

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-004

in de zaak nr. TFD 16-001

ingediend door: [naam 1],
hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot: [naam 2], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Klager is op 10 juli 2010 slachtoffer van een verkeersongeval geworden. Hij reed op zijn motorfiets toen hij werd aangereeden door een bij aangeslotene verzekerde scooter. Bij het ongeval liep hij (onder meer) crush-letsel aan zijn voet op. Klager werkte voor het ongeval als schilder in zijn eigen schildersbedrijf (hierna: [naam 3]).

2.2 Aangeslotene heeft aansprakelijkheid erkend en de behandeling van de zaak uitbesteed aan een extern schaderegelingskantoor. De aan dit kantoor verbonden register-expert mevrouw mr. [naam 4] heeft de zaak behandeld.

2.3 Klager heeft in privé schadevergoeding gevorderd. Daarnaast heeft [naam 3] krachtens art. 6:107a BW een vordering ingediend. Voor de berekening van het verlies aan verdienvermogen en voor de loonschade van klager en [naam 3] heeft klager [naam 5] ingeschakeld. Partijen zijn over de afwikkeling van de schade en de aanspraken van klager in onderhandeling getreden. In februari 2014 heeft de advocaat van klager ter beëindiging van de onderhandelingen een pragmatisch voorstel gedaan. Bij brief van 15 april 2014 heeft mr. [naam 4] hierop met een tegenvoorstel gereageerd. In mei 2014 is tussen partijen overeenstemming bereikt over de afwikkeling van de schade. In juli 2014 is een vaststellingsovereenkomst (hierna: VSO) en belastinggarantie opgesteld. Deze zijn op 22 augustus 2014, na enige aanpassingen, (ook) door klager ondertekend. Op 16 september 2014 heeft betaling door aangeslotene plaatsgevonden.

2.4 Klager heeft over de wijze waarop zijn zaak is behandeld een klacht bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening ingediend. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de klacht op 19 februari 2016 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.5 Klager heeft desgevraagd, per e-mailbericht van 9 juni 2016, de klacht aangevuld in die zin dat hij heeft gemotiveerd welke gedragscodes in zijn visie zijn geschonden en welk tuchtrechtelijk verwijt hij aangeslotene maakt. Aangeslotene heeft bij brief van 6 september 2016 verweer gevoerd. Klager heeft daarna bij brief van 23 september 2016 de bij het klaagschrift ontbrekende bijlage ingediend en bij brief van 1 november 2016 inhoudelijk gereageerd op het verweerschrift (hierna aangeduid als: repliek). Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 9 december 2016 gereageerd (hierna aangeduid als: dupliek).

3. De door klager ingeroepen toepasselijke regelingen

Gedragscode Verzekeraars

“Artikel 2.3 Zekerheid bieden

(...)

Betrouwbaarheid

(...)

11. Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

(...)”

Gedragscode Behandeling Letselschade

In hoofdstuk 2 (Ethische uitgangspunten) zijn de morele waarden, normen en verantwoordelijkheden opgenomen die de uitgangspunten vormen voor de in de GBL beschreven gedragsregels. Voor zover van belang bepaalt hoofdstuk 2:

“Beginselen

De bij de letselschade betrokken professional heeft de morele plicht om de menselijke waardigheid van de benadeelde hoog te houden, in het bijzonder de waarden zelfbeschikking, gelijkwaardigheid, wederkerigheid en respect. (...)”

Deugden

Het is voor de bij de letselschade betrokken professional een deugd van rechtvaardigheid om de aangetaste gezondheid van de benadeelde passend te compenseren. (...)”

In hoofdstuk 4 (Vaststelling aansprakelijkheid en eerste contact) is in de inleiding opgenomen:

“Een respectvolle benadering maakt het letselschadetraject begrijpelijker voor de benadeelde. Hij merkt dat de verzekeraar hem serieus neemt, wat het vertrouwen geeft dat zijn zaak zorgvuldig wordt behandeld. Respect en vertrouwen dragen bij aan een goede onderlinge verstandhouding. Erkenning is belangrijk. Dat is de centrale conclusie van het onderzoek ‘Slachtoffers en aansprakelijkheid’ (2008). Ook empathie is van groot belang. Benadeelden die zich gehoord voelen, hebben meer vertrouwen dat de verzekeraar hen serieus neemt.”

In hoofdstuk 5 (Vaststellen en vergoeden van schade) zijn onder meer de volgende gedragsregels opgenomen:

"Gedragsregel 5: Verdieping en contact

Partijen streven naar passende oplossingen in de persoonlijke omgeving en werkomgeving van de benadeelde door zich gedegen te verdiepen in de persoonlijke situatie, ambities en mogelijkheden. Verzoeken om aanvullende informatie zijn proportioneel. De verzekeraar houdt er rekening mee dat het de benadeelde moeite kan kosten om die informatie te achterhalen.

De verzekeraar heeft ten minste één keer per jaar persoonlijk contact met de benadeelde om zich op de hoogte te stellen van diens letsel en situatie, ook als de benadeelde wordt bijgestaan. Dat is alleen anders, als de benadeelde aangeeft op dat contact geen prijs te stellen.

Gedragsregel 6: Schadeoverzicht opstellen

In overleg met de benadeelde draagt de belangenbehartiger zorg voor een onderbouwd overzicht van de schade. De verzekeraar geeft gemotiveerd aan welke schade zij erkent en wat naar haar mening nog nader onderzoek verdient. Zij laat, indien aan de orde, tevens haar standpunt weten over de vergoeding van de kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand en eventueel deskundigenonderzoek.

Gedragsregel 7: Binnen 14 dagen uitkeren

De verzekeraar keert aan de benadeelde de schade uit die is verschenen en door haar is erkend, dan wel tussen partijen definitief is vastgesteld. Dit gebeurt binnen 14 dagen na de erkenning of de definitieve vaststelling."

4. De klacht

In de onder 2.4 en 2.5 genoemde brieven zijn de volgende klachten geformuleerd.

- I Aangeslotene heeft de klachten en beperkingen van klager onvoldoende serieus genomen. Klager verwijst hierbij naar de brief van 15 april 2014 van mr. [naam 4] waarin over het regres van het nettoloon (art. 6:107a BW) staat: "Uit de ontvangen informatie blijkt dat de eerste arbeidsongeschiktheidsdag zou zijn 1 januari 2012. Er is geen bewijs van deze vordering geleverd en de wel aangeleverde informatie doet vermoeden dat er geen verzuim in 2011 is geweest en zelfs evenmin in 2010." Hiermee heeft aangeslotene in strijd gehandeld met gedragsregel 5 en 6 van de Gedragscode Behandeling Letselschade en het in hoofdstuk 4 van die gedragscode opgenomen beginsel dat het slachtoffer een respectvolle benadering verdient, serieus moet worden genomen en erkenning verdient.
- II Aangeslotene heeft niet zorggedragen voor een voortvarende afwikkeling van de schade, ook niet nadat partijen overeenstemming hadden bereikt over een door aangeslotene aan klager te betalen vergoeding. Dit kwam doordat aangeslotene onjuiste standpunten over de inhoud van de belastinggarantie had ingenomen en doordat aangeslotene een niet overeengekomen bepaling in de vaststellingsovereenkomst had opgenomen. Deze gedragingen zijn in strijd met gedragsregel 7 van de Gedragscode Behandeling Letselschade.
- III Aangeslotene heeft verwarrende en wisselende standpunten ingenomen over de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten en de factuur van [naam 5]. Hierdoor heeft aangeslotene in strijd gehandeld met gedragsregel 6 van de Gedragscode Behandeling Letselschade en met de Gedragscode Verzekeraars.

- IV Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met gedragsregel 7 van de Gedragscode Behandeling Letselschade door op klager druk uit te oefenen om akkoord te gaan met de nadere voorwaarden in de vaststellingsovereenkomst.
- V Aangeslotene heeft zich ten onrechte op het standpunt gesteld dat met de vaststellingsovereenkomst en door betaling aan klager in privé ook de vordering van [naam 3] zou zijn geregeld. Dit standpunt schaadt de goede naam van het verzekeringsbedrijf.
- VI Aangeslotene heeft gereageerd op de klachtbrief van klager maar de reactie was niet van de directie maar van een klachtenfunctionaris en daarin is nauwelijks, en in ieder geval niet inhoudelijk, ingegaan op de klachten. Voorts is niet gewezen op de mogelijkheid van het indienen van een klacht bij Kifid.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in de onder 2.5 genoemde brieven aangevoerd dat zij groot belang hecht aan correcte naleving van de door de branche gerealiseerde regelgeving. De schaderegeling in deze zaak is stroef verlopen maar van schending van enige gedragscode is geen sprake. In reactie op de klachtonderdelen heeft aangeslotene het volgende aangevoerd:

- I Aangeslotene was bekend met het letsel van klager en met zijn stelling dat hij daardoor zijn werkzaamheden niet (volledig) kon verrichten. Uit de door klager overgelegde stukken kon echter worden afgeleid dat er door hem werkzaamheden waren verricht van een zodanige aard dat er geen financiële schade was. Aangeslotene heeft de klachten van klager steeds serieus genomen en de opmerking in de door klager bedoelde brief over het verzuim van klager doet hieraan niet af.
- II In reactie op het voorstel van de advocaat van klager om tot een oplossing te komen heeft aangeslotene een standpunt ingenomen waarna tussen partijen een pragmatische regeling tot stand is gekomen. Daarna is tussen partijen discussie ontstaan over de inhoud van de belastinggarantie en over de vaststellingsovereenkomst waarin aanvankelijk een niet-overeengekomen bepaling was opgenomen. Het standpunt van aangeslotene over de belastinggarantie berustte op een misverstand. Zowel de belastinggarantie als de vaststellingsovereenkomst zijn aangepast. Deze omstandigheden hebben vertraging opgeleverd maar dit kan niet als klachtwaardig worden aangemerkt.
- III Met de vaststellingsovereenkomst is de discussie die tussen partijen bestond over de buitengerechtelijke kosten beëindigd. Daarna is op instigatie van de advocaat van klager discussie gevoerd over een nota van € 2.358. Aangeslotene heeft nog een aanvullende betaling gedaan en heeft daarmee aan haar verplichtingen voldaan. Aangeslotene heeft steeds duidelijk gecommuniceerd dat de kosten van [naam 5] niet voor vergoeding in aanmerking komen. De kosten, € 7.500, zijn evenwel toch, onverplicht, opgenomen in het aanbod van aangeslotene en dus in de uiteindelijke regeling. De discussie die na de vaststellingsovereenkomst is gevoerd en de onduidelijkheid die daardoor is ontstaan, zijn niet aan aangeslotene te wijten.
- IV Aangeslotene heeft in de onderhandelingen termijnen gesteld, hetgeen niet ongebruikelijk is. Zij heeft geen nadere (rand)voorwaarden gesteld nadat overeenstemming over de schade was bereikt. Aangeslotene heeft niet oneigenlijk of klachtwaardig druk uitgeoefend.

- V De vordering van [naam 3] krachtens art. 6:107a BW is in de totale regeling meegenomen. Hierover is aangeslotene in haar brief van 15 april 2015 duidelijk geweest. Aangeslotene heeft ook op dit punt niet klachtwaardig gehandeld.
- VI Door aangeslotene is op alle klachtonderdelen in de klachtbrief van klager gereageerd. Voor zover aangeslotene in het verleden al uitvoerig op de klachten was ingegaan heeft aangeslotene dat daarna niet nog eens gedaan. Het verwijzen naar Kifid was niet nodig nu de advocaat van klager kenbaar had gemaakt met deze mogelijkheid reeds bekend te zijn.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoren de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Behandeling Letselschade.

6.2 Aan de orde is in de eerste plaats of aangeslotene de klachten van klager en de daaruit voortvloeiende schade onvoldoende serieus heeft genomen en daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Tuchtraad kan zich voorstellen dat klager meer medeleven met zijn situatie en de door hem geleden schade op prijs had gesteld maar de Tuchtraad is niet gebleken dat mr. [naam 4] op enigerlei wijze de schade van klager niet serieus heeft genomen. Klager beroept zich ter onderbouwing van zijn standpunt op de brief van 15 april 2014 waarin mr. [naam 4] klager bericht dat 'de aangeleverde informatie doet vermoeden' dat in 2010 en in 2011 geen verzuim is geweest. Door klager op deze wijze te informeren heeft mr. [naam 4] op zakelijke en directe wijze kenbaar gemaakt dat zij de claim van klager serieus heeft beoordeeld maar dat zij in de door klager aangeleverde stukken daarvan geen bewijs zag. De eerste klacht is derhalve ongegrond.

6.3 De kern van de onder II tot en met IV genoemde klachten is dat aangeslotene, ook nadat overeenstemming was bereikt, niet heeft zorggedragen voor een voortvarende afwikkeling van de schade. Ten aanzien van de belastinggarantie, de buitengerechtelijke kosten en de factuur van [naam 5] is discussie ontstaan en aangeslotene heeft aanvankelijk een bepaling in de vaststellingsovereenkomst opgenomen waarover geen overeenstemming was bereikt. Verder maakt klager aangeslotene het verwijt dat aangeslotene, nadat overeenstemming was bereikt, nadere (rand)voorwaarden stelde en dat zij weigerde de vorderingen van klager in privé en van [naam 3] te combineren.

6.4 De Tuchtraad overweegt als volgt.
Aangeslotene heeft in de door haar ingediende stukken toegelicht dat mr. [naam 4] over de belastinggarantie aanvankelijk een onjuist standpunt heeft ingenomen maar dat dit op een misverstand berustte en dat het standpunt vervolgens is herzien. Daarmee is aangeslotene derhalve alsnog akkoord gegaan met het standpunt van klager. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is hier naar het oordeel van de Tuchtraad geen sprake. Dit geldt eveneens voor de overige discussiepunten die tot gevolg hebben gehad dat in de uiteindelijke afwikkeling

vertraging is ontstaan. Over de buitengerechtelijke kosten bestond kennelijk tussen partijen onduidelijkheid. Het bestaan van deze onduidelijkheid brengt niet mee dat aangeslotene tuchtrechtelijke verwijtbaar heeft gehandeld. Dit geldt te meer indien de bestaande onduidelijkheid ook, zoals hier het geval was, door de advocaat van klager kon worden opgehelderd.

6.5 Ten aanzien van de klacht over de nadere (rand)voorwaarden die aangeslotene volgens klager stelde nadat reeds overeenstemming was bereikt, overweegt de Tuchtraad het volgende. Tussen partijen bestond discussie over de vraag of de buitengerechtelijke kosten in de vaststellingsovereenkomst zouden worden meegenomen. Aangeslotene heeft toegelicht dat zij daarover duidelijkheid trachtte te verkrijgen maar daarmee geen nadere voorwaarden heeft gesteld. In dat kader heeft aangeslotene klager in die correspondentie termijnen gesteld. Het voortduren van de discussie is derhalve in ieder geval niet alleen aan aangeslotene te wijten en het kan aangeslotene ook niet worden aangerekend dat zij enige voortvarendheid heeft willen betrachten bij het beëindigen van deze discussie door klager termijnen te stellen.

6.6 Klager acht het voorts klachtwaardig dat aangeslotene stelt dat met de betaling aan klager in privé ook de vordering van [naam 3] is afgewikkeld. De Tuchtraad constateert met klager dat [naam 3] in de vaststellingsovereenkomst niet expliciet als partij is genoemd. Echter in de correspondentie tussen klager en aangeslotene die tot de vaststellingsovereenkomst heeft geleid – zie daarvoor onder andere de brief van mr. [naam 4] van 15 april 2014 en de in de tweede tabel daarvan opgenomen regresvordering netto loon van € 7.627,00 – is de vordering van [naam 3] wel degelijk meegenomen. De stelling van aangeslotene dat met de uiteindelijke betaling aan klager ook de vordering van [naam 3] is meegenomen kan aangeslotene daardoor naar het oordeel van de Tuchtraad in redelijkheid innemen. Het is niet aan de Tuchtraad de juistheid van die stelling te beoordelen.

Ook op dit punt is de Tuchtraad derhalve van oordeel dat aangeslotene geen tuchtrechtelijk verwijt treft.

6.7 Ten aanzien van de onder VI genoemde klacht oordeelt de Tuchtraad dat aangeslotene evenmin tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Aangeslotene heeft toegelicht dat de klacht is behandeld namens de directie door een daartoe aangestelde klachtenfunctionaris. Voorts heeft aangeslotene de klachtbrief van 21 april 2015 op korte termijn beantwoord door bij brief van 23 april 2015 op de klacht in te gaan. Doordat de advocaat van klager in de klachtbrief reeds kenbaar had gemaakt zich zo nodig tot Kifid te wenden is het achterwege blijven van het vermelden van deze mogelijkheid door aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Klager had er immers blijk van gegeven met die mogelijkheid bekend te zijn. Voorts is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene, gelet op de reeds tussen partijen gevoerde correspondentie, met de brief van 23 april 2015 in voldoende mate op de kern van de klacht is ingegaan.

Conclusie

6.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de klachten ongegrond zijn.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad en verklaart de klachten ongegrond.

Aldus is beslist op door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab, mr. J.H. Wansink leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. I.M.L. Venker)