

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De klager heeft de klacht voorgelegd aan de beklaagde.

De klacht ziet op het handelen van beklaagde bij de schadevaststelling naar aanleiding van een brand in het pand van klager. Klager stelt dat beklaagde daarbij in strijd heeft gehandeld met de voor hem geldende NIVRE-gedragsregels.

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 17 juni 2023 heeft bij klager een brand plaatsgevonden, waardoor schade is ontstaan. De schade aan het pand is vastgesteld door een derde partij. De overige schadeposten waaronder inventaris en bedrijfsschade, zouden gezamenlijk worden vastgesteld door de door klager ingeschakelde contra-expert (aanvankelijk (naam) de eerste contra-expert, later opgevolgd door (naam) de tweede contra-expert) en beklaagde, handelend als expert aan de zijde van de verzekeraar. Klager stelt zich op het standpunt dat beklaagde bij de uitvoering van zijn werkzaamheden in meerdere opzichten onprofessioneel en in strijd met de NIVRE-gedragsregels heeft gehandeld. Klager richt zich op de navolgende klachtonderdelen.

1. Ontbreken akte van benoeming

Volgens klager heeft beklaagde bij de eerste gezamenlijke bijeenkomst geen akte van benoeming opgesteld. Klager wijst erop dat een dergelijke akte een fundamenteel onderdeel vormt van een zorgvuldige schadevaststelling, nu daarin de wederzijdse benoeming van de experts, de opdrachtomschrijving, de uitgangspunten van de schadevaststelling en de betrokken partijen formeel worden vastgelegd. Het ontbreken hiervan heeft ertoe geleid dat geen duidelijke contractuele en procedurele basis bestond voor een bindende schadevaststelling of arbitrage, waardoor de positie van klager is verzwakt. Klager stelt dat dit handelen in strijd is met artikel 6.1, onder b, van de NIVRE-gedragsregels en afbreuk doet aan de vereiste onafhankelijkheid en transparantie. Dat in een later stadium zou zijn gebleken dat polisdekking ontbrak, doet volgens klager aan deze tekortkoming niet af.

2. Overhaaste conclusie over onderverzekering

Klager stelt dat beklaagde reeds op 19 juni 2023 ten onrechte heeft geconcludeerd dat sprake was van onderverzekering, zonder voorafgaand deugdelijk onderzoek, zonder volledige inventarisatie van de schade en zonder de polisvoorwaarden zorgvuldig te bestuderen. Op 20 juni 2023, bleek deze conclusie onjuist en werd duidelijk dat sprake was van een fout in de polisadministratie bij de verzekeraar. Volgens klager had beklaagde dit kunnen en moeten onderkennen.

Klager is van mening dat beklaagde zich daarbij primair heeft laten leiden door het belang van zijn opdrachtgever en daarmee zijn onpartijdigheid heeft geschonden.

3. Structurele vertraging en inactiviteit

Na de correctie heeft beklagde zich volgens klager grotendeels teruggetrokken uit het dossier en was hij gedurende meerdere weken nauwelijks tot niet bereikbaar. Pas op 25 oktober 2023 heeft opnieuw een bespreking met beklagde op locatie plaatsgevonden. Tijdens deze bespreking heeft beklagde erkend dat de door klager opgestelde inventarislijst kwantitatief juist was, maar geweigerd uitspraken te doen over de waarde daarvan. Beklaagde legde hierbij ten onrechte de verantwoordelijkheid voor de waardebepaling en voor het formuleren van een totaalvoorstel inzake inventaris-, voorraad- en bedrijfsschade volledig bij klager neer. Klager ervaart dit als een onvoldoende invulling van de rol van expert en als een poging om aan te sturen op een snelle afwikkeling.

4. Misleiding omtrent een vermeend akkoord

Op 10 juli 2024 heeft beklagde tegenover de tweede contra-expert verklaard dat met de eerste contra-expert mondeling overeenstemming zou zijn bereikt over de omvang van de voorraadschade. Klager betwist dat een dergelijk akkoord ooit tot stand is gekomen en stelt dat hiervan ook geen enkele vastlegging in het dossier is terug te vinden. Op 12 juli 2024 heeft beklagde een document toegezonden waarin plotseling een bedrag van € 150.000 aan voorraadschade werd vermeld, zonder dat dit bedrag eerder onderwerp van bespreking of onderbouwing is geweest. Klager kwalificeert dit handelen als misleidend.

5. Eenzijdige sluiting van het dossier

Bij e-mail van 16 september 2024 heeft beklagde aan klager bericht dat hij het dossier definitief sluit. Dit terwijl op dat moment nog geen gezamenlijke schadevaststelling had plaatsgevonden en geen overeenstemming bestond over de omvang van de schade.

Op grond van het voorgaande stelt klager dat beklagde heeft gehandeld in strijd met de fundamentele beginselen van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, deskundigheid en zorgvuldigheid, integriteit, transparantie en communicatie, alsmede vertrouwelijkheid. Volgens klager heeft beklagde daarbij in het bijzonder de volgende bepalingen van de NIVRE-gedragsregels geschonden: artikelen 4, onder a en b, 5.1, onder a, c, d, f, j en k, 6.1, onder a, b, d, e, f en g, en 7.1, onder a, c, g en i.

Tijdens de zitting

Ter zitting heeft klager uiteengezet dat hij het verloop van het schadeproces als opmerkelijk heeft ervaren.

Standpunt van de beklagde

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

Beklaagde stelt voorop dat hij het betreurt dat klager het schadeafwikkelingsproces als belastend en onbevredigend heeft ervaren. Hij weerspreekt echter dat hij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en onderbouwd dit als volgt.

1. Ontbreken akte van benoeming

Beklaagde voert aan dat geen akte van benoeming is opgesteld op instructie van de betrokken verzekeraar, omdat al vroeg twijfels bestonden over de aanwezigheid van polisdekking ten behoeve van

een contra-expert. De gekozen werkwijze was mede ingegeven door de wens om, ondanks het ontbreken van dekking, de kosten van de door klager ingeschakelde contra-expert alsnog te kunnen vergoeden. Volgens beklaagde is deze handelwijze niet ongebruikelijk in situaties waarin geen dekking wordt verleend en doet dit in het geheel geen afbreuk aan zijn professionele handelen.

2. Overhaaste conclusie over onderverzekering

Beklaagde voert aan dat bij de eerste beoordeling bleek dat de op de polis vermelde verzekerde som voor de rubriek voorraad ontoereikend was. In een later stadium is vastgesteld dat in het taxatierapport, onder de rubriek inventaris, een post “buiten vaste taxatie” was opgenomen die feitelijk betrekking had op de voorraad. Na overleg met (verzekeraar) is besloten deze waarde van de inventarisatie toe te wijzen aan de rubriek voorraad, hetgeen heeft geleid tot een aanzienlijke verhoging van de verzekerde som voor die rubriek.

Beklaagde stelt dat het tot zijn taak behoort dergelijke constatering te doen en de mogelijke gevolgen daarvan tijdig te communiceren.

3. Structurele vertraging en inactiviteit

Beklaagde erkent dat enige vertraging in het proces is ontstaan, onder meer als gevolg van het vertrek van de eerste contra-expert. Van onnodige of verwijtbare vertraging is volgens hem echter geen sprake geweest. Beklaagde wijst erop dat reeds in februari 2024 is aangegeven dat tussen partijen geen overeenstemming zou worden bereikt over de hoogte van de schade waardoor een gezamenlijke vaststelling niet mogelijk is. In de tussentijdse periode heeft hij naar eigen zeggen regelmatig contact onderhouden met collega's binnen de organisatie van de verzekeraar en met de betrokken contra-experts.

4. Misleiding omtrent een vermeend akkoord

Beklaagde voert aan dat sprake was van een wisseling van contra-expert. Met betrekking tot de voorraadschade stelt hij dat met de eerste contra-expert mondeling overeenstemming was bereikt over de omvang daarvan.

5. Eenzijdige sluiting van het dossier

Beklaagde betwist dat hij het dossier eenzijdig heeft beëindigd. Hij wijst erop dat ten tijde van zijn mededeling nog een gerechtelijke procedure liep en dat geen overeenstemming was bereikt over de omvang van de voorraad- en inventarisschade. Volgens beklaagde was eerder afgesproken dat, bij het uitblijven van een akkoord, het dossier voor hem zou worden gesloten en niet zou worden overgegaan tot arbitrage.

Beklaagde geeft aan dat hij steeds heeft gehandeld conform de vereisten van zorgvuldigheid, deskundigheid, onafhankelijkheid en integriteit. Naar zijn oordeel zijn de klachten onvoldoende feitelijk onderbouwd en leveren de door klager genoemde gedragingen geen schending op van de NIVRE-gedragsregels.

Tijdens de zitting

Ter zitting heeft beklaagde nog aangevoerd dat geen overeenstemming kon worden bereikt over de hoogte van de schade en dat was afgesproken dat in dat geval geen arbiter zou worden benoemd. Beklaagde heeft voorts verklaard dat reeds in een vroeg stadium sprake was van een dekkingsvraagstuk, hetgeen

volgens hem aanleiding was dat verzekeraar afzag van het opstellen van een akte van benoeming en het volgen van de volledige expertprocedure, teneinde klager niet met onnodige kosten te belasten. Beklaagde voert aan dat hij hiervan al in een vroeg stadium op de hoogte was, nu bij grote schades doorgaans een taskforce wordt gevormd waarin dergelijke kwesties worden besproken.

Ten aanzien van de gestelde stiltes in de communicatie heeft beklagde ontkend dat sprake is geweest van inactiviteit en aangevoerd dat hij contact heeft onderhouden met de contra-expert, die verantwoordelijk was voor de terugkoppeling naar klager.

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 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 beklagde 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 klacht ziet in de kern op de vraag of de beklagde zijn werkzaamheden zorgvuldig, deskundig, integer en onafhankelijk heeft uitgevoerd.

De klager heeft in het vragenformulier vijf klachten naar voren gebracht, die hieronder puntsgewijs besproken worden.

1. Ontbreken akte van benoeming

Klager verwijt beklagde dat geen akte van benoeming is opgesteld. Beklaagde heeft aangevoerd dat

hiervan in opdracht van de verzekeraar is afgezien en dat dit, gelet op de omstandigheden, in het belang van klager is geweest.

De tuchtcommissie stelt allereerst vast dat tussen partijen niet in geschil is dat geen akte van benoeming is opgemaakt. Beklaagde heeft toegelicht dat hij op instructie van de verzekeraar hiervan heeft afgezien, omdat vanuit een interne taskforce signalen waren ontvangen dat mogelijk geen sprake was van polisdekking. In dat geval zou het opstellen van een akte van benoeming ertoe kunnen leiden dat de kosten van de door klager ingeschakelde contra-expert niet (langer) voor vergoeding in aanmerking zouden komen.

De commissie overweegt dat het ontbreken van een akte van benoeming gevolgen kan hebben voor de positie van een verzekerde. Tegen die achtergrond had beklagde zorgvuldiger en transparanter moeten handelen. Het had op zijn weg gelegen om klager, dan wel diens contra-expert, expliciet te informeren dat hij op instructie van de verzekeraar handelde. Ook had hij de daaraan ten grondslag liggende afwegingen moeten toelichten.

Dit leidt echter niet tot het oordeel dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat niet is gebleken dat klager door het ontbreken van een akte van benoeming daadwerkelijk in zijn belangen is geschaad. Voorts is aannemelijk geworden dat voor klager ook nadien nog voldoende mogelijkheden hebben bestaan om zijn schade te laten vaststellen en beoordelen.

De omstandigheid dat beklagde zijn handelwijze mede heeft gebaseerd op signalen vanuit een taskforce over mogelijke dekkingsproblemen, zonder deze expliciet met klager te delen, acht de commissie, alles afwegend, onvoldoende om een tuchtrechtelijk verwijt aan te nemen.

De commissie ziet daarom geen aanleiding dit klachtonderdeel gegrond te verklaren.

2. Overhaaste conclusie over onderverzekering

De tuchtcommissie stelt voorop dat op grond van artikel 3 van de NIVRE-Gedragsregels van een geregistreerde deskundige mag worden verwacht dat hij zich bij de uitoefening van zijn beroep gedraagt zoals een redelijk bekwame en redelijk handelende expert op het terrein van schadevaststelling betaamt.

Klager verwijt beklagde dat hij overhaast tot de conclusie is gekomen dat sprake was van onderverzekering. De tuchtcommissie stelt vast dat beklagde bij een eerste bestudering van de polis aanleiding zag om te vermoeden dat de verzekerde som voor de rubriek voorraad mogelijk ontoereikend was. Beklaagde heeft dit vermoeden kenbaar gemaakt aan klager.

De tuchtcommissie acht dit handelen niet onzorgvuldig. Integendeel, van een redelijk handelend en bekwaam expert mag worden verwacht dat hij, indien hij bij de schadevaststelling of bij de beoordeling van de dekking onvolkomenheden of mogelijke knelpunten signaleert, dit tijdig en transparant onder de aandacht brengt van de betrokkene. Beklaagde heeft hierin overeenkomstig deze norm gehandeld.

Het standpunt van klager dat beklagde reeds bij voorbaat rekening had moeten houden met een mogelijke overbrugging van de dekking, acht de tuchtcommissie onvoldoende onderbouwd. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat beklagde gemotiveerd heeft aangevoerd dat eerst overleg met de

verzekeraar noodzakelijk was alvorens de schade onder een andere rubriek kon worden toegerekend.

De tuchtcommissie is dan ook van oordeel dat beklaagde op dit onderdeel heeft gehandeld binnen de grenzen van de NIVRE-Gedragsregels. Deze klacht wordt ongegrond verklaard.

3. Structurelere vertraging en inactiviteit

Op grond van artikel 6.1, onder a, van de NIVRE-Gedragsregels dient een NIVRE-geregistreerde zorg te dragen voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling, gericht op een snelle en efficiënte afhandeling van het dossier.

Klager stelt dat beklaagde onnodig vertraging heeft veroorzaakt in het schadeproces. Beklaagde heeft dit betwist.

De tuchtcommissie stelt vast dat zich aan de zijde van klager op enig moment een wisseling van contra-expert heeft voorgedaan. De commissie acht het in een dergelijke situatie gebruikelijk dat de nieuw aangetreden contra-expert eerst kennisneemt van het dossier en vervolgens het initiatief neemt om het schadevaststellingsproces te hervatten.

Uit de stukken en het verhandelde ter zitting blijkt niet dat beklaagde in deze periode heeft stilgezeten of zijn werkzaamheden onnodig heeft vertraagd. Uit een bericht van de tweede contra-expert van 23 oktober 2023 volgt dat vóór die datum contact heeft plaatsgevonden met beklaagde. Ook uit de overgelegde correspondentie blijkt dat het dossier in de periode juni tot en met oktober 2023 in behandeling is gebleven. Voor zover kan worden vastgesteld, heeft beklaagde adequaat gereageerd op berichten van de contra-expert.

De tuchtcommissie ziet dan ook geen aanwijzingen voor structurele of verwijtbare vertraging in de zin van artikel 6.1, onder a, van de NIVRE-Gedragsregels. Deze klacht wordt ongegrond verklaard.

4. Misleiding omtrent een vermeend akkoord

Klager verwijt beklaagde dat hij heeft gesteld dat tussen hem en de eerste contra-expert overeenstemming was bereikt over de schade, terwijl klager hiervan niet op de hoogte was en dit volgens hem onjuist is. Beklaagde heeft dit verwijt betwist.

De tuchtcommissie stelt vast dat zij niet kan beoordelen of tussen beklaagde en de eerste contra-expert daadwerkelijk een mondeling akkoord is bereikt. De commissie was niet aanwezig bij het betreffende gesprek en beschikt over onvoldoende objectieve aanknopingspunten in het dossier om het bestaan of ontbreken van een dergelijke afspraak vast te stellen.

De commissie acht het voorts niet onlogisch dat beklaagde op enig moment tot een bepaalde schade-inschatting is gekomen en dit bedrag heeft besproken met de contra-expert van klager. In dat geval lag het op de weg van de contra-expert om deze informatie aan klager terug te koppelen. De omstandigheid dat beklaagde bij de opvolgende contra-expert heeft gesproken over een bereikt akkoord, terwijl dit door klager wordt betwist, is op zichzelf onvoldoende om te concluderen dat beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Tenslotte heeft klager onvoldoende onderbouwd dat de eerste contra-expert geen overeenstemming had met beklaagde.

De tuchtcommissie komt dan ook tot het oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

5. Eenzijdige sluiting van het dossier

Klager stelt dat beklaagde het dossier heeft gesloten. Beklaagde heeft aangevoerd dat hij uitsluitend zijn eigen dossier, zijnde zijn opdracht als expert, heeft afgesloten.

De tuchtcommissie stelt vast dat beklaagde op 16 september 2024 heeft bericht aan klager dat het dossier was gesloten. Uit de stukken en het ter zitting verhandelde blijkt zonneklaar dat beklaagde hiermee doelde op de beëindiging van zijn eigen opdracht en het uitblijven van een vaststellingsovereenkomst, omdat tussen partijen geen overeenstemming was bereikt over de hoogte van de schade. Vast staat voorts dat deze beëindiging niet eraan in de weg staat dat deze zaak verder inhoudelijk voortgang kan vinden, onder meer via een civiele procedure.

Het afsluiten van een expertisedossier op het moment dat geen overeenstemming wordt bereikt over de schadeomvang is op zichzelf niet ongebruikelijk en levert, zonder bijkomende omstandigheden, geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen op. De tuchtcommissie ziet in dit geval geen aanknopingspunten om tot een ander oordeel te komen. Dit klachtonderdeel wordt ongegrond verklaard.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie verklaart de klacht van de klager ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter, de heer mr. H.M. van Velsen, de heer A.C. Doeser, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 11 december 2025.