

Interview



Privex geeft stem aan professionele privé-experten

Het Belgische verzekeringsland-schap is een beroepsvereniging rijker: Privex, dat de belangen zal behartigen van de privé-experten in BOAR. Al spreekt bezieler, voorzitter en woordvoerder Luk Van Meenen liever over een vereniging van gelijkgezinden.

In de herfst van zijn carrière zette Luk Van Meenen in september van vorig jaar een stap opzij bij Troostwijk Roux Expertises: hij verkocht zijn aandelen en duidde zelf zijn opvolger als CEO aan. Sindsdien houdt hij zich voornamelijk bezig met juridische zaken. Privex leunt daar dicht bij aan.

Vanwaar de beslissing om Privex op te richten?

Luk Van Meenen: “In de nasleep van de overstromingen in de zomer van 2021 had de Ombudsman van de verzekeringen een reeks aanbevelingen voor een gedragscode voor brandexperten overgemaakt aan de minister van Economische Zaken. Op vraag van die laatste heeft Assuralia daartoe in 2023 een werkgroep opgericht. Merkwaardig genoeg werd geen enkele privé-expert uitgenodigd om er deel van uit te maken.



Luk Van Meenen

Waren wel vertegenwoordigd, naast uiteraard Assuralia zelf: 2 verzekeraars, 2 rechtsbijstandsverzekeraars, en GEB-CAI, de Belgische vereniging van BOAR-schade-experten waarvan het gros van de leden optreedt voor verzekeraars. We hadden geen weet van die werkgroep tot een zelfstandig expert die bestuurder van GEB-CAI is, ons op het bestaan ervan wees. Toen we de verantwoordelijke binnen Assuralia erover aanspraken, bleek hij geen bezwaar te hebben tegen onze deelname. Maar op dat ogenblik

expert van hun verzekeraar. Ook zeiden meerdere van die experts dat ze zonder volledige verliesstaat niet ter plaatse zouden komen. Begin daar maar aan, als modale verzekerde. Bovendien hebben tal van individuen misbruik gemaakt van de situatie: ze stelden zich onterecht voor als expert en rekenden exuberant hoge erelonen aan, terwijl ze geen enkele toegevoegde waarde boden. Ik ben het roerend eens met de Ombudsman dat de toegang tot het beroep van brandexpert en de uitoefening ervan

“Ik ben het roerend eens met de Ombudsman dat de toegang tot het beroep van brandexpert en de uitoefening ervan onderworpen zouden moeten zijn aan voorwaarden en deontologische regels”

hadden de voornoemde partijen al een tekst voor een gedragscode opgesteld. Dan is het natuurlijk veel moeilijker om daaraan wijzigingen aan te brengen – die vanuit de optiek van privé-expertises echt wel nodig waren. Nadien is er op onze vraag nog een tweede groot expertisebureau bij gehaald omdat we geen keuzes wilden maken of beslissingen wilden nemen waarmee concullega's achteraf niet mee opgezet zouden zijn. We hebben ook gevraagd om makelaars bij de werkgroep te betrekken, maar kregen als antwoord dat ze achteraf wel zouden ingelicht worden.”

Waarom was de Ombudsman zo'n uitgesproken voorstander van een gedragscode voor brandexperten?

Luk Van Meenen: “Talrijke schadelijders van de overstromingen hadden bij hem hun beklag gedaan over het feit dat ze te lang moesten wachten op de

onderworpen zouden moeten zijn aan welomschreven én weloverwogen voorwaarden en deontologische regels. Dan doel ik niet alleen op de privé-expert, maar ook op de zelfstandige brandexpert die optreedt voor de verzekeraar én op de schade-inspecteur in loondienst.”

Waarom leg je daar de nadruk op?

Luk Van Meenen: “De schade-inspecteurs hebben absoluut hun reden en recht van bestaan. Maar je kunt niet stellen dat ze onafhankelijk zijn, want ze staan op de loonlijst van de verzekeraars. En almaar meer nieuwkomers in die functie hebben geen technische maar een juridische achtergrond. Dat geeft aanleiding tot een wezenlijk verschillend discours. Met de onafhankelijke brandexperten die optreden voor verzekeraars stelt zich een ander probleem: voor zover ze al niet teruggefloten worden omdat ze een vergoeding voorstellen die



volgens de verzekeraar te royaal is, staan ze ook steeds meer onder druk wat de hoogte van hun uurloon betreft. Dan is de verleiding groot om minder tijd te besteden aan een dossier teneinde er meer te kunnen regelen, of om meer bezoeken per dossier in te lassen teneinde meer prestaties te kunnen aanrekenen. In dat laatste geval zijn ook wij als privé-experten de dupe, want we dienen dan eveneens telkens aanwezig te zijn maar worden vergoed op basis van het finaal toegekende schadebedrag. We merken overigens ook dat het aantal gerechts-expertises stijgt doordat de verzekeraars vaker verhaal willen uitoefenen.”

Dat is toch hun goed recht?

Luk Van Meenen: “Dat klopt. Maar vroeger was een gerechtsexpertise een uitzondering. Vandaag is het bijna de regel, zeker bij dossiers waarin sprake is van een eigenaar en een huurder, die mogelijk niet goed verzekerd is. Privé-experten hebben daar geen belang bij, want ook dan moeten ze voor dezelfde vergoeding meer prestaties leveren. Het probleem is vaak dat bij een schadegeval de inhoud van de polis anders gelezen wordt dan bij de onderschrijving ervan.”

In welke zin vormt dat een probleem?

Luk Van Meenen: “Bij veel verzekeraars zijn de dienst productie en de dienst schade gescheiden. Bij onderschrijving

wordt het risico vaak bekeken vanuit technisch oogpunt, terwijl bij schade meer dan eens een juridisch geschoolde medewerker de zaak vanuit die hoek zal evalueren. Op de keper beschouwd is het aan de makelaar en niet aan de privé-expert om de polisvoorwaarden op de juiste manier te interpreteren, zowel in de richting van de verzekeraar als in de richting van de klant. Bij het opstellen van de gedragscode werd wel geprobeerd erin te krijgen dat de privé-expert de klant zou moeten informeren over de toedracht ervan. Doordat ze niet bij de onderschrijving van de polis betrokken zijn, missen ze evenwel een deel van de achtergrondinformatie. Die is vooral van belang bij niet-particuliere risico's, zoals een kleinhandelszaak bijvoorbeeld. Nog een punt is dat het volgens de initiële tekst van de gedragscode hun plicht zou zijn om de eventuele rechtsbijstands-verzekeraar in te lichten over hun aanstelling. Maar ook dat is logischerwijs de taak van de makelaar. Ze willen wel degelijk ondersteuning geven, maar zonder de plaats van de makelaar in te nemen. En zonder dat er achteraf een aansprakelijkheid uit zou kunnen volgen.”

Had de Ombudsman nog aanbevelingen?

Luk Van Meenen: “Ik citeer uit zijn rapport: ‘Een verdere professionalisering van de functie zou het mogelijk moeten maken om opleidingen van nieuwe ex-

perten te organiseren, en vooral expertiseverslagen te formaliseren. Net zoals voor de auto-experten is dit mogelijk via de oprichting van een beroepsvereniging of een instelling. De Ombudsman ontvangt immers maar een beperkt aantal klachten over auto-experten, aangezien het beroep de voorbije jaren sterk werd georganiseerd. De invoering van een gelijkaardige structuur voor experts in de brandverzekering zou moeten leiden tot meer efficiëntie en vertrouwen in het verloop van de expertise. Deze blijven immers een sleutelmoment in de relatie tussen partijen bij een schadegeval.’ Het beroep van auto-expert is inderdaad sterk gereguleerd. Maar is dat altijd in het voordeel van de consument? Daar ben ik niet zeker van, na de wijze waarop ik zelf bejegend werd na een ongeval waarbij ik niet in fout was en geen eurocent uitgekeerd werd voor mijn materiele schade naast die aan mijn leasingwagen. Los daarvan: auto-experten kunnen vandaag optreden voor een verzekeraar, en morgen door een verzekerde opgeroepen worden voor een tegenexpertise. De brandverzekeringsmarkt daarentegen is een gepolariseerde markt: ofwel werk je als expert voor een verzekeraar, ofwel voor een verzekerde. Bovendien voeren privé-experten geen tegenexpertises uit: ze worden aangesteld – dat staat zo in de polis – om de klant te begeleiden bij het bewijzen van diens schade.”

Waren er nog andere zaken die opvielen in het rapport van de Ombudsman?

Luk Van Meenen: “Onder meer deze passage: ‘Bovendien zullen volledige en technisch gemotiveerde expertiseverslagen ervoor zorgen dat in veel gevallen discussie en zelfs de tussenkomst van een tegenexpert kan worden vermeden’. Er werd met geen woord gerept over de onmiskenbaar nuttige rol van de privé-expert. Daar hebben we de Ombudsman op gewezen. Want een privé-expert neemt de verzekerde niet alleen de opmaak van een verliesstaat uit handen. Hij zal hem in voorkomend geval ook al duidelijk maken dat bepaalde schade niet onder de waarborg valt, of niet betaald zal worden omdat

ze al eerder bestond, of slechts ten dele vergoed zal worden omdat het bestek niet aan de reëel opgelopen schade beantwoordt. De Ombudsman heeft wel overschot van gelijk met zijn standpunt dat de verzekerde de technische argumenten waarop de door de verzekeraar aangestelde expert of de schade-inspecteur zijn beslissing of oordeel baseert, zou moeten kunnen inkijken. In Nederland is de regel: als de schadelijder een privé-expert heeft aangesteld, stuurt de expert van de verzekeraar zijn rapport eerst naar hem om zijn akkoord te vragen. Vlak voor de verkiezingen van juni heeft de regering er nog snel een aantal wetten doorgejaagd, waaronder een over de brandexperten. In de aanloop naar deze wet was er geen overleg met de sector zelf, allicht wel met verzekeraars. Hoewel de gedragscode nog niet was goedgekeurd in de werkgroep, krijgt ze in deze wet van 3 mei 2024 toch een wettelijk karakter. Daarnaast zal in de toekomst de expert voor de verzekeraar verplicht worden om een kopie van het verslag dat hij aan zijn opdrachtgever overmaakt, naar de verzekerde of diens privé-expert te sturen. Uiteraard kunnen we meer transparantie enkel maar toejuichen. Maar we begrijpen ook dat bij vermoeden van fraude of brandstichting enige discretie ook wel wenselijk is. Verder stemt het me tevreden dat de Ombudsman zich uitspreekt voor een conventie die de

aanvaarding van het expertiseverslag door de bij het schadegeval betrokken verzekeraars regelt. Hierdoor kan het beheer van het schadedossier veel efficiënter verlopen.”

Je zei daarnet dat vanuit de optiek van privé-expertises wijzigingen nodig waren aan de al opgestelde tekst voor een gedragscode?

Luk Van Meenen: “Naast de elementen die ik eerder aanhaalde, stond in de basisversie dat de privé-expert geen door de klant ondertekend contract mocht eisen. We weten vanwaar die stelling kwam: een bepaalde rechtsbijstandsverzekeraar had na de overstromingen in 2021 de makelaars verwittigd dat hij niet zou tussenkomen als de verzekerde een contract zou tekenen met een privé-expert. Maar de wet op de consumentenbescherming verplicht dat net: een klant heeft altijd, dus ook in geval van privé-expertise, het recht om binnen een termijn van 14 dagen de opdracht te annuleren zonder kosten, tenzij voor de al geleverde prestaties. Dit herroepingsrecht is een wettelijke regeling. Wetgeving met betrekking tot privé-expertises mag daarvan niet afwijken en dus werd het alsnog in de gedragscode opgenomen. Meer zelfs: we hebben verkregen dat ook een contract moet worden ondertekend als een rechtsbijstandsverzekeraar zelf een privé-expert aanstelt voor

de schadelijder. Dat gebeurt weleens in dossiers waarin die laatste er zelf geen onder de arm genomen heeft, terwijl dat door de aard of de omvang van het schadegeval aangewezen blijkt. In zo’n geval kunnen de privé-experten zich voortaan zonder betwisting tot de verzekerde wenden voor vergoeding van hun prestaties, indien de rechtsbijstandsverzekeraar hun ereloon om deze of gene reden niet of ten dele betaalt.”

Met welke punten had je nog een probleem?

Luk Van Meenen: “Privé-experten werken op basis van een barema dat uitgedrukt wordt in een percentage. Dat is ooit bedacht door de koninklijke federatie van landmeters-experten en ook door de architecten die sinds jaar en dag meestal op percentagebasis werken, en werd overgenomen door de verzekeraars vanaf het moment dat ze in de jaren 60 van vorige eeuw een waarborg expertisekosten opnamen in hun polis. Een deel van het ereloon van de privé-expert wordt vergoed door de brandpolis en het saldo blijft ten laste van de verzekerde, tenzij de verzekerde een afzonderlijke waarborg van rechtsbijstand na brand had onderschreven. De meeste rechtsbijstandsverzekeraars handelen en betalen dan stipt het saldo maar die ene rechtsbijstandsverzekeraar, die ik daarnet al aanhaalde, weigert de privé-expert te betalen op het surplus, omdat volgens hem het bewijs moet geleverd worden van de geleverde prestaties. Omdat een eerste deel van het ereloon vergoed werd door de brandverzekeraar is het voor geen enkel expertisebureau mogelijk om aan te geven hoeveel prestaties er geleverd werden voor het eerste deel en prestaties er geleverd werden op het saldo, temeer omdat het globale ereloon op basis van een percentage wordt vastgesteld. Makelaars die hun ongenoegen wilden uiten over de weigering van tussenkomst, kregen te horen dat de fout toe te schrijven was aan de privé-expert die weigert de prestaties te declareren. Het is goed om binnen onze beroepsorganisatie over deze thema’s van gedachten te wisselen om een gezamenlijk standpunt in te nemen.”



Hoe kun je dat weerleggen?

Luk Van Meenen: “We reageren daar keer op keer op, maar de rechtsbijstandsverzekeraar in kwestie blijft altijd opnieuw aanvoeren dat het zijn probleem niet is. Als het gaat over redelijk en billijk – ons standpunt – kan het toch niet dat een brandverzekeraar een barema opneemt in de brandpolis en dat een rechtsbijstandsverzekeraar dan zou kunnen stellen dat een barema niet de basis kan zijn waarop het ereloon zal geregeld worden? Bovendien: als een verzekeraar zaken kan recupereren en verkopen, gaat dat in mindering van de schadeuitkering. De privé-expert loopt dan een deel vergoeding mis, omdat de schade lijder hem op basis van die uiteindelijke uitkering betaalt. De waarborg expertisekosten in de polis is een bijkomende waarborg en is volledig verworven mits voorlegging van bewijs, meestal een factuur van een privé-deskundige. Niettemin zijn er verschillende verzekeraars die slechts gedeeltelijk tussenkomen in de expertisecosten en het saldo pas willen betalen als bewijs geleverd wordt van wederbelegging. Rechtsbijstandsverzekeraars zijn hiervan de dupe, want zij komen tussen voor het saldo op het ereloon. Dus bij een gedeeltelijke tussenkomst in de expertisecosten is het saldo tijdelijk groter. Maar als de verzekerde na volledige afhandeling van het schadegeval en bij volledige vergoeding van alle geleden schade, nadat de wederbelegging werd bewezen, ook het saldo van de expertisecosten uitgekeerd zal krijgen, dan gebeurt het raar of zelden dat de rechtsbijstandsverzekeraar wordt ingelicht en dat het te veel betaalde saldo wordt teruggestort. Bijkomend probleem is dat meer dan één makelaar naar de privé-expert kijkt om de kwestie op te lossen. De hele situatie is, met alle respect, te gek voor woorden. Waar verzekeraars en vooral rechtsbijstandsverzekeraars geen rekening mee houden, is dat privé-experten sowieso geregeld niet volledig vergoed worden: als de brandverzekeraar om een of andere reden niet tussenkomt, horen ze meer dan eens van de verzekerde dat hij niet kan betalen. Hoeveel mensen onvermogen worden verklaard na een zware brand,

is echt opmerkelijk. Ze gaan in schuldbeïndeling, en het eerste wat een schuldbemiddelaar dan vraagt is of de privé-expert afstand wil doen van zijn ereloon. Of op z'n minst gedeeltelijk.”

Hoe omschrijf je concreet het doel van Privex?

Luk Van Meenen: “De professionele belangen van de leden bevorderen en beschermen. Hen ondersteuning, informatie en advies verstrekken aangaande

kend en aldus niet gebonden zijn door die gedragscode. De intentie van de gedragscode is om het kaf van het koren te scheiden en de privé-experten die correct en vakbekwaam zijn herkenbaar te maken, zodat een consument beter geïnformeerd is over de expert die hij of zij wil aanstellen. Anderzijds mag de gedragscode geen voordelen opleveren voor wie niet tekent. Evengoed is een overgangperiode nodig om iedere privé-expert de gelegenheid te geven aan de voorwaarden te voldoen. Op termijn

“Met twee professionals tegenover elkaar is de kans op een goed compromis veel groter dan aan de ene kant pure ratio en aan de andere kant pure emotie”

“In februari hebben we met een tiental privé-expertisekantoren rond de tafel gezeten en besloten om Privex op te richten. Voorlopig werken we als een feitelijke vereniging”

hun beroepsactiviteiten. Denk aan de specifieke wetgeving die hen aanbelangt. Ten derde kennisuitwisseling en samenwerking tussen de leden bevorderen. Bijvoorbeeld als er sprake is van een maandenlange bedrijfsschade met alle complexe berekeningen van dien. Niet elk expertisebureau beschikt immers over een specialist ter zake. En tot slot: de Privex-leden vertegenwoordigen op nationale en internationale fora en alle andere handelingen die het bestaansrecht van de vereniging kunnen bevorderen.”

Wat is de stand van zaken?

Luk Van Meenen: “We hebben onze opmerkingen op de gedragscode overgemaakt aan Assuralia, en momenteel is er een definitieve tekst die nog door alle betrokkenen finaal moet worden goedgekeurd. Het is de bedoeling dat de gedragscode in de toekomst door experts zal worden ondertekend. Er zullen dan in de markt experts actief zijn die zich conformeren aan de gedragscode en anderen die de code niet hebben gete-

mikken we erop dat verzekeraars de privé-expertisekosten alleen terugbetalen als een privé-deskundige aangesteld werd die aangesloten is bij Privex.”

Wie zetelt vandaag in Privex?

Luk Van Meenen: “In februari van dit jaar hebben we met een tiental privé-expertisekantoren rond de tafel gezeten en besloten om Privex op te richten. Voorlopig is het een feitelijke vereniging. Er is een bestuursorgaan dat ik voorziet en dat naast statuten een huishoudelijk reglement opgesteld heeft met als belangrijkste criterium objectieve aanvaardingsvoorwaarden voor nieuwe leden. Er zijn veel concullega's die 20 à 25 jaar ervaring hebben en misschien niet beschikken over diploma's die we nu in de criteria zullen voorzien, maar die door hun jarenlange ervaring zeer deskundig en beslagen zijn. In de toekomst zullen we toch moeten werken met objectieve maatstaven. Om ernstig genomen te worden door Assuralia en de markt zijn strikte toelatingsvoorwaarden noodza-

kelijk. Zodra ze vastgelegd zijn, zullen we nagaan of alle personen of kantoren die vandaag deel uitmaken van Privex, daaraan voldoen. Zonder het concurrentieaspect in aanmerking te nemen: om geloofwaardig en representatief te zijn als vereniging, moet je voor iedereen openstaan.”

Hoe kan iemand lid worden?

Luk Van Meenen: “Twee peters moeten motiveren waarom een kandidaat lid kan worden of niet. We zullen behalve individuen ook leden op vennootschapsniveau toelaten omdat bepaalde criteria waaraan volgens de gedragscode moet worden voldaan, betrekking hebben op het expertisekantoor op zich. Met eventueel nog een extra nuance, want sommige kantoren spitsen zich louter toe op materiële schade, terwijl andere ook bij bedrijfsschade optreden. Dan gaat het vanzelfsprekend om andere profielen. Niet alle startende experts voldoen logischerwijs onmiddellijk aan de criteria om te kunnen aansluiten bij Privex. Zij kunnen eerst kandidaat-lid zijn, en nadat ze slagen in het examen dat GEBCAI voor zijn leden inricht, volwaardig lid worden. We voorzien daarbij in een label dat men kan gebruiken in de briefwisseling naar de klant, de makelaar en de verzekeraar. Momenteel voeren we gesprekken met GEBCAI om te zien hoe we zouden kunnen samenwerken en elkaar versterken, bijvoorbeeld op het vlak van opleiding.”

Denk je er ook aan een typecontract aan te bieden vanuit Privex?

Luk Van Meenen: “Jazeker. Maar het wordt niet opgelegd: onze leden kiezen vrij of ze het zullen gebruiken. Maar het zal zo opgesteld zijn dat het voldoet aan alle kwaliteitsnormen van dergelijk document. Volgens de reacties die ik tot nu toe heb opgevangen, heeft iedereen wel de intentie dat typecontract te gebruiken. Lost het alle problemen op? Neen, er zullen altijd discussies blijven bestaan. De rol van de privé-expert is uiteraard handelen in het belang van de verzekerde, zoals de expert van de maatschappij in haar belang handelt. Dat correspondeert be-

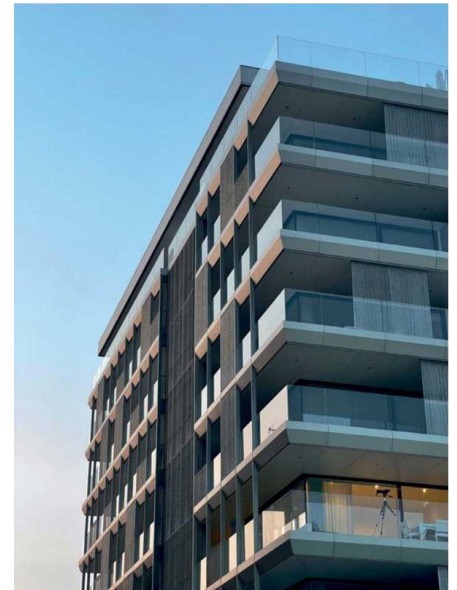
grijpelijkerwijs niet altijd. Maar met twee professionals tegenover elkaar is de kans op een goed compromis veel groter dan aan de ene kant pure ratio en aan de andere kant pure emotie, met bestekken die vaak niet helemaal aansluiten op de werkelijkheid. Daarin zal de privé-expert zijn rol kunnen vervullen.”

Deskundigheid is één aspect. Overtuig je alleen daarmee een potentiële klant?

Luk Van Meenen: “Je begint uiteraard met hem of haar correcte en transparante informatie te geven over wat je kan betekenen. Ook de Ombudsman en As-suralia hameren daarop. Sommige makelaars maken een keuze voor hun klant; ik heb er geen probleem mee dat Troostwijk Roux Expertises dan soms uit de boot valt. Bij wie verzekerd is zonder makelaar, is je diensten aanbieden natuurlijk moeilijker: je hebt maar weinig tijd om de verzekerde op een correcte manier te informeren over wat je voor hem kunt betekenen. Sommige expertisekantoren hebben dan de neiging om te overdrijven en onjuiste zaken te vertellen; bijvoorbeeld een privé-expert die zich voorstelt als iemand van de verzekeraar. Als dat systematisch gebeurt, ben je geen toonbeeld van kwaliteit en van de manier waarop Privex zich wil manifesteren en riskeer je dat je uitgesloten wordt als lid. Verder durven verzekeraars soms een paternalistische houding aan te nemen: ‘Je gaat toch geen privé-expert aanstellen, vertrouw je ons niet?’ Evengoed zijn er schade-inspecteurs die de verzekerde ontmoedigen met een boodschap dat de vergoeding lager zal uitvallen als de klant kiest voor een privé-expert. Het is goed dat er met de gedragscode een kader wordt geschapen waarbinnen dergelijke zaken meer onder de aandacht kunnen worden gebracht.”

Hoeveel bedraagt het lidgeld van Privex?

Luk Van Meenen: “Volgens de statuten zouden we dat kunnen vragen. Maar we hebben afgesproken dat voorlopig niet te doen. Op het moment dat we werkingskosten zullen hebben, bijvoorbeeld als we



met een vast advocatenkantoor beginnen te werken om adviezen in te winnen, dan moet dat uiteraard vanuit de vereniging betaald worden. Er zijn nu leden die voor de tekst van de gedragscode op eigen kosten advies ingewonnen hebben bij hun eigen advocaat. Maar in de toekomst moet het wel de bedoeling zijn, dat als we nog zo’n tekst te verwerken krijgen, we die vanuit de organisatie juridisch laten onderzoeken. Al was het maar om het risico op uiteenlopende standpunten te vermijden. Het secretariaat van Privex wordt momenteel verzorgd door een medewerker van Troostwijk Roux Expertises. We rekenen daarvoor voorlopig geen kosten aan. Ook de bestuurders en leden die voor onze vereniging werk verrichten, worden niet vergoed. Als het op een dag noodzakelijk wordt om een vorm van inkomsten te genereren, zullen we dat wel doen. Maar dan heel beperkt, om de drempel laag te houden. We hebben vandaag nog geen website, folders of brochures. Dat kost snel aardig wat. Maar het enthousiasme is in ieder geval zeer groot bij wie we hebben aangesproken.”

Tot wie kunnen privé-experten met interesse in Privex zich wenden?

Luk Van Meenen: “Het secretariaat en de zetel van Privex bevinden zich in de kantoren van Troostwijk Roux Expertises in Antwerpen. Het volstaat een mail te sturen naar management@trex.be.”

Jan De Raeymaecker