



## De contra-expert die niemand moet willen

Ja, daar was hij dan. De uitspraak van de rechter in de zaak over het al dan niet mogen inschakelen van een contra-expert door consumenten, die niet is aangesloten bij het NIVRE en de daarvoor te vergoeden kosten door de verzekeraar.

*Mieke Dadema is eigenaar van Draad consultancy*

Achmea had in zijn polisvoorwaarden staan dat een contra-expert ofwel aangesloten moet zijn bij het NIVRE of bij een vergelijkbare beroepsorganisatie. Het Hof vindt de eisen van het NIVRE 'vrij stringent' (ja, mag het even, we hebben al genoeg gedonder gehad in de sector!). Het Hof vindt het belangrijk dat door deze bepaling in de voorwaarden, de keuzevrijheid van consumenten wordt beperkt.... Heel eerlijk: ik viel van mijn stoel toen ik dit las. We weten allemaal wat er vervolgens is gebeurd met de contra-expert die deze zaak aanspande. Daar ga ik het hier niet over hebben. Wel over het vinden van balans tussen bescherming en eigen verantwoordelijkheid van een consument.

Aan de ene kant wordt de consument in de financiële dienstverlening enorm beschermd door de wet. Dat moet ook grotendeels, want blijkbaar denkt men dat de consument niet zelf kan nadenken en de verzekeraar de 'grote boze partij' is, die niet wil uitkeren bij schade, altijd winst wil maken over de rug van de consument, etc. Dus roepen we een keurmerk klantgericht verzekeren in het leven (inmiddels alweer ter ziele) en maken we massaal ipid's (de verzekeringskaarten blijven, mijn favoriete onzin onderwerp in de sector!). Een tussenpersoon houdt nauwgezet zijn dossier bij, want als hij ook maar iets is vergeten, of de klant heeft iets niet doorgegeven, dan kan hij voor het hekje verschijnen (soms bij de rechter, meestal bij het Kifid). Dat is op zich allemaal goed, er is te vaak en te veel misgegaan in het verleden, maar dan ineens deze uitspraak?

### Prachtig instituut

We hebben een prachtig instituut, het NIVRE, met regels, gedragscodes, minimale vereisten, goede afspraken met relatief hoge toelatingseisen, maar dan ineens zegt een rechter: dat is beperkend voor de keuzevrijheid van een consument... die zou meer moeten kun-

nen kiezen. Keuzevrijheid in een expert!?! Die klant heeft nog nooit van het NIVRE gehoord, misschien kent hij het vak van expert niet eens. En als hij dan eens een schade heeft, mag hij een contra-expert inschakelen. Hij krijgt een duidelijke folder waarin uitgelegd wordt hoe dat werkt. Ook vertelt zijn tussenpersoon hoe dit precies werkt. En dan denkt een rechter dat het verstandig is om een consument te laten kiezen voor een contra die niet voldoet aan de kwaliteitsstandaarden van de markt? Ik zou juist hier de bescherming van de consument verwachten en het tegenover gestelde is gebeurd.

### Schreeuwende contra-experts

Ik zie ze wel, die contra's waar het hier om gaat. Het zijn er maar een paar die op LinkedIn schreeuwen dat de verzekeraars proberen om zo min mogelijk uit te keren bij schade. Die roepen dat zij goed, beter, best zijn. Dat andere experts alleen maar de belangen van de verzekeraars dienen. Dat zij echt voor de klant gaan en er "zo veel mogelijk uitslepen". Merendeel heeft jarenlang bij een verzekeraar gewerkt of bij een expertisebureau. Ik vind het vooral heel treurig wat ze doen, en onprofessioneel, maar dat weten consumenten natuurlijk niet.

### Bescherming van de consument

En de consument? Die moet inderdaad beschermd worden en bijgestaan door kwalitatief goede dienstverleners. Dat gebeurt ook als je een kind krijgt (je kunt iets vinden van consultatiebureaus, maar ze zijn er voor je). Dat gebeurt als je een huis koopt (de notaris is er voor je, evenals je makelaar en je tussenpersoon). En ook bij schade waar een (contra)expert bij is betrokken. De consument moet zich goed laten informeren, uitleg vragen als hij het niet snapt. De (contra)expert moet kwaliteit bieden. Gebeurt dat niet, dan moet de consument beschermd worden! En deze uitspraak regelt dat juist niet. Ik hoop dat Achmea in hoger beroep gaat, met als doel de consument beschermen en (goede) contra's niet besmeuren met deze praktijken... <