



1. Algemeen

Voor wie geldt de Gedragcode?

Deze gedragcode is van toepassing op RETM ingeschreven taxatie- en/of expertiseorganisaties. Dit zijn bedrijven die tegen betaling voor opdrachtgevers de taxatiewaarde naar toepasselijke waardedefinitie vaststellen, dan wel de omvang, oorzaak en hoogte van een schade vaststellen dan wel de afwikkeling van een schade regelen.

Taxatie- en/of expertiseorganisaties zijn werkzaam op het vakgebied Motorvoertuigen. Taxateurs zijn de deskundigen die worden benoemd om de waarde van een motorvoertuig van de conform opdracht toepasselijke waarde definitie vast te stellen. 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. Taxateurs en/of experts opereren zelfstandig of zijn in dienst van een taxatie- en/of expertiseorganisatie.

De diensten die taxateurs en/of experts en taxatie- en/of expertiseorganisaties voor wie deze code geldt zoal leveren zijn:

- Vaststellen van de toepasselijke waarde definitie en de daarbij behorende inspectie- en taxatiewerkzaamheden
- Rapporteren over de waarde
- 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. herstellende/leveranciers.
- Rapporteren over de oorzaak/toedracht van een schadegeval.

Naast de hierboven genoemde diensten komt het ook voor dat de taxateur en/of expert op verzoek van de verzekeraar advies geeft over waardering van een motorvoertuig of 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 Gedragcode taxatie- en/of expertiseorganisaties in?

Als een taxatie- en/of expertiseorganisatie wordt ingeschakeld heeft men vaak met emoties te maken. In geval van waardebeoordeling gaat dit soms gepaard met een wens tot overwaardering van de opdrachtgever. In geval van schade gaat dat vaak gepaard met met persoonlijk en financieel leed. Het is dikwijls de taak van een taxatie- en/of expertiseorganisatie en daarmee van de betreffende taxateur/expert om als coördinatie- en aanspreekpunt te fungeren in een soms chaotische en/of emotionele situatie.



Zowel een opdrachtgever als een verzekeraar moeten erop kunnen vertrouwen dat de taxatie- en/of expertiseorganisatie een gedegen en objectief waarderings- en/of schadeonderzoek verricht en vervolgens een gedegen, objectief en goed leesbaar schaderapport opstelt.

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

2. Belanghebbenden

Belanghebbenden: met wie wordt er gecommuniceerd?

Bij hun werkzaamheden komen taxatie- en 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
- Verzereringnemers
- Verzekeraars
- Verzekeringsmakelaars
- Assurantie-intermediairs
- Gevolmachtigde agenten
- Collega expertiseorganisaties en (contra)experts
- Brancheorganisaties
- Autobedrijven
- Tweewielerbedrijven
- Schadeherstelbedrijven
- Autoveilingen



3.1 Betrouwbaarheid

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

- a) De taxatie- en/of 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 en/of taxateur verstrekt geen informatie waarvan hij weet dat deze onjuist is of waarvan hij redelijkerwijs had kunnen weten dat het onjuist is.
- c) De expert en/of taxateur is op de hoogte van taakgrenzen van eigen vakgebieden en die van aangrenzende vakgebieden. De expert en/of taxateur zal geen opdrachten aanvaarden die buiten zijn eigen deskundigheidsgebied liggen.

3.2 Professionaliteit, kennis en kunde

- a) De taxatie- en/of expertiseorganisatie hanteert kwaliteitsbeleid voor haar experts en/of taxateurs. Dit beleid omvat opleidings- en deskundigheidseisen die worden geborgd door de vereisten van het RETM voor zijn leden (zie hiervoor <http://www.retm.nl/taxateurs-experts/toelating>)
- b) De taxatie- en/of expertiseorganisatie is gehouden tot nauwgezetheid en zorgvuldigheid in financiële en administratieve aangelegenheden en ziet erop toe dat haar experts en/of taxateurs een professionele administratie voeren.
- c) Indien een taxatie- en/of expertiseorganisatie de vereiste specifieke deskundigheid voor het op een juiste wijze uitvoeren van een (deel van de) opdracht mist, is de taxatie- en/of expertiseorganisatie vrij een gespecialiseerde deskundige te in te schakelen. Hiervan dient de taxatie- en/of expertiseorganisatie de opdrachtgever en de gedupeerde vooraf op de hoogte te stellen. Ook tijdens het bezoek ter plaatse moet dit duidelijk worden gemaakt.
- d) De taxatie- en/of 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 opdrachtgever/verzekerde en eventuele andere belanghebbenden op een inzichtelijke en overzichtelijke wijze te verlopen. Een taxatie- en/of 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 taxatie- en/of expertiseorganisatie en de opdrachtgever/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:
 1. Welke reactietermijnen gelden.
 2. Hoe, wanneer en waarover wordt gerapporteerd.
 3. Welke afspraken er zijn omtrent de beloning en de hoogte hiervan voor de werkzaamheden en gemaakte kosten.
 4. Of het tot de opdracht van de expert en/of taxateur behoort de opdrachtgever/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 taxatie- en/of expertiseorganisatie nader overleg met de opdrachtgever alvorens de opdracht te aanvaarden dan wel voort te zetten.
- c) De taxatie- en/of expertiseorganisatie informeert de opdrachtgever/verzekerde over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, waarbij de opdrachtgever/verzekerde minstens de volgende informatie krijgt:
 - 1. Hoe het proces van schadeafwikkeling eruit ziet, welke stappen daarin worden genomen en wat de rechten en plichten van de opdrachtgever/verzekerde zijn,
 - 2. De termijnen waarbinnen de expert en/of taxateur communiceert met de opdrachtgever/verzekerde.
 - 3. Naam en telefoonnummer waar desgewenst nadere informatie over de uitvoering van de taxatie of (schade)expertise kan worden verkregen.
 - 4. Het recht op contra-expertise of -taxatie of second opinion (altijd conform polisvoorwaarden) en de wijze waarop de kosten daarvan worden vergoed.
- d) De taxatie- en/of expertiseorganisatie zorgt ervoor dat bij de opdrachtgever/verzekerde duidelijk is namens wie / welke opdrachtgever/verzekeraar en in welke hoedanigheid de expert en/of taxateur optreedt. Indien het taxatie- en/of expertisebureau gelieerd is aan de opdrachtgever/verzekeraar wordt dit duidelijk gemeld aan de opdrachtgever/verzekerde.
- e) Bij het vragen om informatie bij de opdrachtgever/verzekerde maakt de expert en/of taxateur 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 taxatie- en/of expertiseorganisatie zorgt ervoor dat er niet meer informatie wordt opgevraagd dan strikt noodzakelijk is voor de vervulling van de opdracht.
- g) De taxatie- en/of expertiseorganisatie zorgt ervoor dat de rapportage:
 - 1. Een gedegen en gemotiveerde vaststelling van de oorzaak, toedracht en eventueel de hoogte van de schade bevat.
 - 2. Op heldere wijze is geformuleerd en op een taalniveau waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat de opdrachtgever/verzekerde dit begrijpt.
 - 3. Een opsomming bevat van hetgeen de opdrachtgever/verzekerde wil claimen.

3.4 Integriteit en objectiviteit

De taxatie- en/of expertiseorganisatie waarborgt de integriteit en objectiviteit van haar experts en/of taxateurs. Experts en/of taxateurs 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 taxatie- en/of expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar expert en/of taxateurs geen betalingen, steekpenningen dan wel andere voordelen van derden ontvangen ten einde het resultaat te beïnvloeden.
- b) De taxatie- en/of expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts en/of taxateurs geen handelingen verrichten waardoor de schijn van partijdigheid wordt gewekt. De taxatie- en/of expertiseorganisatie ziet erop toe dat de expert en/of taxateur geen opdracht aanvaardt van een opdrachtgever/verzekeraar waarin sprake is van (een bepaalde mate van) sturing richting een door de opdrachtgever/verzekeraar gewenste uitkomst.
- c) In situaties waarbij zich belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen kunnen voordoen, zal de taxatie- en/of expertiseorganisatie de betrokken partijen onmiddellijk inlichten. De taxatie- en/of expertiseorganisatie geeft in een dergelijk geval de conflictveroorzakende opdracht terug.
- d) De taxatie- en/of expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts en/of taxateurs attent zijn op mogelijke fraude-indicatoren en dat vermoedens van fraude gemeld worden aan de opdrachtgever.



4. Naleving, controle, klachtenprocedure en onderhoud van de Gedragcode taxatie- en/of expertiseorganisaties

Naleving en Controle

Ondertekenaars van de Gedragcode expertiseorganisaties zijn de taxatie- en expertiseorganisaties en de als expertiseorganisaties aangemerkte expertisediensten van verzekeraars.

Deze gedragcode 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 taxatie- en/of expertiseorganisaties en/of eigen expertisediensten. Het Verbond onderzoekt periodiek de naleving van de zelfregulering.

Klachtmogelijkheid

Indien de opdrachtgever/verzekerde een klacht heeft over de naleving van deze gedragcode kan hij deze voorleggen aan de klachtencommissie van de betrokken verzekeraar. Indien afhandeling van de klacht door deze klachtencommissie naar de mening van de opdrachtgever/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 opdrachtgever/verzekerde niet terecht kan bij het Kifid, kan men zich met een klacht wenden tot de klachtencommissie van het RETM, mits de taxatie- en/of expertiseorganisatie of de ingeschakelde expert en/of taxateur hiervan lid is.

De klacht kan in dat geval worden gericht aan:

Stichting Register Experts & Taxateurs Motorvoertuigen
Amerikastraat 3
5432 BE 'S-HERTOGENBOSCH

De RETM klachtencommissie bestaat uit leden van het bestuur van RETM én uit leden van de RETM Raad van Experts & Taxateurs.

Erkenning

Middels deze op het Verbond van Verzekeraars gebaseerde gedragcode, confirmeert de RETM zich bij voorbaat aan de gedragcode van het Verbond van Verzekeraars. De **gedragcode van het Verbond van Verzekeraars** is opgenomen in het reglement van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De Tuchtraad kan het handelen en/of nalaten van de opdrachtgever/verzekeraar onder meer aan deze gedragcode toetsen.

Onderhoud: aanpassing van de Gedragcode taxatie- en/of expertiseorganisaties

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