

UITSPRAAK

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

De klager heeft de klacht voorgelegd aan de beklaagde.

De kern van de klacht is dat beklaagde de NIVRE-Gedrageregels zou hebben geschonden doordat hij zijn rapport niet op een voldoende transparante, objectieve en onafhankelijke wijze heeft opgesteld. Beklaagde heeft deze verwijten gemotiveerd weersproken.

Aanleiding van de klacht

Op 23 augustus 2025 heeft klager een schade aan zijn voertuig gemeld bij de verzekeraar. Beklaagde heeft als expert van de verzekeraar een rapport uitgebracht over de schade. In het rapport was de schade vastgesteld op basis van totaal verlies.

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 stelt dat beklaagde niet zorgvuldig, objectief en onafhankelijk heeft gehandeld bij de uitvoering van de expertise. Ter onderbouwing voert klager de volgende feiten en omstandigheden aan.

Sturing op economisch total loss

Klager stelt dat beklaagde reeds tijdens de opname van het voertuig de conclusie had getrokken dat sprake was van economische total loss. Enkele uren na de expertise werd klager telefonisch door beklaagde geïnformeerd dat het voertuig total loss zou zijn.

Volgens klager was op dat moment nog geen definitief expertiserapport opgesteld en had hij nog geen gelegenheid gehad om zijn positie te bepalen of een contra-expert in te schakelen. Door reeds in een zeer vroeg stadium en op stellige wijze deze conclusie te communiceren, heeft beklaagde volgens klager de indruk gewekt dat de uitkomst van de expertise al vaststond voordat het onderzoek formeel was afgerond.

Klager stelt bovendien dat de beslissing of een schade als total loss wordt afgewikkeld niet aan de expert is, maar aan de verzekeraar op basis van de toepasselijke polisvoorwaarden. Hetzelfde geldt voor de vraag welke gevolgen daaraan worden verbonden, waaronder de eventuele overdracht van het voertuig. Toch heeft beklaagde volgens klager meegedeeld dat hij zijn auto niet mocht behouden van de verzekeraar.

Te laat rapport en weigering tot verstrekking

Klager stelt dat beklaagde heeft geweigerd het expertiserapport te verstrekken dan wel af te ronden zonder voorafgaande toestemming van de verzekeraar. Volgens klager is een dergelijke handelwijze niet verenigbaar met de onafhankelijke positie die van een expert mag worden verwacht.

Daarnaast stelt klager dat het expertiserapport niet binnen een redelijke termijn is afgerond en ingediend.

Volgens klager had het rapport uiterlijk op 30 september 2025 bij de verzekeraar moeten zijn ingediend. Klager stelt dat deze vertraging de voortgang van de schadeafwikkeling heeft belemmerd en daarmee de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst nadelig heeft beïnvloed.

Gebrek aan transparantie en onzorgvuldige schadevaststelling

Klager stelt dat beklaagde zonder duidelijke toelichting wijzigingen heeft aangebracht in de schadecalculatie. Hierdoor ontbrak volgens klager de vereiste transparantie in de totstandkoming van het expertiserapport.

Klager wijst erop dat een aantoonbaar verschil bestaat tussen de oorspronkelijke schadecalculatie van het herstelbedrijf en de schadecalculatie die uiteindelijk in het expertiserapport is opgenomen.

Ter zitting

Klager heeft ter zitting toegelicht dat de kern van zijn bezwaar erin is gelegen dat beklaagde voorafgaand aan het uitbrengen van zijn rapport overleg heeft gevoerd met de verzekeraar en diens standpunt heeft afgewacht over de vraag of het voertuig door klager kon worden behouden.

Daarnaast heeft klager aangevoerd dat hij geen contra-expertise heeft laten verrichten omdat daarvoor volgens hem eerst een definitief expertiserapport beschikbaar moest zijn.

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 ontvankelijkheidsverweer

Beklaagde stelt allereerst dat klager zijn klacht eerst aan het Klachtenloket NIVRE had moeten voorleggen en dat er eerst bemiddeling had moeten plaatsvinden. Volgens beklaagde is dit niet gebeurd, zodat klager niet-ontvankelijk dient te worden verklaard.

De commissie stelt voorop dat het Klachtenloket NIVRE fungeert als voorportaal van de tuchtprocedure. Uit de overgelegde stukken blijkt dat klager zich voorafgaand aan het indienen van de klacht heeft gewend tot het Klachtenloket NIVRE. Daarmee heeft klager voldaan aan de in het reglement gestelde voorwaarde om eerst het Klachtenloket te benaderen. Dat vervolgens geen mediation of bemiddeling heeft plaatsgevonden, betreft een beslissing van het Klachtenloket NIVRE en kan klager niet worden tegengeworpen.

De commissie ziet daarom geen aanleiding om klager niet-ontvankelijk te verklaren en acht hem ontvankelijk in zijn klacht.

Inhoudelijk verweer

Sturing op economisch total loss

Beklaagde betwist dat hij aan klager het standpunt heeft opgedrongen dat sprake was van economisch total loss. Volgens beklaagde kan een dergelijke uitkomst niet worden opgedrongen, omdat deze volgt uit een objectieve en feitelijke schadeberekening.

Te laat rapport en weigering tot verstrekking

Beklaagde erkent dat het rapport niet direct kon worden afgerond en ingediend. Volgens beklaagde hield dit

verband met de biedingen op het voertuig die via het total loss bureau werden opgevraagd en met het feit dat klager het voertuig wilde houden. Beklaagde voert aan dat uitsluitend de verzekeraar bevoegd is te beslissen of klager afstand moet doen van het voertuig dan wel het voertuig mag behouden. Zolang hierover nog geen definitief standpunt van de verzekeraar was ingenomen, kon het rapport volgens beklagde niet worden afgerond. Nadat de verzekeraar zijn standpunt had bepaald, is direct tot rapportage overgegaan.

Gebrek aan transparantie en onzorgvuldige schadevaststelling

Beklaagde betwist dat sprake is geweest van een gebrek aan transparantie of een onzorgvuldige schadevaststelling. Volgens beklagde is gedurende het gehele traject duidelijk en transparant met klager gecommuniceerd.

Voorts stelt beklagde dat hij zijn werkzaamheden onafhankelijk heeft uitgevoerd. Het contact met verzekeraar had uitsluitend betrekking op de uitleg en toepassing van de polisvoorwaarden. Omdat volgens de polisvoorwaarden het voertuig bij een total-lossregeling niet door klager kon worden behouden, heeft beklagde hierover afstemming gezocht met de verzekeraar.

Ten aanzien van de schadevaststelling voert beklagde aan dat deze onafhankelijk en op basis van objectieve gegevens heeft plaatsgevonden. Het voertuig is samen met het herstelbedrijf geïnspecteerd, waarna de reparatiekosten zijn vastgesteld in een Audatex-calcuatie. De dagwaarde is door de expert bepaald aan de hand van marktonderzoek en de restwaarde is vastgesteld op basis van biedingen die via het total loss bureau zijn verkregen.

Ter zitting

Ter zitting heeft beklagde toegelicht dat hij klager gedurende het schadebehandelingsproces op de hoogte heeft gehouden van de ontwikkelingen rondom de vraag of het voertuig al dan niet door klager kon worden behouden. In dat verband heeft hij uitgelegd dat wordt samengewerkt met onafhankelijke opkopers en dat eventuele biedingen relevant kunnen zijn voor de schadeafwikkeling.

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 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 van klager ziet in de kern op de vraag of beklaagde op een transparante, objectieve en onafhankelijke manier het rapport heeft opgesteld.

Inhoudelijke beoordeling

De beklaagde wordt primair verweten dat hij, in afstemming met zijn opdrachtgever, de verzekeraar, een rapport heeft opgesteld en vervolgens heeft gewacht op diens goedkeuring voordat het rapport definitief werd uitgebracht. De commissie stelt voorop dat in deze zaak met name de volgende bepalingen uit de Gedragsregels van belang zijn:

Artikel 3

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde dient zich bij de uitoefening van zijn bedrijf/beroep te gedragen zoals een redelijk bekwame en redelijk handelende expertise-, inspectie- en taxatiebureau/-afdeling en deskundige op het terrein van schadevaststelling, risicobeoordeling en aanverwante deskundigheden betaamt.

Artikel 5.1 onder c.

c. Een Bureau/NIVRE-geregistreerde voert een aanvaarde opdracht zorgvuldig, discreet, op kwalitatief hoog niveau en naar beste weten en kunnen uit;

Artikel 5.1 onder f.

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde draagt zorg voor een voortvarende uitvoering van zijn opdracht, teneinde een snelle dossierafhandeling te bewerkstelligen;

Artikel 5.1 onder i.

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde zorgt dat zijn positie als objectief deskundige niet in gevaar komt;

Artikel 6.1 onder a

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde draagt zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling, gericht op een snelle, efficiënte en adequate dossierafhandeling;

Artikel 6.1 onder g

Een Bureau/NIVRE-geregistreerde zorgt ervoor dat de rapportage:

1. een gedegen en gemotiveerde vaststelling van de oorzaak, toedracht en eventueel de hoogte van de schade bevat;

Sturing op economisch total loss

Klager verwijt beklaagde dat hij vanaf het begin heeft aangestuurd op een conclusie van economisch total loss. De commissie volgt dit standpunt niet.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, blijkt dat beklaagde inzichtelijk heeft toegelicht op welke wijze wordt vastgesteld of sprake is van economisch total loss. Daarbij heeft hij uiteengezet dat deze beoordeling plaatsvindt aan de hand van objectieve criteria en een daarop gebaseerde berekening. Voorts staat vast dat beklaagde het voertuig eerst heeft geïnspecteerd alvorens tot zijn voorlopige oordeel te komen.

Tegen deze achtergrond ziet de commissie geen aanknopingspunten voor het oordeel dat beklaagde reeds voorafgaand aan zijn onderzoek had besloten dat sprake was van economisch total loss.

Voor zover klager heeft bedoeld te betogen dat beklaagde terughoudender had moeten zijn met het communiceren over de mogelijkheid van economisch total loss en daarmee had moeten wachten totdat het onderzoek verder was gevorderd of het schaderapport was afgerond, volgt de commissie hem daarin niet.

Naar het oordeel van de commissie past het juist binnen een zorgvuldige en voortvarende schadebehandeling om een betrokkene in een vroeg stadium te informeren wanneer uit de eerste bevindingen blijkt dat mogelijk sprake kan zijn van economisch total loss. Daarmee wordt duidelijkheid verschaft over de mogelijke uitkomst van de schadevaststelling en wordt voorkomen dat onjuiste verwachtingen ontstaan.

De commissie is daarom van oordeel dat niet is gebleken dat beklaagde heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende professionele normen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Te laat rapport en weigering tot verstrekking

Klager verwijt beklaagde dat hij het schaderapport niet heeft uitgebracht voordat hij van de verzekeraar had vernomen of het voertuig al dan niet door klager mocht worden behouden. Daarnaast klaagt klager over de duur van de rapportage.

De commissie stelt vast dat de schade heeft plaatsgevonden op 23 augustus 2025. Beklaagde heeft de opdracht ontvangen op 1 september 2025 en het voertuig op 3 september 2025 geïnspecteerd. Het definitieve rapport dateert van 13 oktober 2025. Hoewel daarmee enige tijd is gemoeid geweest, acht de commissie deze doorlooptijd onder de gegeven omstandigheden niet onredelijk.

Uit de stukken en hetgeen ter zitting is besproken, blijkt dat tussen beklaagde en de verzekeraar overleg heeft plaatsgevonden over de vraag of het voertuig door klager mocht worden behouden. Dit vloeide voort uit de door klager geuite wens om het voertuig te mogen behouden.

Beklaagde heeft voldoende helder toegelicht waarom dit overleg voor de verdere afhandeling van het dossier en de inhoud van de rapportage van belang was. Daarbij is duidelijk geworden dat eventuele biedingen op het voertuig mede relevant zijn voor de vaststelling van de schade en daarom in de rapportage dienen te worden betrokken.

De commissie acht voorts niet onzorgvuldig dat beklaagde, in het kader van een correcte

schadeafwikkeling, navraag heeft gedaan bij de verzekeraar over de toepassing van de polisvoorwaarden en de gevolgen daarvan voor het behoud van het voertuig. Dat beklaagde hierover afstemming heeft gezocht met zijn opdrachtgever, maakt niet dat hij daarmee zijn positie als objectief deskundige in gevaar heeft gebracht.

De commissie heeft geen aanwijzingen aangetroffen dat de verzekeraar invloed heeft uitgeoefend op de technische beoordeling van de schade of op de conclusie dat sprake was van economisch total loss. Evenmin is gebleken dat de inhoud van het rapport op enige andere wijze door de opdrachtgever is gestuurd of beïnvloed. Het enkele feit dat beklaagde de kwestie of het voertuig door klager kon worden behouden eerst met de verzekeraar heeft willen bespreken voordat het rapport werd uitgebracht, brengt niet mee dat hij zijn positie als objectief deskundige in gevaar heeft gebracht.

Voor zover sprake is geweest van vertraging, is deze naar het oordeel van de commissie voldoende verklaard door het noodzakelijk gebleken overleg tussen beklaagde en de verzekeraar.

Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Gebrek aan transparantie en onzorgvuldige schadevaststelling

Klager verwijt beklaagde dat onvoldoende inzichtelijk is gemaakt hoe de verschillen tussen de genoemde schadebedragen zijn ontstaan. Volgens klager is de schadevaststelling niet zorgvuldig tot stand gekomen.

De commissie volgt klager hierin niet. Het rapport van 13 oktober 2025 bevat naar het oordeel van de commissie een voldoende inzichtelijke onderbouwing van de schadevaststelling. Daarnaast heeft beklaagde ter zitting helder toegelicht waardoor de verschillen tussen de verschillende schadebedragen zijn ontstaan.

De commissie heeft geen aanknopingspunten gevonden voor het oordeel dat de schadevaststelling op onzorgvuldige wijze heeft plaatsgevonden of dat daarbij gebruik is gemaakt van een onredelijke of niet verdedigbare berekeningsmethode.

Indien klager twijfelde aan de juistheid van de schadevaststelling, had het op zijn weg gelegen een contra-expertise te laten verrichten. Uit hetgeen ter zitting naar voren is gekomen, blijkt dat klager bekend was met die mogelijkheid. Van die mogelijkheid heeft hij geen gebruik gemaakt. Anders dan klager aanvoert, hoeft daarvoor niet te worden gewacht totdat het definitieve rapport is uitgebracht. Een contra-expertise kan ook gedurende het schadebehandelingsproces worden verricht.

De commissie is daarom van oordeel dat niet is gebleken dat de schadevaststelling of de rapportage op onzorgvuldige wijze tot stand is gekomen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Slotsom

Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

De commissie verklaart de klacht van klager ongegrond.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. F.J.E. van Rossum, voorzitter, de heer C.P.B. Bruijn, de heer mr. P. Rijpstra, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 9 juli 2026.