

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak Nr. TFD 2012/004
i n d e zaak nr. TFD 10-005

verwezen door:

De voorzitter van de Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening,

met betrekking tot:

hierna te noemen 'aangeslotene'.

I. Inleiding

Deze zaak betreffende de afwikkeling van een letselschade door aanvankelijk een rechtsvoorgangster van aangeslotene en thans aangeslotene als w.a.-motorrijtuigverzekeraar van de voor deze schade aansprakelijke partij, vloeit voort uit het verzoek van de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6.2.b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 24.3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Waar in het hierna volgende wordt gesproken over aangeslotene wordt daaronder ook de rechtsvoorgangster verstaan.

2. Feiten en procesverloop

2.1 Op 18 april 1996 is mevrouw B gewond geraakt bij een aanrijding tussen de personenauto waarin zij als passagier gezeten was en een andere auto, waarvan het w.a.-motorrijtuigrisico op dat moment verzekerd was bij aangeslotene. Mevrouw B laat haar belangen ter zake van haar letselschade behartigen door een advocaat. Aangeslotene heeft de afwikkeling van deze schade opgedragen aan een expertisebureau.

2.2 In november 2009 is tussen aangeslotene en mevrouw B verschil van mening ontstaan over de schadeafwikkeling. Het voor aangeslotene optredende expertisebureau wilde aanvullende vragen doen stellen aan de expertiserend artsen die omtrent mevrouw B rapport hadden uitgebracht. De voor mevrouw B optredende advocaat berichtte dat zijn cliënte met het stellen van aanvullende vragen niet akkoord ging maar mediation of een andere constructieve geschiloplossing voorstelde. Aangeslotene bleef echter bij het standpunt dat eerst aanvullende vragen moeten worden gesteld aan de expertiserend artsen.

2.3 Vervolgens heeft mevrouw B zich bij brief van 19 januari 2010 van haar advocaat met een klacht tot de Ombudsman Financiële Dienstverlening gewend. Deze heeft op 22 juli 2010 aan de advocaat bericht dat zijn medisch raadsman vanuit diens vakgebied als verzekeringsgeneeskundige de door aangeslotene verlangde vraagstelling niet als onredelijk of onbegrijpelijk aanmerkt. Verder heeft de Ombudsman aan de advocaat bericht dat hij de klacht over de wijze van behandeling van de letselschadeclaim en met name de in enkele perioden opgetreden vertragingen in het behandelingstraject terecht achtte.

2.4 Vervolgens heeft mevrouw B bij brief van 19 oktober 2010 met bijlagen van haar advocaat de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (primair) gevraagd om doorzending van het geschil aan de Tuchtraad. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft vervolgens op 8 december 2010 aanleiding gevonden om het dossier op de voet van artikel 24.3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening aan de Tuchtraad door te zenden.

2.5 De Tuchtraad heeft bij brief van 12 januari 2011 aangeslotene in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tegen de door mevrouw B ingediende klacht. Aangeslotene heeft verweer gevoerd bij verweerschrift van 7 maart 2011 met bijlagen.

3. De klacht

3.1 De schadeafwikkeling, die altijd al moeizaam verliep, stagneert volledig sinds het najaar van 2008. Toen heeft de advocaat van mevrouw B het voor aangeslotene optredende expertisebureau uitgenodigd voor overleg omdat alle expertises en aanvullende expertises verricht waren. Aangeslotene wil echter dat eerst aanvullende vragen met betrekking tot 'het stoppen van de vechtsport en de psychische decompensatie' worden gesteld aan de neuroloog en de neuropsycholoog die mevrouw B hebben onderzocht. Mevrouw B en haar advocaat kunnen daarmee niet akkoord gaan.

3.2 Volgens aangeslotene zou het stellen van aanvullende vragen alleszins gegrond zijn omdat mevrouw B onder meer aan de neuropsycholoog heeft verklaard dat zij met de sport Hanmudo was gestopt doordat het expertisebureau de beoefening van deze sport steeds weer ter discussie stelde. Volgens aangeslotene zou dat een onjuiste mededeling zijn, omdat mevrouw B al in 2002/3 met de beoefening van deze sport was gestopt, hetgeen zij toen aan de expertiserend psychiater zou hebben meegedeeld.

3.3 Het komt er dus op neer dat aangeslotene blijft zoeken naar wegen om onder haar niet welgevallige expertiserapporten uit te komen, in plaats van mee te werken aan een constructieve oplossing van het geschil, zoals door middel van mediation of een bindend advies.

3.4 Dit handelen van aangeslotene is strijd met de Gedragscode Behandeling Letselschade, met name de beginselen 3, 5, 16 en 17 daarvan. Aangeslotene heeft zich aan deze Gedragscode gecommitteerd.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene staat zeker open voor een vorm van geschilbeslechting zoals mediation. Wat haar betreft staan – ook met inachtneming van de Gedragscode Behandeling Letselschade – alle mogelijkheden van geschilbeslechting open. Wel moet er eerst duidelijkheid zijn op medisch gebied. Noodzakelijk is dat aan de expertiserend artsen aanvullende vragen worden gesteld, omdat deze artsen, doordat mevrouw B een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, onjuiste conclusies hebben getrokken die voor de beoordeling van de schade verregaande gevolgen kunnen hebben. Het stellen van aanvullende vragen aan expertiserend artsen wordt algemeen geaccepteerd. Het gaat er hierbij in dit geval om dat duidelijk wordt of de expertiserend artsen volledig zijn geïnformeerd over de intensiteit waarmee mevrouw B Hanmudo beoefende.

4.2 (...). Daarna heeft zij de trainingsintensiteit drastisch teruggebracht omdat volgens haar mededeling aan het expertisebureau op 28 januari 2004, bij haar de zin in de sport over was. Omdat de expertiserend psychiater heeft gerapporteerd dat zij in 2002/3 met de sport is

gestopt, zal zij zich in die zin jegens hem hebben uitgelaten. Zij was dus al (bijna) volledig met de sport gestopt toen het expertisebureau op 28 januari 2004 haar sportactiviteiten voor het eerst aan de orde stelde.

4.3 Wat de naleving van de Gedragscode Behandeling Letselschade betreft wijst aangeslotene op een brief van het expertisebureau van 22 maart 2010 waarin uitvoerig is beschreven welke initiatieven de medewerker van dat bureau heeft genomen om de voortgang in het dossier te bewaken en te proberen tot een regeling te komen. Al direct bij zijn aantreden in november 2000 heeft deze medewerker voorgesteld een regeling te treffen of anderszins expertise te laten verrichten. Tot 14 januari 2009 (acht jaar lang) is niet concreet op diens voorstellen en rappels ingegaan. Ook werd geen tegenvoorstel ontvangen.

5. De zitting

Ter zitting van 8 juni 2011 is de klacht met partijen besproken. Daarbij is onder meer aan de orde gekomen welke vragen aangeslotene aan de rapporterend artsen wil stellen, wat het beleid van aangeslotene is bij dit soort vastgelopen zaken, waarom mevrouw B zich verzet tegen het stellen van nadere vragen aan de rapporterend artsen, en of partijen hebben overwogen de zaak aan het in de Gedragscode Behandeling Letselschade genoemde geschiloket voor te leggen. De bespreking ter zitting heeft erin geresulteerd dat partijen in nader overleg zouden treden over de inhoud van de aan de rapporterend artsen te stellen vragen, en voorts dat als partijen in het nader overleg het niet eens zouden worden over de te stellen vragen, aangeslotene haar vragen aan de rapporterend artsen zou stellen en mevrouw B aan deze artsen haar reactie op de door aangeslotene gestelde vragen zou geven.

6. Het verdere verloop van de klachtprocedure

6.1 Aangeslotene heeft vervolgens haar vragen aan de rapporterend artsen gesteld. Mevrouw B heeft bij brieven van 1 september 2011 aan deze artsen haar reactie op de door aangeslotene gestelde vragen gegeven.

6.2 De rapporterend artsen hebben alle drie geantwoord op de door aangeslotene gestelde vragen.

6.3 Vervolgens heeft het voor aangeslotene optredende expertisebureau bij brief van 24 april 2012 aan de advocaat van mevrouw B meegedeeld dat aangeslotene wil toewerken naar een spoedige oplossing en bereid is mogelijkheden te bezien om zonder een onderzoek naar de verdien capaciteiten van mevrouw B tot een afwikkeling van de schade te komen. Vervolgens is de advocaat van mevrouw B gevraagd een concreet tegenvoorstel te doen op het door aangeslotene gedane regelingsvoorstel. Wanneer, aldus het expertisebureau, blijkt dat het tegenvoorstel "perspectief biedt op een regeling, zal [aangeslotene] de onderhandelingen hierover hervatten met zo nodig inschakeling van een mediator. Wanneer u echter vasthoudt aan een substantieel hogere claim dan het regelingsvoorstel dat [aangeslotene] heeft gedaan, is het niet waarschijnlijk dat een mediator op basis van de beschikbare informatie partijen tot elkaar kan brengen. In dat geval stelt [aangeslotene] voor om nader onderzoek te verrichten naar de arbeidsongeschiktheid van [mevrouw B] conform uw verzoek aan de Tuchtraad."

6.4 In reactie daarop heeft de advocaat van mevrouw B bij brief van 6 juni 2012 aan de Tuchtraad meegedeeld dat hier sprake is van medisch niet objectiveerbare klachten waardoor mevrouw B volledig is uitgevallen voor betaalde arbeid. In een dergelijk geval kan een verzekeringsgeneeskundige geen belastbaarheidsprofiel opstellen. Reeds daarom kan deze aanpak niet tot een oplossing leiden. Daarnaast heeft de advocaat meegedeeld dat zijns inziens de bereidheid van aangeslotene de facto niet bestaat nu daaraan "de voorwaarde [wordt] gekoppeld dat mijn cliënte niet vast zou houden aan een substantieel hogere claim dan het regelingsvoorstel dat [aangeslotene] ooit heeft gedaan." Mevrouw B vraagt de Tuchtraad bij wijze van bindend advies aangeslotene te bevelen mee te werken aan mediation, bindend advies of een andere vorm van geschiloplossing als bedoeld in de Gedragscode.

6.5 In een brief van 28 juni 2012 heeft de Tuchtraad de advocaat van mevrouw B gevraagd of hij mogelijkheden ziet tot een tegenvoorstel dat perspectief op een regeling biedt.

6.6 De advocaat van mevrouw B heeft bij brief van 18 juli 2012 geantwoord dat zijn cliënt in dit stadium geen tegenvoorstel kan doen dat voldoet aan de door aangeslotene gestelde voorwaarde, namelijk dat het niet substantieel hoger mag zijn dan het eerder door aangeslotene gedane voorstel.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 De Tuchtraad stelt voorop dat hij tot taak heeft erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak treedt de Tuchtraad niet in de plaats van de bevoegde rechter en onthoudt hij zich van het opleggen van civielrechtelijke sancties. De Tuchtraad kan dan ook niet bij wijze van bindend advies aangeslotene bevelen mee te werken aan mediation, bindend advies of een andere vorm van geschiloplossing als bedoeld in de Gedragscode Behandeling Letselschade, zoals door mevrouw B is verzocht.

7.2 De klacht komt erop neer dat de schadeafwikkeling stagneert door het verlangen van aangeslotene dat eerst aanvullende vragen met betrekking tot 'het stoppen van de vechtsport en de psychische decompensatie' worden gesteld aan de neuroloog, de neuropsycholoog en de psychiater die mevrouw B hebben onderzocht, alvorens aangeslotene wil meewerken aan een constructieve oplossing om tot een afwikkeling van de schade te komen, zoals door middel van mediation of een bindend advies. Volgens mevrouw B en haar advocaat is dit handelen van aangeslotene in strijd met de Gedragscode Behandeling Letselschade, met name de beginselen 3, 5, 16 en 17 daarvan, aan welke Gedragscode aangeslotene zich heeft gecommitteerd.

7.3 Deze Gedragscode verwoordt blijkens de Preambule in twintig beginselen de grote lijnen van goede praktijken om een letselschade te behandelen. Een verzekeraar moet in beginsel in overeenstemming met deze Gedragscode en de daarin neergelegde beginselen en goede praktijken handelen, tenzij er bijzondere omstandigheden aanwezig zijn die, in het belang van een goede schadeafwikkeling en in het belang van het slachtoffer, een afwijking daarvan rechtvaardigen.

7.4 Voor zover aangeslotene in dit geval al op de door mevrouw B genoemde punten niet overeenkomstig de Gedragscode heeft gehandeld, is naar het oordeel van de Tuchtraad van

dergelijke bijzondere omstandigheden sprake. Gelet op de gerezen twijfel omtrent de volledigheid en de juistheid van de informatie omtrent de beoefening van de vechtsport Hanmudo door mevrouw B die aan de neuroloog, de neuropsycholoog en de psychiater bij hun onderzoek van mevrouw B ter beschikking stond, respectievelijk door haar bij dat onderzoek werd verschaft, kon aangeslotene, zonder schending van de Gedragscode, het standpunt innemen dat het noodzakelijk is aanvullende vragen aan de neuroloog, de neuropsycholoog en de psychiater te stellen alvorens tot schadeafwikkeling kan worden gekomen.

7.5 Weliswaar is de afwikkeling van de schade vertraagd, hetgeen de Gedragscode juist beoogt te voorkomen, maar die vertraging is in overwegende mate toe te schrijven aan het feit dat mevrouw B en haar advocaat zich tegen het stellen van aanvullende vragen bleven verzetten. Niet gebleken is dat aangeslotene en het door haar ingeschakelde expertisebureau niet op een constructieve wijze hebben getracht om tot een goede en spoedige afwikkeling van de letselschadeclaim van mevrouw B te komen.

7.6 Aangeslotene heeft dan ook niet de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad door te verlangen dat deze aanvullende vragen werden gesteld, die als uitkomst van het overleg ter zitting van de Tuchtraad, vervolgens daadwerkelijk ook zijn gesteld.

8. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 18 september 2012 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. E.J. Numann en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)