

# Gedragscode Expertiseorganisaties

1 februari 2003  
Verbond van Verzekeraars

1. Algemeen .....	3
Doel .....	3
Gedragscode Verzekeraars.....	3
Expertiseorganisaties: wat zijn dat en wat doen ze? .....	3
Maatschappelijke rol .....	3
Vertrouwen.....	3
2. Belanghebbenden.....	4
Belanghebbenden: met wie wordt er gecommuniceerd? .....	4
Welke diensten leveren experts en expertiseorganisaties voor wie deze code geldt? .....	4
3. Basisregels Gedragscode Expertiseorganisaties.....	5
Betrouwbaarheid .....	5
Professionaliteit .....	5
Helderheid.....	6
Integriteit.....	6
4. Naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud van de code .....	8
Naleving en Controle .....	8
Klachtmogelijkheid .....	8
Onderhoud: aanpassing van de Code .....	8
5. Begripsbepalingen .....	9

# 1. Algemeen

## Doel

Het hoofddoel van deze code is een kader te formuleren waarbinnen expertiseorganisaties invulling geven aan het streven om deze ondernemingen op een kwalitatief aanvaardbaar niveau te laten functioneren. Daarnaast is het doel van deze code te streven naar transparantie, goede onderlinge verhoudingen en professionaliteit in de expertisebranche.

## Gedragscode Verzekeraars

De Gedragscode Verzekeraars is een code ten behoeve van het maatschappelijk verantwoord ondernemen van verzekeraars en is van toepassing op de gehele verzekeringsbranche. Vanuit dat oogpunt worden expertiseorganisaties geacht te handelen in overeenstemming met de Gedragscode Verzekeraars, wat betekent dat de expertiseorganisaties zich onderwerpen aan de Gedragscode Verzekeraars.

## Expertiseorganisaties: wat zijn dat en wat doen ze?

Expertiseorganisaties zijn private bedrijven die tegen betaling in opdracht van een verzekeraar en/of derden de omvang, oorzaak en hoogte van een schade vaststellen dan wel een schade regelen. Hiernaast worden als expertiseorganisaties ook de expertisediensten van verzekeraars aangemerkt.

Expertiseorganisaties zijn werkzaam op vakgebieden zoals: Aansprakelijkheid, Brand, Personenschade, Motorrijtuigen, CAR/TV, Scheepvaart en Techniek, Transport en Goederen, Taxaties et cetera.

## Maatschappelijke rol

Als een expertiseorganisatie wordt ingeschakeld heeft men vrijwel altijd met schade te maken en daarmee dus met persoonlijk en financieel leed. Vaak gaan hiermee emoties van de betrokkenen gepaard. Het is de taak van een expertiseorganisatie en daarmee de betreffende expert om als coördinatie- en aanspreekpunt te fungeren in een - in sommige gevallen - chaotische en/of emotionele situatie.

In geval van grote calamiteiten kan het Draaiboek bij rampen van het Verbond van Verzekeraars in werking treden waarbij het Bureau Coördinatie Expertise-organisaties (BCE) wat betreft de expertisewerkzaamheden een rol heeft. Het BCE heeft zitting in het operationele kernteam dat na rampen en calamiteiten kan worden ingesteld.

## Vertrouwen

Schade-expertise is gebaseerd op vertrouwen. Zowel de verzekeraar als de consument/verzekerde moeten erop kunnen vertrouwen dat de expertiseorganisatie een gedegen en objectief schadeonderzoek verricht en vervolgens een gedegen en objectief schaderapport opstelt. Expertiseorganisaties krijgen door hun werkzaamheden vertrouwelijke informatie in handen. De partijen van wie die informatie afkomstig is moeten erop kunnen vertrouwen dat deze informatie ook als vertrouwelijk wordt behandeld.

## 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
- Verzekeraars
- Tegenpartijen
- Verzekeringsmakelaars
- Assurantie-intermediairs
- Gevolmachtigde agenten
- Collega expertiseorganisaties
- Brancheorganisaties

### Welke diensten leveren experts en expertiseorganisaties voor wie deze code geldt?

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

- Onderzoeken van de oorzaak en toedracht van een schade.
- Begroten, zelfstandig en/of m.b.v. herstellende/leveranciers, van de omvang van de schade.
- Rapporteren over de oorzaak/toedracht van een schadegeval.
- Op verzoek van de verzekeraar aangeven of een claim al dan niet kan worden uitgekeerd.
- Het uitvoeren van taxaties voor verzekeringsdoeleinden.
- Het uitvoeren van branchegerelateerde werkzaamheden zoals:
  - Inspecties
  - Taxaties
  - Risicobeoordeling
  - Onderzoek naar regresmogelijkheden

### 3. Basisregels Gedragscode Expertiseorganisaties

Expertiseorganisaties worden geacht te handelen in overeenstemming met de Gedragscode Verzekeraars, wat betekent dat de expertiseorganisaties zich onderwerpen aan de Gedragscode Verzekeraars.

#### Betrouwbaarheid

- Een expertiseorganisatie dient in haar handelen altijd de goede naam van de expertise- en verzekeringsbranche in acht te houden.
- Een expertiseorganisatie dient zich zodanig in de markt te plaatsen, dat het vertrouwen in de dienstverlening van een expertiseorganisatie in het algemeen en in hun eigen bedrijfsvoering niet wordt geschaad.
- Een expertiseorganisatie en haar medewerkers onthouden zich van het verstrekken van informatie waarvan zij weten dat deze onjuist is.
- Een expertiseorganisatie handelt conform het vertrouwen dat in haar is gesteld en het vertrouwen en respect dat de expertiseorganisaties onderling in elkaar stellen.
- Een expertiseorganisatie voert een betrouwbare gegevensadministratie, die in overeenstemming is met de Wet bescherming persoonsgegevens en de daaruit voortvloeiende gedragscodes.
- Een expertiseorganisatie handelt conform de wet- en regelgeving.

#### Professionaliteit

- Indien een expertiseorganisatie de vereiste specifieke deskundigheid voor het op een juiste wijze uitvoeren van een opdracht mist, is de expertiseorganisatie vrij een gespecialiseerde deskundige te assumeren. Hiervan dient de expertiseorganisatie de opdrachtgever vooraf op de hoogte te stellen.
- De assumerende expertiseorganisatie blijft ervoor verantwoordelijk dat ook door de geassumeerde deskundige deze gedragscode wordt gerespecteerd.
- Een expertiseorganisatie voert de verstrekte opdracht zorgvuldig, discreet en naar beste weten en kunnen uit. Daarbij ziet een expertiseorganisatie erop toe dat haar experts zich in de uitoefening van hun beroep gedragen zoals een zorgvuldig expert betaamt. Zij zijn daarbij steeds objectief en laten zich slechts leiden door de feiten en niet door enig eigen belang.
- Een expertiseorganisatie dient altijd de opdrachtgever op het door de opdrachtgever gewenste niveau (frequentie en inhoud) op de hoogte te houden.
- Een expertiseorganisatie draagt zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling dan wel schaderegeling, met als doelstelling een snelle dossierafhandeling.
- Kennis van regels, maatstaven en financieel-economische aspecten behoren tot de deskundigheid van een expertiseorganisatie en haar experts.
- Een expertiseorganisatie dient een adequate beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten te hebben.
- Een expertiseorganisatie dient ervoor te zorgen, dat haar positie als objectief deskundige niet in gevaar komt.
- Een expertiseorganisatie is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële en administratieve aangelegenheden.
- Een expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts:
  - Een gedegen vakkennis en deskundigheid hebben en onderhouden.
  - Vakkennis en deskundigheid op ten minste één vakgebied hebben.

- Op de hoogte zijn van taakgrenzen van eigen vakgebieden en die van aangrenzende vakgebieden. Dat wil zeggen in hoeverre een expert zich uit hoofde van zijn eigen vakgebied met een zaak mag inlaten.

Bij dit alles dient de expert vaardig te zijn in:

- Het op verantwoorde wijze verrichten van een onderzoek. Daarbij moet de expert overtuigingskracht en besluitvaardigheid bezitten, accuraat en creatief zijn.
- Het communiceren en onderhandelen met partijen.
- Het opstellen van een duidelijk expertiserapport.
- Het bevorderen van een juiste en snelle afwikkeling.

Alsmede

- Te beschikken over zowel een goede algemene ontwikkeling als mensenkennis.

### **Helderheid**

- Een expertiseorganisatie geeft de verzekerde en/of verzekeraar en desgewenst andere belanghebbenden regelmatig informatie over de gang van zaken bij de behandeling van het dossier.
- Bij onduidelijkheid omtrent de bedoeling van de opdrachtgever of de inhoud van een opdracht, pleegt een expertiseorganisatie nader overleg met de opdrachtgever alvorens de opdracht te aanvaarden dan wel voort te zetten.
- De behandeling van een opdracht dient voor de opdrachtgever en andere belanghebbenden op een inzichtelijke en overzichtelijke wijze te verlopen.
- Een expertiseorganisatie dient een open communicatiebeleid te hanteren en daarbij dienen de volgende zorgvuldigheidsnormen in acht te worden genomen:
  - Bij het vragen om informatie dient te worden aangegeven welke informatie wordt bedoeld en waarom die informatie nodig is. Tevens dient te worden aangegeven wat de eventuele consequenties zijn in geval van verzwijging.
  - Regelmatige rapportage gedurende de beoordelings- of vaststellingsperiode.
  - De antwoorden en standpunten altijd duidelijk motiveren.
  - Heldere en duidelijke taal gebruiken.
  - Het aanbieden van een naam en telefoonnummer waar desgewenst nadere informatie kan worden gevraagd.
  - Alert zijn om andere betrokkenen te informeren.
  - Geen belemmeringen opwerpen jegens overige betrokkenen.

### **Integriteit**

- Een expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts geen betalingen, steekpenningen dan wel andere voordelen van derden ontvangen ten einde het resultaat te beïnvloeden. Tevens ziet een expertiseorganisatie erop toe dat haar experts geen relatiegeschenken en/of uitnodigingen aanvaarden die de schijn van partijdigheid kunnen wekken.
- In situaties waarbij zich belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen kunnen voordoen, zal een expertiseorganisatie de betrokken partijen onmiddellijk inlichten. In beginsel dient een expertiseorganisatie in een dergelijk geval de conflictveroorzakende opdracht terug te geven.
- Een expertiseorganisatie dient zich te onthouden van het op (andere) onoorbare wijze verwerven van opdrachten.
- Een expertiseorganisatie dient zich zodanig te gedragen, dat een onderlinge verhouding berustend op integriteit, respect en vertrouwen gewaarborgd is.
- Een expertiseorganisatie berekent ten opzichte van de verzekeraars een transparante beloning voor haar geleverde diensten.

- Een expertiseorganisatie draagt er zorg voor dat haar experts geen nevenfuncties bekleden die een belangenconflict teweeg kunnen brengen of de schijn daarvan kunnen wekken.

## **4. Naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud van de Gedragscode Expertiseorganisaties**

### **Naleving en Controle**

Ondertekenaars van de Gedragscode Expertiseorganisaties zijn de expertiseorganisaties en de als expertiseorganisaties aangemerkte expertisediensten van verzekeraars. Ter bevestiging van deze code zullen expertiseorganisaties zich aansluiten bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen.

### **Klachtmogelijkheid**

- Een expertiseorganisatie informeert de klager desgevraagd over de wijze waarop en waar de verzekerde en/of opdrachtgever eventuele klachten jegens de expert of expertiseorganisatie kan uiten.
- Bij klachten en geschillen die betrekking hebben op de in de gedragscode genoemde diensten kan de belanghebbende zich wenden tot het Klachten Instituut Verzekeringen op het volgende adres: Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, en onder telefoonnummer 070 333 89 99. Voor meer informatie: [www.klachteninstituut.nl](http://www.klachteninstituut.nl)

### **Onderhoud: aanpassing van de Gedragscode 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.

## 5. Begripsbepalingen

assumeren:	inschakelen van een gespecialiseerd deskundige.
branche:	verzameling van bedrijven die in hetzelfde economische gebied werkzaam zijn.
expert:	deskundige die wordt benoemd om in geval van schade de hoogte, omvang en oorzaak van deze schade vast te stellen dan wel te regelen.
expertiseorganisatie:	organisatie die experts in dienst heeft.
opdrachtgever:	hieronder wordt verstaan de natuurlijke of rechtspersoon, die de expertiseorganisatie opdracht geeft tot het vaststellen dan wel het regelen van de schade en/of het doen van een expertiseonderzoek.
opdrachtnemer:	de expertiseorganisatie.
taxatie:	waardebepaling.
tegenpartij:	natuurlijke of rechtspersoon die lichamelijke, (im)materiële en/of bedrijfsschade heeft geleden door handelen en/of nalaten van verzekerde.
verzekeraar:	schadeverzekeraar zoals bedoeld in de WTV 1993.
verzekerde:	degene die verzekerd is.