Gedragscode schade-expertise-organisaties

VERBOND VAN VERZEKERAARS

1. Inhoud

1	**Algemeen**	3
	Voor wie geldt de Gedragscode schade-expertiseorganisaties?	3
	Wat houdt deze Gedragscode schade-expertiseorganisaties in?	3
2	**Belanghebbenden**	4
	Belanghebbenden: met wie wordt er gecommuniceerd?	4
3	**Basisregels Gedragscode schade-expertiseorganisaties**	5
	Betrouwbaarheid	5
	Professionaliteit, kennis en kunde	5
	Helderheid, communicatie en efficiency	5
	Integriteit en objectiviteit	6
4	**Naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud van de Gedragscode schade-expertiseorganisaties**	8

1. Algemeen

Voor wie geldt de Gedragscode schade-expertiseorganisaties?

Deze gedragscode is van toepassing op *expertiseorganisaties*. Dit zijn bedrijven die tegen betaling in opdracht van een verzekeraar en/of derden (bijvoorbeeld een gedupeerde) de omvang, oorzaak en hoogte van een schade vaststellen dan wel de afwikkeling van een schade regelen. Ook de *expertisediensten van verzekeraars* worden in deze gedragscode aangemerkt als expertiseorganisaties.
Expertiseorganisaties zijn werkzaam op vakgebieden zoals: Aansprakelijkheid, Brand, Personenschade, Motorrijtuigen, CAR/TV, Scheepvaart en Techniek, Transport en Goederen, et cetera. Experts zijn de deskundigen die worden benoemd om in geval van schade de hoogte, omvang en oorzaak van deze schade vast te stellen dan wel te regelen. Experts opereren zelfstandig of zijn in dienst van een expertiseorganisatie. Ook kunnen experts in dienst zijn van een verzekeraar.

De diensten die experts en expertiseorganisaties voor wie deze code geldt zoal leveren zijn:

- Onderzoeken van de oorzaak en toedracht van een schade.
- Begroten van de omvang van de schade, zelfstandig met de gedupeerde en/of m.b.t. herstellers/leveranciers.
- Rapporteren over de oorzaak/toedracht van een schadegeval.

Naast de hierboven genoemde diensten komt het ook voor dat de expert op verzoek van de verzekeraar advies geeft over de vraag of een claim al dan niet kan worden uitgekeerd of afgehandeld. De uiteindelijke beslissing daarover ligt echter altijd bij de verzekeraar.

Wat houdt deze Gedragscode schade-expertiseorganisaties in?

Als een expertiseorganisatie wordt ingeschakeld heeft men vrijwel altijd met schade te maken en daarmee dus met persoonlijk en financieel leed. Vaak gaat dat gepaard met emoties van de verzekerde. Het is dikwijls de taak van een expertiseorganisatie en daarmee van de betreffende expert om als coördinatie- en aanspreekpunt te fungeren in een soms chaotische en/of emotionele situatie. Zowel de verzekeraar als de verzekerde moeten erop kunnen vertrouwen dat de expertiseorganisatie een gedegen en objectief schadeonderzoek verricht en vervolgens een gedegen, objectief en goed leesbaar schaderapport opstelt.

De Gedragscode schade-expertiseorganisaties vormt het kader waarbinnen expertiseorganisaties invulling geven aan hun betrouwbaarheid, professionaliteit, helderheid, communicatie, integriteit en objectiviteit in de expertisebranche. Deze code beperkt zich tot de schade-expertise bij materiële schade. Andere taken en werkgebieden van expertiseorganisaties, zoals taxaties en risicobeoordelingen, vallen buiten het directe bereik van deze code, maar veel van wat hierin beschreven staat is ook daarop van toepassing.

Deze gedragscode sluit naadloos aan bij de Gedragscode Verzekeraars, waarin de beginselen zijn vastgelegd voor verzekeraars om maatschappelijk verantwoord te kunnen ondernemen en daarbij het belang van de klant centraal te stellen. De Gedragscode Verzekeraars is bindend voor alle leden van het Verbond en geldt als de basis voor alle zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars. Vanuit dat oogpunt worden expertiseorganisaties die door een verzekeraar worden ingeschakeld geacht te handelen in overeenstemming met de Gedragscode Verzekeraars.

2. Belanghebbenden

Belanghebbenden: met wie wordt er gecommuniceerd?

Bij hun werkzaamheden komen expertiseorganisaties in aanraking met personen, groepen, instituten, bedrijven, instellingen en overheden van zeer uiteenlopende aard. Deze partijen kunnen beschouwd worden als belanghebbenden. Hierbij gaat het onder meer om:

- Verzekerden, hiermee kan ook worden bedoeld: de gedupeerde (tegen)partij
- Verzekeringnemers
- VVE's
- Verzekeraars
- Verzekeringsmakelaars
- Assurantie-intermediairs
- Gevolmachtigde agenten
- Collega expertiseorganisaties en (contra)experts
- Brancheorganisaties
- Brandweer, politie
- Stichting Salvage
- Reconditioneerders, slopers, asbestsaneerders
- Herstelbedrijven

3. Basisregels Gedragscode Schade-expertiseorganisaties

3.1 Betrouwbaarheid

Een expertiseorganisatie draagt zorg voor een betrouwbare en correcte dienstverlening. Dat betekent dat de expert fatsoenlijk, integer en respectvol handelt richting alle betrokkenen. Tevens leeft de expertiseorganisatie ten minste de volgende gedragsregels na:

a. De expertiseorganisatie voert een betrouwbare gegevensadministratie die in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens en de daaruit voortvloeiende gedragscodes en gaat binnen de regels van de wet vertrouwelijk om met de informatie en met de stukken die op de zaak betrekking hebben.
b. De expert verstrekt geen informatie waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.
c. De expert is op de hoogte van taakgrenzen van eigen vakgebieden en die van aangrenzende vakgebieden. De expert zal geen opdrachten aanvaarden die buiten zijn eigen deskundigheidsgebied liggen.

3.2 Professionaliteit, kennis en kunde

a. De expertiseorganisatie hanteert kwaliteitsbeleid voor haar experts. Dit beleid omvat opleidings- en deskundigheidseisen die worden geborgd door:
    i. De vereisten van het NIVRE voor zijn leden (zie hiervoor . www.nivre.nl/inschrijvingseisen (per branche) of
    ii. Eigen deskundigheidseisen en een opleidingsplan die ten minste gelijkwaardig zijn aan die van het NIVRE.
b. De expertiseorganisatie is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële en administratieve aangelegenheden en ziet erop toe dat haar experts een professionele administratie voeren.
c. Indien een expertiseorganisatie de vereiste specifieke deskundigheid voor het op een juiste wijze uitvoeren van een (deel van de) opdracht mist, is de expertiseorganisatie vrij een gespecialiseerde deskundige te in te schakelen. Hiervan dient de expertiseorganisatie de opdrachtgever en de gedupeerde vooraf op de hoogte te stellen. Ook tijdens het bezoek ter plaatse moet dit duidelijk owrden gemaakt.
d. De expertiseorganisatie blijft ervoor verantwoordelijk dat ook door de ingeschakelde deskundige deze gedragscode wordt gerespecteerd.

3.3 Helderheid, communicatie en efficiency

De behandeling van een opdracht dient voor de opdrachtgever, de verzekerde en eventuele andere belanghebbenden op een inzichtelijke en overzichtelijke wijze te verlopen. Een expertiseorganisatie draagt zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling, gericht op een snelle, efficiënte en adequate dossierafhandeling. Hiervoor gelden de volgende regels:

a. De expertiseorganisatie en de verzekeraar maken op voorhand afspraken over de wijze waarop de opdracht(en) worden uitgevoerd en leggen dit vast. De wijze van vastleggen is vormvrij (bijvoorbeeld in service level agreements). In ieder geval wordt vastgelegd:

i. Welke reactietermijnen gelden.
ii. Hoe, wanneer en waarover wordt gerapporteerd.
iii. Welke afspraken er zijn omtrent de beloning en de hoogte hiervan voor de werkzaamheden en gemaakte kosten.
iv. Of het tot de opdracht van de expert behoort de verzekeraar te adviseren over de vraag of een claim al dan niet kan worden uitgekeerd of afgehandeld en waar de beslissingsbevoegdheid ligt over het toekennen van een claim.

b. Bij onduidelijkheid omtrent de bedoeling van de opdrachtgever of de inhoud van een opdracht, pleegt de expertiseorganisatie nader overleg met de opdrachtgever alvorens de opdracht te aanvaarden dan wel voort te zetten.

c. De expertiseorganisatie informeert de verzekerde over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, waarbij de verzekerde minstens de volgende informatie krijgt:
i. Hoe het proces van schadeafwikkeling eruit ziet, welke stappen daarin worden genomen en wat de rechten en plichten van de verzekerde zijn,
ii. De termijnen waarbinnen de expert communiceert met de verzekerde.
iii. Naam en telefoonnummer waar desgewenst nadere informatie over de uitvoering van de schade-expertise kan worden verkregen.
iv. Het recht op contra-expertise of second opinion (altijd conform polisvoorwaarden) en de wijze waarop de kosten daarvan worden vergoed.

d. De expertiseorganisatie zorgt ervoor dat bij de verzekerde duidelijk is namens wie / welke verzekeraar en in welke hoedanigheid de expert optreedt. Indien het expertisebureau gelieerd is aan de verzekeraar wordt dit duidelijk gemeld aan de verzekerde.

e. Bij het vragen om informatie bij de verzekerde maakt de expert helder: welke informatie wordt bedoeld en waarom die informatie nodig is. Tevens dient zeer duidelijk te worden aangegeven wat de eventuele consequenties zijn in geval van het niet (tijdig) verstrekken van informatie of het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie.

f. De expertiseorganisatie zorgt ervoor dat er niet meer informatie wordt opgevraagd dan strikt noodzakelijk is voor de vervulling van de opdracht.

g. De expertiseorganisatie zorgt ervoor dat de rapportage:
i. Een gedegen en gemotiveerd vaststelling van de oorzaak, toedracht en eventueel de hoogte van de schade bevat.
ii. Op heldere wijze is geformuleerd en op een taalniveau waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de verzekerde dit begrijpt.
iii. Een opsomming bevat van hetgeen de verzekerde wil claimen.

3.4 Integriteit en objectiviteit

De expertiseorganisatie waarborgt de integriteit en objectiviteit van haar experts. Experts hanteren een hoog niveau van professionele objectiviteit, maken een evenwichtige evaluatie van alle relevante omstandigheden en worden bij de oordeelsvorming niet beïnvloed door opdrachtgever of eigenbelang. Dit blijkt onder meer uit naleving van ten minste de volgende regels:

a. De expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts geen betalingen, steekpenningen dan wel andere voordelen van derden ontvangen ten einde het resultaat te beïnvloeden.

b. De expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts geen handelingen verrichten waardoor de schijn van partijdigheid wordt gewekt. De expertiseorganisatie ziet erop

toe dat de expert geen opdracht aanvaardt van een verzekeraar waarin sprake is van (een bepaalde mate van) sturing richting een door de verzekeraar gewenste uitkomst.

c. In situaties waarbij zich belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen kunnen voordoen, zal de expertiseorganisatie de betrokken partijen onmiddellijk inlichten. De expertiseorganisatie geeft in een dergelijk geval de conflictveroorzakende opdracht terug.

d. De expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts attent zijn op mogelijke fraude-indicatoren en dat vermoedens van fraude gemeld worden aan de opdrachtgever.

4. Naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud van de Gedragscode schade-expertiseorganisaties

Naleving en Controle

Ondertekenaars van de Gedragscode schade-expertiseorganisaties zijn de expertiseorganisaties en de als expertiseorganisaties aangemerkte expertisediensten van verzekeraars. Deze gedragscode is op 19 december 2012 goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars en is daarmee per 1 januari 2013 algemeen bindend voor alle leden van het Verbond die gebruik maken van de diensten van expertiseorganisaties en/of eigen expertisediensten. Het Verbond onderzoekt periodiek de naleving van de zelfregulering.

Klachtmogelijkheid

Indien de verzekerde een klacht heeft over de naleving van deze gedragscode kan hij deze voorleggen aan de klachtencommissie van de betrokken verzekeraar. Indien afhandeling van de klacht door deze klachtencommissie naar de mening van de verzekerde niet de gewenste uitkomst heeft, bestaat er de weg van geschilbeslechting door de daartoe bevoegde onafhankelijke instantie. Voor particulieren is dat het Kifid.
Indien de verzekerde niet terecht kan bij het Kifid, kan men zich met een klacht wenden tot de klachtencommissie van het NIVRE, mits de expertiseorganisatie of de ingeschakelde expert hiervan lid is.
Deze regeling is opgenomen in het reglement van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De Tuchtraad kan het handelen en/of nalaten van de verzekeraar onder meer aan deze gedragscode toetsen. .

Onderhoud: aanpassing van de Gedragscode schade-expertiseorganisaties

De samenleving is voortdurend in beweging en ook de expertisebranche is geen statisch geheel. Deze maatschappelijke dynamiek en de wens om daarop flexibel in te spelen maken een continue dialoog noodzakelijk tussen expertiseorganisaties en hun in deze gedragscode genoemde belanghebbenden. Als uitvloeisel hiervan zal het Verbond van Verzekeraars periodiek nagaan of de gedragscode aanpassing behoeft.