIVRE-Gedragsregels). Er zijn geen aanwijzingen dat de expert onvoldoende deskundig was of dat de opdracht onzorgvuldig is uitgevoerd (artikel 5a en artikel 5.1c). Dat de uiteindelijke schadeomvang groter bleek dan aanvankelijk werd aangenomen, betekent op zichzelf niet dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

Klager voert verder aan dat de experts met tunnelvisie hebben gewerkt en hebben aangestuurd op een uitkomst die gunstig zou zijn voor de opdrachtgever. Beklaagde heeft daartegen ingebracht dat de bevindingen zijn gebaseerd op controleerbare gegevens, waaronder de uitgelezen computer, en dat aanvullende informatie bij de leverancier is opgevraagd. Ook heeft beklagde ter zitting toegelicht dat naar het energieverbruik is gekeken, maar dat niet de juiste gegevens beschikbaar kwamen om dit in het rapport te verwerken. De commissie stelt vast dat uit het dossier niet blijkt dat het onderzoek onzorgvuldig of eenzijdig is uitgevoerd. Er zijn geen concrete aanwijzingen voor sturing in de richting van een door de opdrachtgever gewenste uitkomst. De conclusie van het rapport is gebaseerd op objectief verifieerbare gegevens en daarmee verdedigbaar. Van tunnelvisie of tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is geen sprake. De commissie merkt in dit verband op dat van een expert mag worden verlangd dat alle relevante scenario's zorgvuldig worden onderzocht en – waar mogelijk – worden uitgesloten voordat een definitieve conclusie wordt getrokken. Dit komt de zorgvuldigheid en kwaliteit van een rapport ten goede. In deze zaak is niet gebleken dat de experts onvoldoende aandacht hebben besteed aan alternatieve scenario's.

Ten aanzien van het verwijt dat niet alle foto's in het rapport zijn opgenomen, overweegt de commissie dat het gebruikelijk is slechts een selectie op te nemen en niet alle (honderden) gemaakte foto's. Van belang is dat de volledige set foto's wordt bewaard en op verzoek beschikbaar is. Beklaagde heeft onweersproken gesteld dat dit het geval is, zodat op dit punt geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Evenmin blijkt uit het dossier dat feiten zijn achtergehouden of dat relevante informatie bewust buiten het rapport is gelaten. Klager verwijst in dit verband naar pagina 28 van het rapport van (brand expertise bureau), waarin wordt opgemerkt dat uit de stukken niet blijkt dat informatie van de brandweer is ontvangen, terwijl dit wel zo was. Volgens dat bureau had het rapport van de expert daarop moeten worden aangepast. De commissie oordeelt dat het slordig is dat deze informatie niet in het rapport is opgenomen, maar dat deze omissie, zonder nadere toelichting die ontbreekt, niet leidt tot een tuchtrechtelijk verwijt.

Tot slot voert klager aan dat het rapport onjuiste of misleidende informatie bevat, onder meer wat betreft de rapportdatum. Beklaagde heeft toegelicht dat de datum is gewijzigd doordat de schadebehandelaar het rapport in een geautomatiseerd systeem heeft ingevoerd en dat de expert zelf die datum niet heeft aangepast. Nu deze toelichting niet is weersproken, oordeelt de commissie dat geen sprake is van een onjuiste rapportdatum en dat ook op dit punt geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is vastgesteld.

Dit klachtonderdeel wordt dan ook ongegrond verklaard.

Klachtafhandeling van de manager

Klager stelt dat de manager van beklagde dezelfde tunnelvisie zou hebben gevolgd als de ingeschakelde experts, dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt en dat hij—gezien de volgens klager geconstateerde tekortkomingen—zelf een klacht tegen de betrokken experts had moeten indienen. Klager meent dat hiermee artikel 4a en artikel 8.1d van de NIVRE Gedragsregels zijn geschonden.

De relevante bepalingen luiden als volgt:

Artikel 4a van de NIVRE Gedragsregels: het bureau onthoudt zich van het geven van informatie waarvan hij weet, of behoort te weten, dat die onjuist of misleidend is/kan zijn;

Artikel 8.1d van de NIVRE Gedragsregels: Het bureau is verplicht een klacht in te dienen zodra hij meent over bewijzen te beschikken dat een collega Bureau of NIVRE-geregistreerde in strijd handelt met wet- en/of regelgeving, inclusief de onderhavige Gedragsregels en de Gedragscodes Verzekeraars en Expertiseorganisaties;

Beklaagde betwist dat de manager in strijd met deze bepalingen heeft gehandeld.

De commissie stelt vast dat uit het dossier niet blijkt dat de manager tekort is geschoten in de behandeling van de klacht van klager. De door hem gegeven reactie komt zorgvuldig, duidelijk en weloverwogen over. Beklaagde heeft terecht opgemerkt dat de manager mocht vertrouwen op de inhoud van het deskundigenrapport en op de professionaliteit van de betrokken experts, nu het interne onderzoek naar aanleiding van de klacht geen fouten heeft opgeleverd. Dit sluit aan bij artikel 8, onder a, van de NIVRE-Gedragsregels, waarin collegialiteit, respect en vertrouwen tussen beroepsgenoten worden benadrukt.

Artikel 8.1d ziet op de verplichting om een klacht in te dienen tegen een andere NIVRE-geregistreerde. In dit geval bestond die verplichting niet. De manager heeft vastgesteld dat geen sprake was van foutief handelen, en bovendien zijn zowel hijzelf als de betrokken experts niet aangesloten bij het NIVRE.

Dat de manager onjuiste informatie heeft verstrekt over de mogelijkheid voor de experts om zich bij het NIVRE aan te sluiten, acht de commissie onzorgvuldig. Dit heeft echter geen invloed gehad op de toegang van klager tot de tuchtprocedure. Deze enkele fout is onvoldoende ernstig om een schending van artikel 4a van de NIVRE Gedragsregels aan te nemen.

De commissie ziet dan ook geen aanwijzingen dat de manager onzorgvuldig of in strijd met de NIVRE-Gedragsregels heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond verklaard.

Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. J.M. van Jaarsveld, voorzitter, de heer P. Kopp, de heer A.C. Doeser, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 3 oktober 2025.