

RICHTLIJN SCHADEPROCES BRAND versie 2.0



Inhoudsopgave

1. Brandexpertise - Opdrachtaanname	4
1.1 Inleiding	4
1.2 Doelstelling	4
1.3 Verantwoordelijkheden	4
1.4 De wijze waarop opdrachtaanname dient te verlopen	4
1.5 Vastlegging opdracht	5
2. Brandexpertise - (Eerste) expertise	6
2.1 Inleiding	6
2.2 Doelstelling	6
2.3 Verantwoordelijkheden	6
2.4 De wijze waarop	7
2.5 Vastlegging expertise	7
3. Brandexpertise - Toedracht en oorzaak	7
3.1 Inleiding	8
3.2 Doelstelling	8
3.3 Verantwoordelijkheden	8
3.4 De wijze waarop door de expert aandacht wordt besteed aan toedracht/oorzaak	8
3.4.1 Het veiligstellen van regres	9
3.5 Inschakelen van een toedrachtonderzoeker	9
3.6 Vastlegging van onderzoek	10
4. Brandexpertise - Omvang van de schade	11
4.1 Inleiding	11



4.2 Doelstelling	11
4.3 Verantwoordelijkheden	11
4.4 De wijze waarop de omvang van de schade dient te worden bepaald	11
4.5 Vastlegging expertise	12
5. Brandexpertise - Vaststellen van de schade	13
5.1 Inleiding	13
5.2 Doelstelling	13
5.3 Verantwoordelijkheden	13
5.4 De wijze waarop de schade wordt vastgesteld	13
5.5 Vastlegging schade	14
6. Brandexpertise - Rapportage	15
6.1 Inleiding	15
6.2 Doelstelling	15
6.3 Verantwoordelijkheden	15
6.4 Wat te doen?	15
7. Brandexpertise - Expert namens verzekerde	17
7.1 Inleiding	17
7.2 Doelstelling	17
7.3 Verantwoordelijkheden	17
7.4 De wijze waarop	17
7.5 Vastlegging	19

1. Brandexpertise - Opdrachtafname

Beschrijving

De NIVRE-expert begint na ontvangst van de expertiseopdracht met de voorbereiding. Wie is de verzekerde/verzekeraar, wat is er gebeurd en wat is de schade. Vaak wordt hierbij de aanvullende informatie bij de opdracht in ogenschouw genomen. Hiermee wordt bedoeld: het verzekerde object, de verzekerde som, clausules, et cetera. In het eerste contact met verzekerde wordt meer informatie vergaard over wat er is gebeurd, wat globaal de omvang van de schade is en wat de mogelijke probleemgebieden/aandachtspunten zijn.

1.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

1.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen aan welke minimale vereisten het proces van opdrachtafname dient te voldoen.

1.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

1.4 De wijze waarop opdrachtafname dient te verlopen

- Wat (toedracht, oorzaak, omvang)?
- Wat wordt er verwacht in uitvoering?
- Ben je vrij de opdracht objectief uit te voeren zonder dat een belangenconflict ontstaat?
- Er mag geen conflict of interest zijn
- Beschik je over voldoende kennis en kunde om de opdracht uit te kunnen voeren?
- Beschik je of jouw organisatie over voldoende capaciteit om de opdracht voortvarend uit te kunnen voeren?
- Welke gegevens zijn nodig en beschikbaar alvorens de opdracht te kunnen accepteren?
- Zijn er specifieke vragen/verzoeken van opdrachtgevers? De expert dient bij specifieke vragen na te gaan of dit sturende dan wel tendentieuze vragen betreft. Indien dit het geval is dient hij met zijn opdrachtgever te overleggen. De vragen dienen dusdanig te zijn dat de expert daar feitelijk op kan antwoorden.
- Is de polis meegestuurd, zijn er relevante clausules, welke polisvoorwaarden zijn van toepassing?



1.5 Vastleggen opdracht

De expert bevestigt de opdracht schriftelijk (op de wijze die hij met zijn opdrachtgever afgesproken heeft) aan de opdrachtgever.

Een uitzondering hierop is daar waar de expert in dienst is van de opdrachtgever. Hier kan de wijze van opdrachtbevestiging zijn vastgelegd in interne procesbeschrijvingen die kunnen afwijken van deze richtlijn.

In geval er een expert namens verzekeraar én een expert namens verzekerde betrokken zijn bij de behandeling van de schade, dan dienen deze hun samenwerking vast te leggen in een akte van benoeming van experts.

Brandexpertise -

2. (Eerste) expertise

Beschrijving

De opdracht is aangenomen. Beschik je over alle benodigde informatie die je op dat moment kunt krijgen en minimaal nodig hebt voor je opdracht? Zo nee, vraag de ontbrekende stukken op, vóórdat je op bezoek gaat.

Ten tijde van de expertise stelt de expert zich voor aan de verzekerde en geeft de expert aan wat hij komt doen en wat diens functie en positie (onafhankelijk en objectief of alleen objectief) is. Ook is het van belang aan te geven wie de opdrachtgever van de expert is.

Daarnaast worden de NAW-gegevens gecontroleerd, de functie/rol van de (contactpersoon van) verzekerde wordt bekeken, geïnventariseerd wordt wat de verzekerde interessen zijn (indien van toepassing: wat doet verzekerde en hoe verloopt het bedrijfsproces) en wordt onderzoek verricht naar situaties, omstandigheden en feiten die van invloed kunnen zijn op het evenement naar aanleiding waarvan de expertise-opdracht is verkregen.

Bij het eerste bezoek aan de schadelocatie wordt door de expert ook gekeken naar maatregelen die ervoor zorgen dat de schade niet verergert. Dit voor zover dat mogelijk is. Hierbij dient ook gedacht te worden aan maatregelen ter voorkoming van een additionele schade. Bijvoorbeeld: door brand is de woning niet afsluitbaar, na vertrek van verzekerde en de brandweer breken onbekende daders in en ontvreemden inboedel. Verstrekt eventueel de folder van het NIVRE waarin de rol van de expert wordt uitgelegd.

2.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

2.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen aan welke vereisten en omgangsvormen voldaan dient te worden om - bij de eerste opname - de belangen van verzekerde en verzekeraar in het verdere expertiseproces te kunnen dienen en te borgen.

2.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

2.4 De wijze waarop

- Verzamel relevante informatie vooraf: Begin met het verzamelen van alle relevante informatie met betrekking tot de schade. Dit kan onder meer foto's, video's, getuigenverklaringen, rapporten van de betrokken partijen, polisgegevens en andere relevante documenten omvatten.
- Neem kennis van het feit of er een salvagecoördinator is ingeschakeld. Leg contact met deze salvagecoördinator om na te gaan welke beredende maatregelen al zijn getroffen.
- Leg vast met wie je in gesprek bent en wat diens taak/rol/bevoegdheden zijn.
- Beoordeel de schade zo nodig ter plaatse: Ga indien noodzakelijk en mogelijk naar de locatie waar de schade heeft plaatsgevonden en voer een grondige inspectie uit. Identificeer en documenteer de omvang en aard van de schade. Maak gedetailleerde aantekeningen en maak indien mogelijk foto's om de bevindingen te ondersteunen.
- Onderken de situatie en bepaal welke beredende maatregelen - al dan niet aanvullend op de door de salvagecoördinator genomen maatregelen - noodzakelijk zijn.
- Verzamel relevante informatie naar aanleiding van het bezoek: Begin met het verzamelen van alle relevante informatie met betrekking tot de schade. Dit kan onder meer foto's, video's, getuigenverklaringen, rapporten van de betrokken partijen, polisgegevens en andere relevante documenten omvatten.
- Bij de selectie herstelmogelijkheden kan de expert de verzekerde adviseren gebruik te maken van de door de verzekeraar geselecteerde netwerkbedrijven, of anderszins de bij de expert bekende erkende herstelbedrijven.
- Communiceer duidelijk: Houd open communicatielijnen met alle betrokken partijen, inclusief de verzekeringsmaatschappij, klanten, juridische professionals en andere belanghebbenden. Wees professioneel, hoffelijk en transparant in je communicatie.
- Bevestig de gemaakte afspraken en het afgesproken tijdsplan/de planning naar de betrokken partijen.
- Houd het tijdsplan in de gaten en rappelleer actief.
- Plan eventuele vervolfbezoeken in.

2.5 Vastlegging expertise

Voeg alle relevante stukken en aantekeningen overzichtelijk in je dossier.

3. Toedracht en oorzaak

Beschrijving

Een expert doet onderzoek naar de toedracht/oorzaak van de schade. Oftewel wat waren de omstandigheden waaronder de schade plaatsvond c.q. ontdekt werd (toedracht) en wat is er daadwerkelijk gebeurd (oorzaak).

Brandexpertise -

- *De toedracht verwijst naar de reeks gebeurtenissen of omstandigheden die hebben geleid tot een bepaalde gebeurtenis of situatie.*
- *De oorzaak verwijst naar het 'waarom' van een gebeurtenis. De oorzaak verwijst naar de factoren die verantwoordelijk zijn voor het ontstaan van een gebeurtenis*

Politie

Wanneer sprake is van een strafbaar feit is het van belang dat de verzekerde aangifte doet bij de politie. De expert dient dit te benadrukken, want wanneer de dader veroordeeld wordt de verzekeraar in de rechten van verzekerde treedt om de schade te kunnen verhalen. De expert kan dit regres veiligstellen door zich te melden bij de politie en de politie te verzoeken om informatie te verschaffen over het onderzoek. Voorts wordt een kopie van het proces verbaal van aangifte met de rapportage meegestuurd.

3.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

3.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen in het verschil tussen toedracht en oorzaak en de wijze waarop daarover gerapporteerd dient te worden.

3.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

3.4 De wijze waarop door de expert aandacht wordt besteed aan toedracht/oorzaak

- Krijg door middel van interviews, verslagen en eigen waarnemingen een beeld van de omstandigheden voorafgaand aan een gebeurtenis. Probeer de chronologie van die omstandigheden scherp te krijgen evenals de relatie hiertussen.
- Probeer de oorzaak van de schade te achterhalen. Analyseer de feiten en verzamel bewijsmateriaal om de oorzaak zo nauwkeurig mogelijk te bepalen. Raadpleeg deskundigen op relevante gebieden als dat nodig is.
- Neem kennis van de relevante clausules. Vermeld de feitelijk vastgestelde situatie op een dusdanige wijze dat de opdrachtgever de clausules kan toetsen.

3.4.1 Het veiligstellen van regres

Als de oorzaak van een verzekerde schade het gevolg is van een aan een derde toe te rekenen fout, is de bewijslast daarvan cruciaal. De situatie en de omstandigheden waaronder de schade is ontstaan, moeten worden 'bevroren' of veilig worden gesteld. Zo laat je bijvoorbeeld een uitgebrande meterkast, die net aangepast is, onaangeroerd voor verder technisch onderzoek. Of laat je een stuk leiding met die nieuwe gebarsten koppeling op een veilige plek bewaren. Die kan dan later door een specialist of in een lab worden onderzocht. Leg de situatie die je aantreft altijd met de nodige foto's goed vast.

Voor het veiligstellen van het regres is het van belang dat wederpartij kennis heeft van dezelfde feiten en omstandigheden. Om het proces van het vaststellen van toedracht, oorzaak en omstandigheden zo eenduidig mogelijk vast te stellen, is het de bedoeling dat de wederpartij wordt geadviseerd zijn eigen aansprakelijkheidsverzekeraar in te lichten met de uitnodiging aanwezig te zijn. Daarvoor schakelt die verzekeraar in de regel een eigen expert en/of onderzoeker in.

Indien de wederpartij een eigen onderzoeker heeft ingeschakeld verdient het de voorkeur dat beide onderzoekers gelijktijdig het onderzoek verrichten. De onderzoekers rapporteren aan hun respectievelijke opdrachtgevers. Die kunnen dan op basis van de teruggekomen bevindingen hun standpunt gaan bepalen met betrekking tot het al dan niet verhalen van de schade of het afwijzen van de aansprakelijkheid.

3.5. Inschakelen van een toedrachtonderzoeker

In bepaalde gevallen kan het van belang of noodzakelijk zijn dat derden onderzoek verrichten naar de toedracht en oorzaak van de schade. Dat kan in opdracht zijn van verzekeraar(s) en/of verzekerde. Hierbij valt te denken aan materiaalonderzoek, technisch onderzoek, tactisch onderzoek, een lekdetectie, en alle gevallen waarin de expertise van de expert niet toereikend is voor een definitief antwoord op de vraag naar de toedracht.

Daarnaast dient een toedrachtonderzoeker te worden ingeschakeld als het onderzoek naar de toedracht zich kan uitstrekken tot het onderzoeken van menselijke gedragingen. Die laatste onderzoeken vallen namelijk onder het regime van de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus (hierna "WPBR") en mede om die reden onder het NIVRE-register voor toedrachtonderzoek. Voor het verrichten van dit soort recherchewerkzaamheden is op basis van deze wet een vergunning nodig. Omdat de grens tussen een feitenonderzoek dat door een schade-expert kan worden verricht en recherchewerkzaamheden al snel is overschreden dienen in deze gevallen toedrachtonderzoekers al in een vroeg stadium te worden ingeschakeld. Bij zaken van substantieel belang en/of onduidelijke oorzaak kan het aangewezen zijn om het onderzoek al te laten starten door een toedrachtonderzoeker.

Door het NIVRE is in 2019 de richtlijn Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus vastgesteld.



Brandexpertise -

3.6. Vastlegging van onderzoek

Voeg alle relevante stukken en aantekeningen overzichtelijk toe aan je dossier.

4. Omvang van de schade

Beschrijving

Een taak die ook toebehoort aan de expert is het vaststellen van de schade, zowel in financiële zin als in een beschrijvende functie.

Bij de schadevaststelling dient te worden gekeken naar de meest optimale vorm van herstel of vervanging.

Bij het vaststellen van de schade dient de polis geraadpleegd te worden inzake de te hanteren waarderingsgrondslagen, maximeringen, et cetera. Op basis van die richtlijnen wordt de schade vastgesteld

4.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

4.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen op welke wijze de omvang van de schade dient te worden bepaald.

4.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

4.4 De wijze waarop de omvang van de schade dient te worden bepaald conform de opdracht

- Evalueer de schade: wat is beschadigd, wat is herstelbaar en wat is onherstelbaar beschadigd, wat is vervangbaar, welke delen zijn niet vervangbaar en hoe lang vergt het herstel en/of de vervanging.
- Maak een inschatting van de financiële impact van de schade conform van toepassing zijnde polis, polisvoorwaarden en clausuleringen.
- Bepaal - samen met verzekerde - voor de verschillende verzekerde objecten de wijze van herstel/vervanging. Kies hierbij de meest economische optie. Duurzaamheidsaspecten kunnen hier deel van uitmaken.
- Assisteer verzekerde bij het selecteren van herstelbedrijven. In voorkomende gevallen dient de expert gebruik te maken van de door de opdrachtgever geselecteerde netwerkbedrijven.
- Op basis van de hiervoor genoemde werkzaamheden wordt de schadeomvang in financiële zin ingeschat en wordt die raming aan verzekeraars afgegeven of bijgesteld.
- Als tijdens het proces blijkt dat eerder gedane inschattingen moeten worden bijgesteld, rapporteer hierover dan direct aan opdrachtgevers.



Brandexpertise -

4.5 Vastlegging expertise

Voeg alle relevante stukken en aantekeningen overzichtelijk toe aan je dossier zodat de overwegingen duidelijk herleidbaar zijn. Hieruit moet ook blijken op grond waarvan een raming is opgesteld of bijgesteld.

5. Vaststellen van de schade

Schadevaststelling

De schadevaststelling betreft een weergave van de schade in financiële zin. Hierbij dient per polisonderdeel de schade gecategoriseerd en vastgesteld te worden waarbij ook de waarderingsgrondslag wordt vermeld.

Voorafgaand aan de rapportage van de schade dient eerst overeenstemming met de verzekerde te zijn bereikt over de hoogte van de schade. Hierbij kan het helpen een gedetailleerde schadeopstelling te overleggen. De overeenstemming wordt vastgelegd in een akkoordverklaring, akte van taxatie of een ander vaststellingsdocument. Ook een e-mail behoort daartoe. Indien er geen overeenstemming is bereikt met verzekerde, dan wel tussen beide experts, dient dit eveneens te worden vastgelegd in een schriftelijke verklaring of een akte van disakkoord.

5.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

5.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen aan welke minimale vereisten en voldaan dient te worden bij het vaststellen en vastleggen van de schade.

5.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

5.4 De wijze waarop de schade wordt vastgesteld

- Maak gebruik van passende methoden en tools om de waarde van de schade vast te stellen.
- Maak een sluitende schadeopstelling met - indien nodig - een verwijzing naar de onderliggende stukken.
- Maak in de schadeopstelling duidelijk onderscheid in de verschillende rubrieken. Splits de schade naar schade en kosten en benoem de gehanteerde waardebegrippen en waarderingsgrondslagen.
 - Verschillende waardebegrippen in de polis zijn: herstelkosten, nieuwwaarde, vervangingswaarde, taxatiewaarde, verkoopwaarde, herbouwwaarde, kostprijs, waardevermindering.
- Uitgaande van de hiervoor genoemde waardebegrippen bepaalt de expert de waarde van alle verzekerde objecten vóór de schade, alsmede de waarde ná de schade. Herstelkosten worden separaat benoemd in deze vergelijking.
- Kosten van beredding, opruimingskosten, kosten op last van de overheid, huurderiving, tijdelijk verblijf elders en eventueel overige specifieke rubrieken worden apart vermeld.

Brandexpertise -

- De vaststelling van de schade geschiedt in overleg met verzekerde en of diens expert. Ingeval verzekerde geen expert heeft aangesteld, volstaat een akkoordverklaring die door de expert wordt opgesteld en door de verzekerde wordt ondertekend. Een ander document volstaat ook, zoals een e-mail, zolang maar wordt vastgesteld dat verzekerde akkoord is. Ingeval verzekerde een eigen deskundige heeft ingeschakeld wordt de vaststelling van de schade in een akte van taxatie vastgelegd.
 - Akte van taxatie: Op het moment dat er een overeenstemming is over de hoogte van de schade, zal de expert namens de verzekeraar een akte van taxatie opstellen. Op deze akte van taxatie staan de bedragen vermeld die alle partijen overeen zijn gekomen. Vervolgens wordt deze akte in ieder geval ondertekend door beide experts.
- Indien verzekerde of diens expert niet akkoord gaat met de door de expert voorgestelde vaststelling, dan wordt dit eveneens kenbaar gemaakt door de expert in diens rapportage. Indien verzekerde een eigen expert heeft aangesteld, dan wordt er door de experts een akte van disakkoord opgesteld.
 - Akte van disakkoord: Op de akte van disakkoord staan de bedragen vermeld die de expert namens verzekerde heeft getaxeerd en apart de bedragen die de expert namens de verzekeraar heeft getaxeerd. Deze akte van disakkoord wordt vervolgens door beide experts ondertekend en overhandigd aan de vooraf benoemde arbiter. Deze arbiter zal vervolgens alle partijen horen en binnen de grenzen van de taxaties van de eerste schatters zijn taxatie bindend vaststellen.
- Documenteer en rapporteer afsluitend aan je opdrachtgever: Beschrijf nogmaals de toedracht van de schade, de oorzaak, de omvang en de financiële evaluatie. Eventueel maken specifieke bijlagen deel uit van de afsluitende rapportage, zoals de akte van benoeming en akte van taxatie.
- De opdrachtgever kan er om moverende redenen de voorkeur aangeven om de schade af te wikkelen via een vaststellingsovereenkomst. Dit kan bijvoorbeeld plaatsvinden als de schade wordt afgewikkeld op andere grondslagen (bijvoorbeeld: ter finale kwijting of op basis van transactie) dan in de polis worden bepaald. De vaststellingsovereenkomst kan in voorkomende gevallen in plaats komen van de akte van taxatie of de akte van disakkoord.

Het is aan de opdrachtgever om aan te geven of en in welke situatie men dit noodzakelijk of wenselijk acht.

5.5 Vastlegging schade

De vastlegging van de schade geschiedt onder andere in het dossier, in de communicatie naar de klant, en in de communicatie naar de verzekeraar. Alvorens afsluitend naar verzekeraar wordt gerapporteerd wordt de schade met verzekerde en/of diens expert vastgelegd. Dit gebeurt in een akte van taxatie of een akkoordverklaring.

6. Rapportage

Beschrijving

De rapportage aan de opdrachtgever is het afrondende stuk van de expertise opdracht.

6.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

6.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen aan welke minimale vereisten de rapportage dient te voldoen.

6.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

6.4 Wat te doen?

Een expertiserapport, opgesteld door een deskundige op een specifiek gebied, moet aan bepaalde normen voldoen om geloofwaardig en bruikbaar te zijn. Hoewel specifieke vereisten kunnen variëren afhankelijk van de rechtsgebieden en toepassingsgebieden, zijn hier enkele algemene aspecten waaraan een expertiserapport moet voldoen:

1. Duidelijkheid en volledigheid: Het rapport moet helder en begrijpelijk zijn voor de beoogde lezers, inclusief niet-deskundigen. Het moet volledig en uitgebreid zijn, waarbij alle relevante aspecten van de zaak worden behandeld en alle benodigde informatie wordt verstrekt.
2. Objectiviteit en onafhankelijkheid: Het rapport moet objectief en onpartijdig zijn, zonder enige vooringenomenheid of bevooroordeelde standpunten. Het moet gebaseerd zijn op feitelijke bevindingen, ondersteund door wetenschappelijke methoden en redenering.
3. Methodologie en bronnen: Het rapport moet de gebruikte methode en technieken, beschrijven die toegepast. Het moet ook verwijzen naar de bronnen van informatie en gegevens die zijn gebruikt, inclusief onderzoeksrapporten en andere relevante bronnen.
4. Analyse en conclusies: Het rapport moet een gedegen analyse bevatten van de feiten, gegevens en informatie die zijn verzameld. Het moet de logische redenering en evaluatie van de deskundige weergeven en duidelijke conclusies trekken op basis van deze analyse. Eventuele onzekerheden of beperkingen moeten worden aangegeven.
5. Taalgebruik en structuur: Het rapport moet in correcte en begrijpelijke taal worden geschreven, met een consistente structuur en logische opbouw. Het moet de relevante details en informatie op een georganiseerde en overzichtelijke manier presenteren.
Hoewel het format van de rapportage vrij is, hanteren de meeste expertisebureaus de volgende koppen:

- Opdracht en inleiding

Brandexpertise -

- Algemeen en omschrijving van het risico
- Toedracht
- Oorzaak
- Clausules
- Schadeomvang
- Schadevaststelling
- Overeenstemming met verzekerde of verwijzing naar akte van taxatie
- Regres
- Overige onderwerpen waaronder benoeming van eigen expert en andere verzekeringen
- Verwijzing naar bijlagen

Datum en ondertekening: Het rapport moet duidelijk de datum van opstelling vermelden, evenals de volledige naam, titel en kwalificaties van de expert. Het moet worden ondertekend om de authenticiteit en verantwoordelijkheid van de expert te waarborgen.

7. Expert namens verzekerde

Beschrijving:

Op het moment dat een verzekerde gebruikmaakt van een eigen expert ontstaat een situatie waarin er sprake is van twee experts: een namens verzekeraar en een namens verzekerde. In dat geval verloopt een schadeproces net iets anders dan een proces waarbij alleen een expert door de verzekeraar is ingeschakeld.

In de wet is geregeld dat een gedupeerde recht heeft op de redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid (artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek). Het heeft de voorkeur dat, als een verzekerde daar gebruik van wil maken, deze expert al in het beginstadium betrokken is bij het schadeproces zodat de verzekerde én de verzekeraar een gelijke start van het proces krijgen.

7.1 Inleiding

Deze richtlijn maakt deel uit van de Richtlijn Schadeproces Brand.

7.2 Doelstelling

Deze richtlijn heeft tot doel duidelijkheid te verschaffen in de wijze waarop experts optredend namens verzekeraar en verzekerde samenwerken om gezamenlijk het schadeproces te begeleiden.

7.3 Verantwoordelijkheden

Deze richtlijn is bedoeld en bindend voor NIVRE-experts die een 'brand'-expertise verrichten. Deze richtlijn is ook bindend voor experts die werkzaam zijn bij een bij het NIVRE aangesloten werkgeversorganisatie.

7.4 De wijze waarop

Voor alle duidelijkheid dient opgemerkt te worden dat beide experts als taak hebben de schade vast te stellen. Het belang van beide experts is dan ook procesmatig gelijk. In deze richtlijn worden de procedurele stappen en de wijze waarop samengewerkt wordt omschreven teneinde dit doel te bereiken.

Het proces is opgedeeld in een aantal stappen:

- Akte van benoeming en arbiter

Als een expert namens een verzekerde is ingeschakeld, dan legt deze contact met de expert die namens de verzekeraar is ingeschakeld. Vervolgens is het te doen gebruikelijk dat de expert namens de verzekeraar de akte van benoeming opstelt.

Beide experts moeten het eens worden over de te benoemen arbiter (derde expert). Nadat de experts overeen zijn gekomen welke arbiter op de akte wordt vermeld, wordt de akte van benoeming opgesteld en gedeeld met de expert namens verzekerde.

Brandexpertise -

Deze akte van benoeming stelt de verzekeraar verplicht in de polis op het moment dat er een expert voor verzekerde is ingeschakeld. Het betreft dus een officieel document waarin de navolgende zaken worden vermeld:

- Gegevens verzekerde;
- Gegevens expert voor verzekerde;
- Gegevens expert voor verzekeraar;
- Gegevens verzekeraar (naam en polisnummer);
- Schadedatum;
- Arbitrator

De akte van benoeming is pas geldig nadat dit document door verzekerde en beide experts is ondertekend.

- Schadeproces

Hoewel beide experts primair opdracht hebben de omvang van de schade vast te stellen, zullen zij bij de behandeling van de schade beiden oog houden voor de toedracht en de oorzaak. Over die toedracht en oorzaak zullen beide experts open communiceren om het schadeproces voortvarend af te kunnen wikkelen.

Op het moment dat een onderzoek naar de oorzaak door de verzekeraar wordt uitbesteed, aan een derde, bijvoorbeeld een toedrachtonderzoeker of andere specialistische deskundige, dan informeert de expert namens verzekeraar de expert namens verzekerde dat dit heeft plaatsgevonden. De expert namens verzekerde kan zijn klant adviseren een eigen onderzoeker in te schakelen.

De expert namens verzekerde dient hierbij in het oog te houden dat de kosten van het onderzoek naar de toedracht en oorzaak niet vanzelfsprekend onder de regeling van artikel 7:959 BW vallen. Het onderzoek kan namelijk uitwijzen dat er geen dekking is en de regeling van artikel 7:959 BW ziet uitsluitend op de vaststelling van de schade.

Beide experts zullen in goed overleg de schadeomvang in kaart brengen. Afhankelijk van de aard van de schade zal dit in verschillende fases worden uitgevoerd. Zodra de schadeomvang in kaart is gebracht stelt in de regel de expert voor verzekerde, in overleg met verzekerde, de claim op en wordt deze claim gedeeld met de expert voor de verzekeraar. Deze claim vormt de basis voor het overleg tussen experts en de uiteindelijke vaststelling van de schade.

- Communicatie

Op het moment dat een expert namens verzekerde is benoemd, communiceert de expert namens verzekeraar in beginsel alleen nog met de expert namens de verzekerde en niet rechtstreeks met de verzekerde zelf. Dat geldt ook andersom. De expert namens de verzekerde zal niet rechtstreeks communiceren met de verzekeraar, maar altijd via de expert namens de verzekeraar.

Op dit uitgangspunt kan wegens zwaarwegende gronden een uitzondering worden gemaakt. Niettemin dient communicatie in strijd met de bovenstaande alinea altijd eveneens met de expert van de ontvangende kant te worden gedeeld. Het mag niet voorkomen dat een expert van verzekerde rechtstreeks met verzekeraar communiceert zonder dat de expert van de verzekeraar daarvan op de hoogte is. Evenmin mag het voorkomen dat de expert van verzekeraar met verzekerde communiceert zonder dat de expert van verzekerde daar op de hoogte is.

- Akte van taxatie of akte van disakkoord

Op het moment dat er overeenstemming is over de hoogte van de schade, zal de expert namens de verzekeraar een akte van taxatie opstellen. Op deze akte van taxatie staan de bedragen vermeld die alle partijen overeen zijn gekomen. Vervolgens wordt deze akte ondertekend door beide experts en verstuurd naar de verzekeraar voor afwikkeling. Vanzelfsprekend is door de experts bij het vaststellen van de schade geen rekening gehouden met maximeringen en eigen risico's.

Op het moment dat er geen overeenstemming is bereikt over de hoogte van de schade, zal de expert namens de verzekeraar een akte van disakkoord opstellen. Op deze akte van disakkoord staan de bedragen vermeld die de expert namens verzekerde heeft getaxeerd en apart de bedragen die de expert namens de verzekeraar heeft getaxeerd. Deze akte van disakkoord wordt vervolgens door beide experts ondertekend en overhandigd aan de vooraf benoemde arbiter (derde schatter of derde expert).

7.5 Vastlegging

De akte van benoeming en de akte van taxatie vormen de vastlegging van het schadevaststellingsproces. Een kopie hiervan wordt in het dossier bewaard.