

ZELFREGULERING ALLEEN BESCHERMT HET SLACHTOFFER NIET

NIVRE noemt uitblijven wettelijke regulering gemiste kans en blijft pleiten voor beschermd beroep schade-expert

De beslissing van staatssecretaris Claudia van Bruggen om geen wettelijke beroepsregulering en verplichte certificering in te voeren voor belangenbehartigers in letselschadezaken leidde tot teleurstelling binnen het NIVRE. Volgens voorzitter Klaas Brand en directeur Susan Mogony draait de discussie uiteindelijk niet zozeer om de beroepsgroep zelf, maar om een veel fundamentele vraag: hoe weet een slachtoffer dat hij écht deskundige hulp krijgt? En dat vraagstuk speelt niet alleen binnen de letselschadebranche, maar raakt alle branches waarin schade-experts werkzaam zijn.



NIVRE-directeur Susan Mogony en NIVRE-voorzitter Klaas Brand
(fotografie Arenda Oomen)

Al 35 jaar zet het NIVRE zich in voor verhoging van de kwaliteit van schade-expertise. Sinds enkele jaren pleit het instituut daarnaast nadrukkelijk voor wettelijke bescherming van het beroep van schade-expert. Niet om een beroepsgroep af te schermen, benadrukken Susan en Klaas, maar om ervoor te zorgen dat mensen die na een ingrijpende gebeurtenis hulp nodig hebben, kunnen vertrouwen op de kwaliteit van degene die hen begeleidt.

HET PROBLEEM: IEDEREEN MAG ZICH SCHADE-EXPERT NOEMEN

Binnen de letselschadebranche zijn er in Nederland twee beroepsorganisaties die de kwaliteit van belangenbehartiging borgen. Enerzijds de LSA, de beroepsvereniging van gespecialiseerde

letselschadeadvocaten. Anderzijds het NIVRE, de Nederlandse beroepsorganisatie voor schade-experts. Beide stellen hoge eisen aan opleiding, vakbekwaamheid en professioneel handelen. “Het grote verschil”, zegt Susan, “is dat de titel letselschadeadvocaat wettelijk beschermd is. Maar iedereen mag zich letselschade-expert, letselschadejurist of schade-expert noemen. Dat weten veel mensen niet.”

NIVRE Register-Experts volgen een uitgebreid opleidingstraject, moeten voldoen aan permanente educatie, houden zich aan gedragsregels en vallen onder het tuchtrecht. “Wij investeren al 35 jaar in de kwaliteit van ons vak. Maar iemand die zich nergens bij aansluit, hoeft aan geen enkele eis te voldoen en mag zich toch schade-expert noemen.”

Juist daar ontstaat volgens Klaas het risico voor slachtoffers. “Een slachtoffer schakelt een belangenbehartiger of schade-expert in omdat hij het zelf niet weet. Hoe moet iemand dan beoordelen of degene tegenover hem voldoende deskundig is?” Daar komt bij dat een slachtoffer vaak niet eens kan vaststellen of hij minder goed is geholpen dan mogelijk was geweest. “Als een schade-expert of belangenbehartiger zegt: ‘Dit is het maximaal haalbare’, hoe moet een slachtoffer dan beoordelen of dat klopt? Juist daarom moet je vooraf kunnen vertrouwen op de deskundigheid van degene die je inschakelt.”

WAAROM ZELFREGULERING NIET VOLDOENDE IS

De staatssecretaris kiest ervoor de verdere kwaliteitsontwikkeling vooral aan de branche zelf over te laten. Volgens Susan zit daar precies het probleem. “Zelfregulering werkt alleen als mensen daarvoor kiezen. Natuurlijk kunnen wij de eisen voor onze NIVRE Register-Experts steeds verder aanscherpen en de kwaliteit verder verhogen. Dat doen we ook. Maar daarmee bereik je niet de groep die zich bewust buiten iedere vorm van kwaliteitsborging houdt.”

Daardoor ontstaat bovendien een ongelijk speelveld. “De partijen die kwaliteit belangrijk vinden, krijgen steeds meer verplichtingen: opleidingen, examens, permanente educatie, audits en tuchtrecht. Dat kost tijd en geld. Tegelijkertijd hoeft iemand die zich nergens bij aansluit aan geen enkele eis te voldoen. Uiteindelijk worden de goede professionals steeds verder belast, terwijl de groep die niet voor regels kiest nergens aan hoeft te voldoen.”

Het verschil zit volgens Klaas vooral in de toetsbaarheid. “Een NIVRE Register-Expert maakt ook weleens een fout. Maar hij heeft zich te houden aan opleidingseisen, permanente educatie, gedragsregels en tuchtrecht. Er zijn ankers waaraan je kwaliteit kunt toetsen. Bij iemand die nergens geregistreerd staat, ontbreken die waarborgen. Die stelt zich ook niet toetsbaar op.”

Susan vergelijkt het met een beschermd beroep in de zorg. “Stel dat arts geen beschermd beroep zou zijn. Dan heb je een groep artsen die zich aan alle kwaliteitseisen houdt en een groep die zegt: ik doe het op mijn eigen manier. Dat vinden we onacceptabel. Waarom zouden we dat bij schade-expertise wel accepteren?”

HET VRAAGSTUK IS BREDER DAN LETSELSCHADE

Hoewel de politieke discussie zich nu richt op belangenbehartigers in letselschadezaken, ziet het NIVRE hetzelfde probleem in alle expertisedisciplines. “Ook bij brand-, scheepvaart-, transport-, motorvoertuigen-, technische of agrarische schades hebben particulieren en mkb'ers vaak geen idee welke deskundigheid zij nodig hebben”, zegt Klaas. “Verzekeraars en grote bedrijven kennen de markt meestal wel. Maar iemand die één keer in zijn leven met een grote schade wordt geconfronteerd, heeft die kennis niet.”

Daarom pleit het NIVRE voor wettelijke bescherming van het beroep van schade-expert in de volle breedte. “Het gaat ons dus niet alleen om de branche Personenschade”, benadrukt Klaas. “Het gaat om de kwaliteit van het vak in alle branches.”

DE OPLOSSING: BESCHERMING ÉN HERKENBARE KWALITEIT

De Tweede Kamer nam eerder meerdere moties aan om de mogelijkheden voor verdere regulering te onderzoeken, waaronder die van Kamerlid Ulyse Ellian. Dat leidde tot een uitgebreid WODC-onderzoek. Dat de staatssecretaris daar nu geen vervolg aan geeft, ervaren Susan en Klaas als een gemiste kans. “Daar is veel tijd en energie in gestoken”, zegt Klaas. “Juist daarom voelt het als een gemiste kans dat daar nu geen vervolg aan wordt gegeven.”

Voor het NIVRE blijft wettelijke bescherming van het beroep de gewenste richting. Tegelijkertijd kan de overheid volgens Susan ook op een andere manier bijdragen aan betere consumentenbescherming.

“Kijk naar de ontwikkeling van de BOVAG. Dat is ook niet ontstaan doordat de overheid alles wettelijk heeft geregeld. De overheid heeft consumenten jarenlang actief gewezen op het belang van een betrouwbare garage. Daardoor werd BOVAG een herkenbaar kwaliteitskeurmerk. Zo'n rol zou de overheid hier ook kunnen spelen. Als je de keuze bij de consument legt, help die consument dan ook om kwaliteit te herkennen.”

Daar ligt volgens Klaas nog een belangrijke opgave. “De professionele markt kent het NIVRE. NIVRE Register-Experts in dienst hebben is een vereiste om als belangenbehartiger of letselschadebureau het Nationaal Keurmerk Letselschade te verkrijgen. Verzekeraars weten waar de titel NIVRE Register-Expert voor staat. Maar veel consumenten kennen die titel niet. Als de overheid de keuze bij het slachtoffer legt, moet dat slachtoffer ook weten waarop hij moet letten.”

DE DISCUSSIE IS NIET VOORBIJ

Ondanks de teleurstelling blijft het NIVRE investeren in kwaliteit via opleidingen, registratie, permanente educatie en tuchtrecht. “Daar gaan we vanzelfsprekend mee door”, zegt Susan. “Maar daarmee dwing je mensen die zich bewust buiten iedere vorm van kwaliteitsborging houden niet om zich aan te sluiten bij een beroepsorganisatie.”

Volgens Klaas verdient de discussie over wettelijke bescherming daarom een vervolg. “Wij vragen geen beschermd beroep omdat dat goed zou zijn voor het NIVRE. Wij vragen het omdat mensen die na een brand, een verkeers- of bedrijfsongeval of een andere ingrijpende gebeurtenis hulp zoeken, moeten kunnen vertrouwen op de deskundigheid van degene die hen helpt.”

Susan sluit zich daarbij aan. “Een consument zou niet zelf hoeven uitzoeken wie deskundig is en wie niet. Ons ideaal is dat iemand die zich schade-expert noemt, net als bij andere beschermde beroepen, aantoonbaar aan kwaliteitseisen voldoet. Dat is niet alleen in het belang van ons vak, maar vooral van iedereen die afhankelijk is van deskundige hulp.”

“Uiteindelijk gaat deze discussie niet over het NIVRE”, besluit Klaas. “Die gaat over het slachtoffer.” ●



Kamerlid Ulyse Ellian: “Gereguleerde professionals zijn toetsbaar”

De staatssecretaris heeft eerder besloten geen wettelijke beroepsregulering in te voeren, ondanks de duidelijke signalen uit de praktijk en meerdere door de Tweede Kamer aangenomen moties. Dat laat Kamerlid Ulyse Ellian niet onbesproken. “Drie moties met dezelfde strekking, allemaal gesteund door een ruime meerderheid, worden nu terzijde geschoven. Daar ben ik geen voorstander van. We gaan de staatssecretaris opnieuw vragen dit alsnog op te pakken teneinde kwetsbare letselschadeslachtoffers beter te beschermen tegen ondeskundige en malafide praktijken.” Volgens hem is het grote verschil tussen gereguleerde en niet-gereguleerde belangenbehartigers dat de eerste groep aanspreekbaar en toetsbaar is. “Als een advocaat of een NIVRE Register-Expert zijn werk niet goed doet, kun je naar de tuchtrechter. Dan weet je waar je terecht kunt. Dat is precies de gedachte achter een beroepsorganisatie: je weet welke kwaliteit je mag verwachten én waar je terecht kunt als het misgaat.” Volgens Ulyse ontbreekt die zekerheid bij belangenbehartigers die niet zijn aangesloten bij een beroepsorganisatie. “Als je door zo'n kantoor wordt benadeeld, ben je eigenlijk het haasje. Je moet dan zelf opnieuw kosten maken om je recht te halen.”