



UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

Klager stelt dat beklaagde onjuiste informatie heeft verstrekt in haar correspondentie en dat zij de afhandeling van de schadeprocedure naar aanleiding van zijn auto-ongeluk onnodig vertraagt.

Standpunt van de klager

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

Klager heeft (letsel)schade opgelopen als gevolg van een aanrijding. Sinds 2 december 2022 wordt zijn schade behandeld door (letselschade kantoor).

Klager stelt dat beklaagde de afhandeling van zijn letselschadedossier bewust heeft vertraagd. Volgens klager mocht hij tijdens het verloop van zijn dossier geen tandheelkundige behandelingen ondergaan, terwijl pas na twee jaar een medisch adviseur is ingeschakeld voor een medisch advies over zijn gebit.

Verder voert klager aan dat beklaagde in haar e-mails onjuiste mededelingen heeft gedaan, onder meer dat hij telefonisch niet bereikbaar zou zijn.

Klager stelt voorts dat hij op 27 januari 2025 het expertiserapport van de medisch adviseur heeft ontvangen. Hij geeft aan dat hij hierover vragen heeft gesteld, maar dat hij geen antwoord kreeg. In plaats daarvan is de overeenkomst door beklaagde eenzijdig opgezegd. Daarom heeft klager zijn klacht bij het klachtenloket van het NIVRE ingediend. Nadien ontving hij van beklaagde bericht dat zijn vragen alsnog aan de tandheelkundig adviseur waren doorgestuurd.

Standpunt van de beklaagde

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

Beklaagde stelt dat zij de behandeling van de zaak op zich heeft genomen in december 2024 en deze heeft voortgezet tot en met januari 2025. Daarvóór was een andere collega verantwoordelijk voor het dossier. Beklaagde erkent dat het contact in 2023 stroef is verlopen en dat hierover een klacht is ingediend. Naar aanleiding daarvan hebben beide managers en de directeur van (letselschade kantoor) contact gezocht met klager. In 2024 heeft klager vervolgens meerdere klachten ingediend bij het kantoor, waarbij het klachtenloket telkens in de cc werd meegenomen.

Na de overname van het dossier heeft beklaagde het advies van de medisch adviseur opgevraagd. Dit is niet eerder gebeurd omdat medische informatie pas wordt opgevraagd nadat aansprakelijkheid is erkend, zodat de kosten voor het opstellen van deze informatie kunnen worden verhaald op de verzekeraar.



Beklaagde heeft het tandheelkundig advies op 27 januari 2025 met klager gedeeld, met het verzoek telefonisch contact op te nemen. Klager heeft daarop per e-mail gereageerd, met het klachtenloket wederom in de cc. Beklaagde heeft hieruit geconcludeerd dat het vertrouwen ontbrak en heeft daarop meegedeeld dat zij, evenals het kantoor, zich uit het dossier zou terugtrekken. Klager heeft vervolgens geantwoord dat het vertrouwen er wél was, waarna beklaagde de vragen alsnog heeft voorgelegd aan de medisch adviseur. Beklaagde erkent dat zij hierin mogelijk standvastiger had kunnen optreden.

Uiteindelijk heeft beklaagde, mede vanwege het ervaren wantrouwen van klager, het antwoord van de medisch adviseur niet meer aan klager doorgestuurd.

Beklaagde stelt dat zij heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen met klager, maar dat hij niet bereikbaar was en niet reageerde op terugbelverzoeken. Klager heeft bovendien meerdere malen aangegeven de communicatie uitsluitend per post of per e-mail te willen laten verlopen.

Beoordeling van de klacht

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 in beginsel niet ter beoordeling van de commissie. Inhoudelijke geschillen dienen langs daartoe geëigende wegen beslecht te worden.

Indien en voor zover een expert echter 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 klacht ziet in de kern op de vraag of beklaagde de zaak van klager voortvarend en zorgvuldig heeft behandeld en daarbij voldoende duidelijk en transparant heeft gecommuniceerd met klager.

Uit het dossier blijkt dat beklaagde slechts gedurende een korte periode als behandelaar bij het dossier betrokken is geweest. De letselschadezaak van klager loopt reeds sinds december 2022 via (letselschade kantoor) (hierna: het kantoor). De betrokkenheid van beklaagde heeft zich beperkt tot de periode van december 2024 tot en met januari/februari 2025.

De commissie stelt vast dat de behandeling van de zaak in de periode voorafgaand aan de betrokkenheid van beklaagde niet heeft plaatsgevonden overeenkomstig de normen die van een redelijk handelend en bekwaam beroepsprofessional mogen worden verwacht.



Daarbij is van belang dat de aansprakelijkheid reeds op 6 november 2023 is erkend. Niet is duidelijk geworden waarom er pas in 2024 medische informatie is opgevraagd. Uit het verweerschrift volgt bovendien dat het contact met klager in het najaar van 2023 moeizaam verliep en dat de behandeling door de toenmalige behandelaar zodanig tekortschoot dat twee managers en de directeur van het kantoor aanleiding zagen om persoonlijk contact op te nemen met klager.

De commissie overweegt dat deze tekortkomingen zich hebben voorgedaan in een periode waarin beklaagde niet bij het dossier betrokken was. Het tuchtrecht heeft een persoonlijk karakter, hetgeen meebrengt dat uitsluitend het eigen handelen of nalaten van de beklaagde ter beoordeling voorligt. Dit volgt ook uit artikel 3 van het toepasselijke reglement, op grond waarvan de commissie slechts bevoegd is te oordelen over gedragingen van de beklaagde zelf. Dat betekent dat het handelen van de behandelaar die beklaagde is voorgegaan niet aan haar kan worden toegerekend en buiten het bereik van deze tuchtrechtelijke beoordeling valt.

De commissie stelt vast dat de voorgeschiedenis van het dossier heeft geleid tot een gespannen verhouding tussen klager en het kantoor. Gelet op het verloop van de zaak tot het moment dat beklaagde bij het dossier betrokken werd acht de commissie het begrijpelijk dat het vertrouwen van klager reeds onder druk stond. Beklaagde werd daardoor eind 2024 geconfronteerd met een dossier waarin het vertrouwen van klager in het kantoor al in aanzienlijke mate was afgenomen.

De commissie overweegt dat beklaagde, na overname van het dossier, stappen heeft gezet om de behandeling voort te zetten. Zo is een tandheelkundig advies ingewonnen, dat op 27 januari 2025 met klager is gedeeld. Klager heeft hierop diezelfde dag inhoudelijk gereageerd en vragen gesteld over de juistheid en volledigheid van de aan de deskundige verstrekte informatie, in het bijzonder met betrekking tot de toedracht van het letsel. Uit het rapport blijkt dat daarin is uitgegaan van letsel na een aanrijding, terwijl klager stelt dat het kaakletsel het gevolg is van een vuistslag. De commissie leidt hieruit af dat de medisch adviseur niet over alle relevante informatie beschikte. Dit acht de commissie onzorgvuldig, temeer nu een juiste en volledige informatievoorziening essentieel is voor een deugdelijk advies. Het is dan ook begrijpelijk dat klager hierover vragen heeft gesteld.

Ten aanzien van het verdere verloop overweegt de commissie als volgt. Beklaagde heeft op 28 januari 2025 aangegeven dat het vertrouwen ontbrak en heeft klager geadviseerd een andere belangenbehartiger te zoeken, hetgeen neerkomt op een (voorgenomen) beëindiging van de overeenkomst. Klager heeft echter kenbaar gemaakt de samenwerking te willen voortzetten. Vervolgens heeft beklaagde op 20 februari 2025 alsnog de vragen van klager aan de tandheelkundig adviseur doorgestuurd en klager daarna geïnformeerd over de stand van zaken van beantwoording van de vragen.

De commissie stelt vast dat beklaagde uiteindelijk, naar aanleiding van de reacties van klager, tot de conclusie is gekomen dat het vertrouwen definitief ontbrak en de samenwerking heeft beëindigd. Zij heeft echter nagelaten de inmiddels ontvangen antwoorden van de tandheelkundig adviseur met klager te delen.

De commissie overweegt dat van een NIVRE-geregistreerde in een dergelijk traject mag worden verwacht dat deze handelt overeenkomstig de geldende gedragsregels. Dit brengt onder meer mee dat de expert zich dient te gedragen als een redelijk bekwaam en redelijk handelend professional (artikel 3), een



aanvaarde opdracht zorgvuldig en naar beste weten en kunnen uitvoert (artikel 5.1, onder c) en de betrokken partij adequaat informeert.

Beklaagde is in de geschetste situatie onvoldoende transparant en duidelijk geweest over de beëindiging van de overeenkomst. Door na haar bericht, dat zij zelf als beëindiging van de opdracht beschouwde, alsnog vragen door te sturen naar de tandheelkundig adviseur, heeft zij bij klager de indruk gewekt dat de behandeling van het dossier werd voortgezet. Dat beklagde vervolgens, nadat zij alsnog tot beëindiging overging, de ontvangen reactie van de tandheelkundig adviseur niet met klager heeft gedeeld, acht de commissie onzorgvuldig.

De commissie neemt daarbij in aanmerking dat beklagde bij overname van het dossier bekend was met de voorgeschiedenis en het reeds fragiele vertrouwen van klager. Juist in een dergelijke situatie mocht van haar als redelijk handelend en redelijk bekwaam expert worden verwacht dat zij op heldere en consistente wijze communiceerde over (het voornemen tot) beëindiging van de opdracht. Door dat na te laten, heeft zij niet gehandeld in overeenstemming met de op haar rustende zorgvuldigheids- en informatieverplichtingen, zoals neergelegd in de gedragsregels van het NIVRE. Dat beklagde in haar verweerschrift zelf heeft opgemerkt dat zij “standvastiger” had moeten zijn, onderstreept dit oordeel.

Alles afwegende komt de commissie tot de conclusie dat beklagde met betrekking tot de beëindiging van de opdracht niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam expert mag worden verwacht. De klacht wordt in zoverre dan ook gegrond verklaard.

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 beklagde, ziet de commissie in dit geval aanleiding om een waarschuwing op te leggen.

Nu de klacht van klager gegrond wordt verklaard, dient beklagde 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 beklagde 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 beklagde een waarschuwing op;
- bepaalt dat beklagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak aan klager het klachtengeld van € 50,- dient te betalen;



de geschillencommissie

– bepaalt dat beklagde 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 mevrouw mr. J.M. van Jaarsveld, voorzitter, mevrouw mr. E.R. Verhoeven, de heer mr. P.C. de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 25 februari 2026.