



de geschillencommissie

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De klager heeft de klacht voorgelegd aan de beklaagde.

Klager heeft een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Voertuigen naar aanleiding van een geschil met een garage. In het dossier bij de Geschillencommissie is een processtuk opgenomen waarin beklaagde zijn standpunt ten aanzien van de zaak heeft weergegeven. Volgens klager is dit standpunt onvolledig en onvoldoende zorgvuldig tot stand gekomen. Tevens stelt klager dat dit standpunt ten onrechte is gepresenteerd als een NIVRE-rapport.

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 heeft een Mercedes 180 CGI in onderhoud bij (naam garage) (hierna: de garage). De distributieketting van deze auto is gebroken. Naar aanleiding hiervan heeft klager een geschil aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Voertuigen. In het kader van deze procedure is een deskundigenrapport opgesteld en aan het dossier toegevoegd. Bij tussenadvies heeft de commissie klager in de gelegenheid gesteld om een contra-expertise op dit deskundigenrapport te laten uitvoeren. Op 12 maart 2025 heeft de commissie de vordering van klager tegen de ondernemer afgewezen.

Klager stelt hierover het volgende:

Beklaagde heeft op verzoek van mevrouw (naam) verbonden aan (rechtsbijstandsverzekeraar) een reactie opgesteld met betrekking tot het deskundigenrapport dat in opdracht van de Geschillencommissie Voertuigen is opgesteld. Op 22 november 2024 heeft (rechtsbijstandsverzekeraar), met medeweten van beklaagde, dit advies, vergezeld van een kopie van diens inschrijving in het NIVRE, in het dossier bij de Geschillencommissie Voertuigen gebracht, en gepresenteerd als een officieel NIVRE-rapport. Klager stelt dat hiermee de commissie is misleid en dat (rechtsbijstandsverzekeraar)de uiteindelijke uitspraak van de commissie daardoor in haar voordeel heeft kunnen beïnvloeden.

In reactie op het verweer van beklaagde heeft klager haar klacht nader verduidelijkt. De kern van haar klacht betreft de wijze waarop het advies van beklaagde tot stand is gekomen en vervolgens is ingebracht in de procedure bij de Geschillencommissie. Volgens klager is het advies onvolledig, onvoldoende onderzocht en niet gebaseerd op cruciale informatie. Het advies is dan ook onvoldoende onderbouwd. Daarnaast is het advies volgens haar ten onrechte als officieel NIVRE-rapport gepresenteerd, waardoor de indruk is gewekt dat sprake was van twee deskundigen tegenover haar deskundige. Verder voert klager aan dat sprake is van belangenverstrengeling, nu beklaagde werkzaam is voor (bedrijfsnaam), dat gevestigd is op hetzelfde adres als (rechtsbijstandsverzekeraar).



Klager stelt dat beklaagde met dit handelen in strijd heeft gehandeld met onder meer de artikelen 3, 4 (onder a en d), 5.1 (onder a, c, i en k), 6.1 (onder b, c en g), en 7 (onder 7.1 a en g en 7.2) van het NIVRE-reglement.

Ter zitting

Klager bevestigt ter zitting dat het stuk op haar is overgekomen als een rapport van een NIVRE-expert, voorzien van een NIVRE-zegel. Volgens klager had dit stuk dan ook niet aan het dossier van de Geschillencommissie mogen worden toegevoegd.

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.

Niet bevoegd

Beklaagde stelt dat klager niet bevoegd is in haar klacht. Volgens beklaagde heeft klager haar verwijten slechts in algemene bewoordingen geformuleerd, zonder concrete verwijzing naar specifieke bepalingen uit de statuten, reglementen of gedragscode van het NIVRE.

Daarnaast voert beklaagde aan dat fraude een strafrechtelijk begrip is. De beoordeling of sprake is van fraude valt volgens hem niet onder de bevoegdheid van de tuchtcommissie.

Inhoudelijk verweer

Voor zover de klacht inhoudelijk wordt beoordeeld, betwist beklaagde dat sprake is van fraude.

Voorts stelt beklaagde dat nergens uit blijkt dat de toegepaste olie ongeschikt zou zijn voor het voertuig van klager. Volgens hem kan niet worden vastgesteld dat uitsluitend de viscositeit als maatgevende factor is gehanteerd. Het door hem uitgebrachte advies was naar zijn mening voldoende gemotiveerd en in lijn met het deskundigenrapport dat door de Geschillencommissie zelf is opgesteld.

Tot slot voert beklaagde aan dat hij geen enkel persoonlijk belang had bij de uitkomst van de procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen.

Ter zitting

Ter zitting heeft beklaagde verklaard dat geen sprake was van een rapport of van een formeel advies. Volgens hem betrof het louter een vraag van een collega om te reageren op een stelling van een andere deskundige.

Beklaagde heeft bevestigd dat hij wist dat zijn reactie zou worden gebruikt in de procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen. Daarnaast heeft hij verklaard dat het aan de ontvanger is om te bepalen hoe zijn reactie wordt gebruikt en gepresenteerd.

Voorts heeft beklaagde aangegeven dat hij geen nader onderzoek heeft verricht, omdat zijn reactie beperkt was tot de vraagstelling van zijn collega. Wel heeft hij erkend dat hij desgewenst meer informatie had kunnen opvragen.

Beoordeling van de klacht

De commissie heeft het volgende overwogen.

Bevoegdheid tuchtcommissie

Beklaagde heeft aangevoerd dat klager niet bevoegd is, omdat de klacht onvoldoende concreet zou zijn en betrekking heeft op vermeende fraude, hetgeen een strafrechtelijk begrip is.

De commissie overweegt dat zij op grond van artikel 3 van het reglement bevoegd is klachten te behandelen over het handelen of nalaten van een bij het NIVRE geregistreerde, voor zover dit mogelijk in strijd is met de gedragscode, de statuten of het reglement van het NIVRE, dan wel met hetgeen betaamt bij een behoorlijke beroepsuitoefening.

Naar aanleiding van het verweer van beklaagde heeft klager in haar nadere toelichting expliciet verwezen naar diverse bepalingen uit de Gedragsregels van het NIVRE die volgens haar zijn geschonden. Daarnaast heeft zij verduidelijkt dat haar klacht niet uitsluitend ziet op fraude, maar in de kern betrekking heeft op de wijze waarop het advies van beklaagde tot stand is gekomen en vervolgens in de procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen is ingebracht.

Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de klacht voldoende concreet is en binnen de in artikel 3 van het reglement omschreven bevoegdheid valt. De commissie zal de klacht dan ook inhoudelijk in behandeling nemen en beoordelen.

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 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.

De kern van de klacht is gelegen in de vraag of beklaagde heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert mag worden verwacht.

De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 3 van de Gedragsregels van het NIVRE van een NIVRE-geregistreerde mag worden verwacht dat hij zich gedraagt als een redelijk handelend en redelijk bekwaam expert. Daarnaast bepaalt artikel 5.1 onder c dat een opdracht zorgvuldig, discreet en op een kwalitatief hoog niveau dient te worden uitgevoerd.

Klager stelt dat beklaagde onvoldoende zorgvuldig onderzoek heeft verricht, dat zijn uitlating ten onrechte als NIVRE-rapport is gepresenteerd en dat sprake is van belangenverstrengeling. Beklaagde betwist dit.

Tussen partijen bestaat verschil van inzicht over de status van de uitlating van beklaagde die in het dossier van de Geschillencommissie Voertuigen is terechtgekomen. Klager spreekt over een rapport terwijl beklaagde spreekt over het beantwoorden van een vraag van een collega. Vast staat echter dat beklaagde, met zijn medeweten, een reactie heeft gegeven op een vraag van (rechtsbijstandsverzekeraar) en dat deze reactie vervolgens in de procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen is ingebracht. De commissie is van oordeel dat een NIVRE-geregistreerde zich bij iedere beroepsmatige uitlating dient te houden aan de Gedragsregels, ongeacht of er sprake is van een formeel rapport of dat het gaat om de beantwoording van een vraag die in een procedure wordt gebruikt.

Vast staat dat beklaagde wist dat zijn reactie zou worden gebruikt in een procedure bij de Geschillencommissie Voertuigen. Onder die omstandigheden mocht van beklaagde worden verwacht dat hij zich bewust was van het mogelijke gewicht dat aan zijn uitlating zou worden toegekend, mede gelet op zijn hoedanigheid als NIVRE-expert. Juist die hoedanigheid brengt met zich mee dat derden aan een dergelijke uitlating bijzondere waarde kunnen hechten.

De commissie stelt vast dat door de wijze waarop de reactie is geformuleerd en is ingebracht in de procedure, onduidelijkheid is ontstaan over de status daarvan. Voor klager was niet kenbaar of sprake was van een formeel deskundigenrapport dan wel van een informele reactie tussen collega's. Beklaagde heeft deze onduidelijkheid niet weggenomen, door bijvoorbeeld expliciet te vermelden wat de aard en reikwijdte van zijn uitlating was in het advies zelf. De inleidende zin waarin onder andere het volgende vermeld staat "*u vraagt mij te reageren op het deskundigenrapport.....*" was niet voldoende om duidelijkheid te creëren. Daarmee is de communicatie naar buiten toe onvoldoende zorgvuldig en helder geweest.



Daarnaast acht de commissie het van belang dat een expert dient te beschikken over voldoende feitelijke informatie om tot een deugdelijk en gedragen advies te komen. Ter zitting heeft beklaagde verklaard dat hij mogelijk meer informatie had kunnen inwinnen om de reikwijdte en achtergrond van de vraag helder te krijgen. Gelet op de context waarin de vraag is gesteld (een lopend geschil waarin zijn uitlating een rol zou spelen) had het op zijn weg gelegen om door te vragen en te controleren of hij over voldoende gegevens beschikte voordat hij een inhoudelijke reactie had gegeven. Dit is niet, dan wel onvoldoende, gebeurd.

Alles afwegende komt de commissie tot het oordeel dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam expert mag worden verwacht. De klacht is dan ook gegrond.

Ingevolge artikel 13.2 van haar reglement kan de commissie bij het geheel of gedeeltelijk gegrondverklaring van de klacht een sanctie opleggen. Gezien de specifieke omstandigheden van de zaak en de aard van het handelen van beklaagde, ziet de commissie in dit specifieke geval geen aanleiding om, naast het gegrond verklaren van de klacht, een sanctie op te leggen.

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 van klager gegrond;
- legt beklaagde geen sanctie op;
- 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 2026 vastgesteld bedrag aan de commissie dient te betalen

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. F.C. Schirmeister, voorzitter, de heer C.P.B. Bruijn, de heer H.H. van der Linden, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 17 februari 2026.