

## UITSPRAAK

### Tuchtcommissie NIVRE

#### **Onderwerp van de klacht**

De klager heeft de klacht voorgelegd aan de beklaagde.

De auto van klager is uitgebrand. Bij de uitkering door de verzekeraar is discussie ontstaan over de waarde van het voertuig. Om die reden heeft klager beklaagde verzocht een contra-expertise uit te voeren. Klager stelt dat beklaagde onvoldoende heeft gecommuniceerd, bedragen aan klager heeft doorgegeven die niet overeenkwamen met de bedragen in het rapport en dat het rapport onvoldoende was gemotiveerd.

#### **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.

Op 16 september 2023 is de auto van klager uitgebrand. Sindsdien is er discussie ontstaan over de waarde van het voertuig. Klager heeft op 27 november 2023 verzocht om het inschakelen van een contra-expert.

#### **De opdrachtverstrekking en communicatie**

Klager stelt dat hij vanaf het begin van de procedure van het kastje naar de muur is gestuurd. (Verzekeringsmaatschappij) gaf klager de naam van beklaagde door, maar beklaagde wilde geen particuliere overeenkomst aangaan. (Verzekeringsmaatschappij) wilde beklaagde eveneens geen opdracht geven tot een contra-expertise. Deze impasse kon pas worden doorbroken doordat (rechtsbijstand) (hierna: de vertegenwoordiger) namens klager op 15 november 2023 de opdracht heeft gegeven.

Klager stelt verder dat tussen 13 november 2023 en 8 april 2024 de communicatie onvolledig en onjuist was. De communicatie verliep zeer stroef en wekte de indruk dat beklaagde het dossier niet grondig had bestudeerd. Zo wilde beklaagde het voertuig inspecteren terwijl uit de stukken duidelijk bleek dat het voertuig inmiddels was afgevoerd. Ondanks herhaalde verzoeken en telefonische contacten duurde het maanden voordat het dossier werd opgepakt.

#### **Het telefoongesprek**

Klager stelt dat op 7 maart 2024 telefonisch is medegedeeld dat de auto minimaal €32.500,- waard was. In het uiteindelijke rapport staat echter een bedrag dat €4.500,- lager ligt. Beklaagde ontkent het bestaan van dit telefoongesprek.

#### **Het rapport**

Klager stelt dat het rapport geen deugdelijke motivering bevat van het vastgestelde bedrag. De bijlagen van autoverkoopwebsites zijn weliswaar later verstrekt, maar zonder enige verklaring of analyse. De getoonde vergelijkingsauto's waren allen ouder en de onderbouwing van de vergelijking ontbreekt volledig. Ondanks herhaalde verzoeken is deze onderbouwing nooit verstrekt.

Klager stelt dat de bovenstaande gebeurtenissen een schending opleveren van de volgende NIVRE gedragsregels: artikel 3, artikel 4 sub c, artikel 5.1e en f, artikel 6.1 d2 en artikel 6.1 g1.

### **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.

Beklaagde gaat in zijn verweerschrift van 12 september 2025 in op de klachten van klager.

#### **De opdrachtverstrekking en communicatie**

Beklaagde voert aan dat de periode na Covid-19 gepaard ging met een capaciteitsuitdaging. Daarom is besloten om voor een bepaalde periode geen particuliere opdrachten aan te nemen. De mailberichten en telefoongesprekken zijn niet gedocumenteerd, omdat er geen dossier kon worden aangemaakt. Beklaagde begrijpt dat dit tot frustratie bij klager heeft geleid en biedt daarvoor excuses aan.

#### **Het telefoongesprek**

De betreffende expert is uit dienst, waardoor navraag over het vermeende telefoongesprek niet mogelijk was. Beklaagde licht toe dat de normale werkwijze bestaat uit een vergelijking van voertuigen, waaruit vervolgens een waarde wordt afgeleid. Hierbij wordt een gemiddelde gehanteerd. De experts stellen op basis hiervan een gefundeerde waarde vast en kunnen deze ook onderbouwen. Na overleg met de eigenaar kan de waarde nog marginaal worden bijgesteld. Door de exclusiviteit van het voertuig van klager is het bepalen van een dagwaarde extra uitdagend.

#### **Het rapport**

Beklaagde geeft aan dat de expert destijds onvoldoende of geen motivering heeft verstrekt in het gesprek met de eigenaar. De informatie is vrij verkrijgbaar en deelbaar met betrokkenen. Uitvoerig marktonderzoek is destijds summier beschreven in het rapport. De waarnemer van de expert heeft later nog aanvullende informatie geleverd.

### **Beoordeling van de klacht**

De commissie heeft het volgende overwogen.

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 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 beklaagde voldoende heeft gecommuniceerd binnen het dossier en of het rapport voldoende is onderbouwd. De tuchtcommissie zal in de onderstaande overwegingen de drie naar voren gebrachte klachtpunten bespreken, waarbij de door klager genoemde klachtpunten 1a en 1b gezamenlijk worden behandeld.

#### De opdrachtverstrekking en communicatie

Op grond van artikel 3 van de NIVRE-gedragsregels dient een NIVRE-geregistreerde zich te gedragen zoals een redelijk bekwame en handelende professional. Daarnaast bepaalt artikel 5.1 sub e en f dat de opdrachtgever op de hoogte moet worden gehouden van de voortgang en dat het NIVRE-bureau zorgt voor een voortvarende uitvoering van de opdracht, teneinde een snelle dossierafhandeling te bewerkstelligen. Volgens artikel 6.1 sub d onder 2 moet de verzekerde worden geïnformeerd over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, waarbij ten minste wordt aangegeven binnen welke termijnen de NIVRE-geregistreerde met de verzekerde communiceert.

Klager stelt dat beklaagde het dossier traag heeft opgepakt, hem van het kastje naar de muur heeft gestuurd en zowel klager als diens vertegenwoordiger niet voldoende op de hoogte heeft gehouden van de voortgang van de procedure. Beklaagde heeft toegelicht dat in die periode geen particuliere opdrachten werden aangenomen en dat mailberichten en telefoongesprekken niet zijn gedocumenteerd.

Niet in geschil is dat uiteindelijk de opdracht voor de contra-expertise is verstrekt door de vertegenwoordiger van klager. Uit het dossier blijkt dat de vertegenwoordiger herhaaldelijk om een statusupdate heeft moeten vragen. Op de verzoeken van de vertegenwoordiger over de duur van het onderzoek is door beklaagde niet adequaat gereageerd. Ook is niet gebleken dat klager termijnen is meegegeven waarbinnen gecommuniceerd zou worden. Het niet adequaat informeren van de vertegenwoordiger, die in dit dossier de opdrachtgever was, en van klager, de verzekerde, over termijnen, betekent dat beklaagde niet heeft voldaan aan artikel 5.1 sub e en artikel 6.1 sub d onder 2 van de NIVRE gedragsregels. Dit is tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Uit het dossier blijkt voorts dat het aanzienlijke tijd heeft gekost voordat de rapportage is opgesteld. Voor de commissie is niet inzichtelijk geworden waarom het uiteindelijk meer dan een half jaar heeft moeten duren voordat het rapport werd opgesteld, temeer nu het onderzoek betrekking had op de marktwaarde van het voertuig.

Evenmin kan de commissie plaatsen dat herhaaldelijk afspraken zijn aangekondigd om het voertuig te bezichtigen, terwijl niet wordt betwist dat beklaagde ten tijde van het versturen van deze uitnodigingen beschikte over het volledige dossier, inclusief de informatie dat het voertuig reeds was afgevoerd. Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat beklaagde onvoldoende voortvarend en zorgvuldig uitvoering heeft gegeven aan de opdracht.

De commissie oordeelt dat beklaagde met betrekking tot de eerste klacht van klager tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

#### Het telefoongesprek

Klager stelt dat in een telefoongesprek een ander schadebedrag is genoemd dan in het officiële rapport. Beklaagde heeft aangevoerd dat de desbetreffende expert uit dienst is en daardoor geen navraag gedaan kon worden.

Een NIVRE Kamerbureau moet bij de uitoefening van zijn bedrijf zich gedragen als een redelijk bekwaam en redelijk handelend bureau. Dit betekent onder meer dat beklaagde een dossieradministratie bijhoudt waarin de voortgang van een dossier bijgehouden wordt.

De commissie acht het daarom onzorgvuldig van de beklaagde dat beklaagde niet in staat is om inhoudelijk te reageren op de stellingen van klager met betrekking tot het telefoongesprek. Ook bij de uitdiensttreding van een expert dient de beklaagde op de hoogte te zijn van de voortgang van een dossier en zeker van gesprekken over de schadeomvang, die immers de kern van het dossier vormen. Het enkele feit dat een expert uit dienst treedt betekent niet dat beklaagde geen overzicht meer heeft op een dossier. Vanwege het ontbreken van de administratie betwist de beklaagde ook niet de stellingen van klager over wat er in het telefoongesprek is gezegd en dat blijkbaar niet is onderbouwd waar het bedrag vandaan kwam.

Dit acht de commissie tuchtrechtelijk verwijtbaar.

#### Het rapport

Volgens artikel 6.1 g onder 1 van de NIVRE-gedragsregels dient een NIVRE-geregistreerd bureau een rapportage op te stellen met een gedegen en gemotiveerde vaststelling van de oorzaak, de toedracht en, indien van toepassing, de hoogte van de schade.

Klager stelt dat het rapport onvoldoende onderbouwd is en dat, ondanks herhaalde verzoeken, de onderbouwing ook niet duidelijker is geworden. Beklaagde erkent dat het oorspronkelijke rapport onvoldoende onderbouwd was, maar verwijst vervolgens naar de correspondentie na het rapport en licht het rapport in het verweer nader toe.

Niet in geschil is dat in eerste instantie de motivering van het rapport ontbrak. Dit op zichzelf vormt reeds een schending van de gedragsregels van het NIVRE. Na verzoeken om verduidelijking van de vertegenwoordiger is aanvullende informatie verstrekt. Uit het dossier blijkt dat deze informatie bestond uit een uitdraai van verschillende auto's met hun marktwaarde, zonder nadere toelichting of analyse. Ook dit is onvoldoende om te voldoen aan de normen van artikel 6.1 g onder 1. Het feit dat beklaagde in het verweer het rapport nader toelicht, komt te laat. De commissie benadrukt dat een gedegen onderbouwing al had moeten worden verstrekt voordat een tuchtprocedure aanhangig werd gemaakt.

De commissie acht dit tuchtrechtelijk verwijtbaar.

#### Niet verschijnen op de zitting

Daarnaast wil de commissie aandacht besteden aan het feit dat beklaagde niet ter zitting is verschenen, terwijl hij hiervoor wel was uitgenodigd door middel van een uitnodigingsbrief, verstuurd naar het bij het secretariaat bekende adres. Door niet te verschijnen wekt beklaagde de indruk de procedure niet serieus te nemen en, ook al zijn in het verweer enkele fouten toegegeven, niet bereid te zijn klager persoonlijk te ontmoeten voor een welgemeend excuus. De commissie acht dit kwalijk.

Op grond van artikel 9 lid 1 van het reglement kan de commissie bepalen dat een mondelinge behandeling noodzakelijk is. Op grond van lid 2 is de beklaagde verplicht in persoon te verschijnen. Indien de beklaagde een rechtspersoon betreft, dient deze zich te laten vertegenwoordigen door een statutair directeur of behorend venoot, vergezeld van de daartoe bevoegde medewerkers. Volgens lid 4 kan de commissie bij het niet gehoorzaam zijn aan een oproep of het bemoeilijken van de zitting hiermee rekening houden bij de beoordeling van de klacht.

De commissie is van oordeel dat het niet verschijnen van beklaagde een verkeerd beeld schetst en niet wenselijk is binnen de branchenormen. Bij de vaststelling van de sanctie zal met de niet verschijning rekening worden gehouden.

#### Conclusie

Gelet op het bovenstaande wordt een schending van artikel 3, 5.1 sub e en f, 6.1 sub d onder 2 en 6.1 g onder 1 van de gedragsregels van het NIVRE geconstateerd. De klacht is daarmee gegrond.

Ingevolge artikel 13.2 van het reglement kan de commissie bij geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht een sanctie opleggen. Gelet op de gebrekkige documentatie, de verschillende fouten in het dossier, het onvoldoende onderbouwde rapport en het feit dat beklaagde niet ter zitting is verschenen, acht de commissie het opleggen van de maatregel van een berisping passend, met daarbij een onvoorwaardelijke boete van €2.500,-

Nu de klacht gegrond wordt verklaard, dient beklaagde overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van het reglement van de commissie, aan klager het klachtengeld dat hij aan de commissie heeft betaald voor de behandeling van deze klacht, geheel te vergoeden.

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;
- legt beklaagde een berisping op;
- bepaalt dat beklaagde daarnaast een boete moet betalen aan het NIVRE van € 2.500,-;
- bepaalt dat beklaagde overeenkomstig het reglement van de commissie een bedrag van € 50,00 aan klager dient te vergoeden ter zake van het klachtengeld;
- bepaalt overeenkomstig het reglement van de commissie dat beklaagde aan de commissie een bijdrage in de kosten van de behandeling van de klacht verschuldigd is.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, de heer ing. R.H. Legen, de heer H.H. van der Linden, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 11 december 2025.

---

Datum verzending :  
Zaaknummer : 1129371/1299783

*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.*