

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 13-003

in de zaak nr. [nummer],

na indiening van de klacht door: [Naam bedrijf], hierna te noemen: klager

met betrekking tot: [Naam aangeslotene], 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 e van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. Feiten en procesverloop

2.1 Klager, een autoleasebedrijf, heeft bij aangeslotene een autoverzekering (WA/Casco) gesloten. Van toepassing zijn de voorwaarden M 03.5.05 B.

2.2 Op 23 september 2011 is de verzekerde auto ernstig beschadigd. Klager heeft de schade gemeld. De schademelding is in behandeling genomen door de gevolmachtigde van aangeslotene.

2.3 De gevolmachtigde heeft voor de vaststelling van de schade een expertisebureau ingeschakeld. Het voertuig is vervolgens via het elektronisch veilingstelsel van het expertisebureau, het Total Loss Bureau (TLB), aangeboden aan een aantal VbV (Verzekeringbureau Voertuigcriminaliteit) erkende opkopers.

2.4 Op 25 oktober 2011 ontving klager van het expertisebureau schriftelijk het bericht dat de schade op basis van totaal verlies is geraamd op € 28.610,00,-- inclusief BTW. In afwijking van artikel 13.2 van de verzekeringsvoorwaarden heeft klager met instemming van de gevolmachtigde besloten zelf de verkoop van het schadevoertuig ter hand te nemen. In de desbetreffende brief is verder het volgende te lezen:

“Wij vernamen van u dat de verkoop van het restant door u afgehandeld gaat worden. Derhalve hebben wij het voertuig teruggetrokken van het TLB.”

2.5 Op 26 oktober 2011 had klager een bod van een opkoper ontvangen van € 18.890,00.

2.6 Met een e-mailbericht van 27 oktober 2011 heeft het expertisebureau aan klager het volgende medegedeeld:

“Vanwege de ernst van de schade vernam ik zojuist dat er bij verkoop een WOK-melding van toepassing is op de Volvo, dit ter info.”

2.7 Klager heeft per e-mailbericht van 8 november 2011 het volgende aan de expert bericht:

“Ik kon uw bericht niet plaatsen omdat de RDW site aangaf dat dit niet het geval was. Ook het kenteken was bij het voertuig. Hierdoor ... [ben] ik ervan uit gegaan dat uw bericht niet juist was. Onze opkoper is vrijdag op de WOK gestuit en heeft de deal hierop geannuleerd. Ik begrijp nu dat de WOK een initiatief van jullie kant is en snap de technisch[e] reden hiervoor niet en de heer [naam opkoper] trekt, in zijn ogen terecht, zijn bod in. Om de zure leerschool die ik nu ervaar [...] te verzachten vraag ik mij af of u mij hierbij nog kan helpen.”

2.8 Op 14 november 2011 heeft de tussenpersoon van klager per e-mail onder meer het volgende aan klager bericht:

“De expert heeft de dagwaarde exclusief BTW vastgesteld op een bedrag van € 24.042,01. Aangezien op deze schade een eigen risico van € 135,00 van toepassing is, zal men € 23.907,01 naar uw rekening [nummer bankrekening] overmaken.”

2.9 Klager heeft op 16 november 2011 per e-mail geantwoord dat hij niet akkoord gaat met de voorgestelde afwikkeling en terugkomt van de eerdere beslissing om de restanten zelf te behouden. Volgens klager zijn door de handelwijze van het expertisebureau en de wijze waarop de WOK-melding heeft plaatsgevonden de mogelijkheden voor verkoop beperkt. Hij meldde dat de opkoper, inmiddels bekend geworden met de WOK melding, zijn aanbod heeft verlaagd met € 2.500,00. Verder schrijft klager het volgende:

“Wij verzoeken u daarom om regelend en schadebeperkend op te treden. Wij wensen in deze gezien het voorgaande volledig schadeloos te worden gesteld.”

2.10 Via de tussenpersoon van klager en onder verwijzing naar het onder 2.7 genoemde bericht heeft de expert op 16 november 2011 als volgt geantwoord:

“Uit deze mail blijkt dat door [naam medewerker klager] het afgegeven signaal van onze expert, wel is gelezen maar dit werd door hem beoordeeld als niet juist. Echter, op het moment dat wij [naam medewerker klager] daarover informeerde[n], op 27-10-2011, hadden wij nog de mogelijkheid om het nu ontstane probleem te voorkomen. De WOK melding komt er tenslotte pas op nadat wij gerapporteerd hebben en dat was toen nog niet het geval.

Ook nadat wij [naam medewerker klager] hierover hadden geïnformeerd, heeft hij dit niet doorgegeven aan de opkoper van [naam klager]. Op 08-11-2011 werden wij pas geïnformeerd met het verzoek om [naam klager] hierbij te helpen. Hij geeft zelfs aan dat de geplaatste WOK onjuist zou zijn. Deze wordt echter bepaald aan de hand van technische gronden en heeft te maken met de verkeersveiligheid. Bij export van het voertuig naar het buitenland kan normaal gesproken de rest BPM teruggevorderd worden. Behalve bij voertuigen die onder de demontageregeling vallen of voertuig waarop een WOK is geplaatst.

De eerder door ons afgewezen opkoper moeten wij nu verzoeken om voor een reëel bedrag het voertuig te halen. Het met € 2.500,00 verlaagde bod is nog steeds reëel gezien de andere biedingen. Ook een nieuwe biedronde zal geen beter bod realiseren. Vandaar dat het erg belangrijk is dat er vandaag een beslissing wordt genomen hierin. (...)"

2.11 Op 24 november 2011 heeft klager via zijn tussenpersoon een klacht ingediend tegen aangeslotene, als eindverantwoordelijke voor de handelwijze van haar gevolmachtigde en van het expertisebureau. Aangeslotene heeft de klacht ongegrond verklaard, laatstelijk bij e-mail bericht van 17 oktober 2012.

2.12 Met een brief van 2 november 2012 heeft klager een klacht voorgelegd aan de Tuchtraad.

2.13 Bij brief van 7 december 2012 heeft aangeslotene verweer gevoerd, waarop klager op 2 januari 2013 schriftelijk heeft gereageerd. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan gereageerd bij brief van 12 februari 2013 en als bijlage een e-mail bericht van de expert, gedateerd 14 januari 2013, meegezonden waarin onder meer het volgende is te lezen :

"Ik heb de schade in combinatie met de voorwaarden voor het plaatsen van een WOK bekeken. Daaruit concludeer ik dat de WOK terecht geplaatst is. Daarnaast wil ik nog wel opmerken dat het plaatsen van een WOK een RDW aangelegenheid is. Zij geven uitdrukkelijk de WOK indicatie mee, wel naar aangeven van onze zijde."

3. Toepasselijke regelingen

3.1 *Bedrijfsregeling no. 16: Schadeafwikkeling op basis van totaalverlies*

Voor zover voor deze zaak van belang luidt de op deze zaak toepasselijke Bedrijfsregeling no.16: Schadeafwikkeling op basis van totaalverlies van het Verbond

van Verzekeraars (gewijzigde versie van 1 juli 2008) als volgt:

“Artikel 1 - Toepassing

Deze bedrijfsregeling is van toepassing op alle gekentekende voertuigen waarbij na een schade-evenement sprake is van schadeafwikkeling op basis van totaal verlies. Hierbij wordt een ondergrens gehanteerd. Het betreft alle voertuigen waarvoor conform de wegenverkeerswet een kenteken moet worden afgegeven.

Artikel 2 - Polisvoorwaarden

De leden nemen het volgende in hun polisvoorwaarden gekentekende voertuigen op:

‘Bij aanspraken op schadevergoeding door verzekerden ingeval van totaal verlies van het voertuig heeft de verzekeraar het recht de restanten van het betrokken voertuig over te doen dragen aan een door hem aan te wijzen partij. De uitkering van de schadepenningen zal in dat geval niet eerder plaatsvinden dan nadat de verzekerde de eigendom heeft overgedragen aan de verzekeraar.’

Artikel 3 - Afhandeling

(...)

In geval een voertuig niet gedemonteerd wordt, wordt deze afgehandeld via een door het VbV (*Stichting Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit, toevoeging Tuchtraad*) erkende handelaar in schadevoertuigen. Indien de schade voldoet aan de door VbV gestelde criteria wordt voor het betreffende voertuig een indicatie “keuren” aan de RDW gemeld.

Toelichting op Bedrijfsregeling no. 16

(...)

Artikel 3 - Afhandeling

(...)

Het melden van de indicatie “keuren” aan de RDW komt voort uit de afspraken tussen partijen in het kader van het project Keuren na Schade. De criteria die hieraan ten grondslag liggen worden beheerd door het College van Deskundigen Schadevoertuigen van het VbV. Op basis van de indicatie kan de RDW een WOK-signaal (Wacht op Keuren) in het kentekenregister plaatsen, hetgeen betekent dat het voertuig pas na goedkeuring door de RDW aan het verkeer mag deelnemen.”

3.2. Gedragscode Verzekeraars

Met de Gedragscode Verzekeraars (herziene versie van juni 2011) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars zich verplicht te handelen overeenkomstig de volgende kernwaarden: ‘zekerheid bieden, ‘mogelijk maken’ en ‘maatschappelijk betrokken zijn’.

De kernwaarden worden concreet ingevuld aan de hand van gedragsregels.

In artikel 2.3 (Zekerheid bieden) is onder meer het volgende bepaald:

“Verzekeraars bieden zekerheid (...). Zekerheid bieden betekent dat onze dienstverlening en producten zo veel mogelijk aansluiten op de verwachtingen van de klant (...)

Betrouwbaarheid

(...)

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

3.3 *Voorwaarden M 03.5.05 B*

Artikel 13.2 (TOTAL-LOSS) van de toepasselijke voorwaarden luidt voor zover van belang:

“Als er sprake is van total-loss (technisch of economisch) of verlies van het motorrijtuig, zal de maatschappij niet eerder tot schadevergoeding overgaan dan nadat (de eigendom van) het verzekerde motorrijtuig of het restant daarvan, inclusief de eventueel door de maatschappij te vergoeden extra voorzieningen en accessoires, aan de maatschappij of een door haar aan te wijzen derde partij is overgedragen (...)”

4. De klacht

4.1 Klager heeft met zijn onder 2.12 genoemde brief de volgende klacht voorgelegd.

“Wij verzoeken u de verzekeringsmaatschappij [naam aangeslotene] en de door haar, al dan niet indirect, als volmachtgever ingeschakelde partijen volmacht [naam gevolmachtigde] en expertisebureau [naam expertisebureau] tot de orde te roepen voor hun handelen in strijd met de Gedragscode Verzekeraars.
(...)

Ten tweede verzoeken wij u deze zaak inhoudelijk te beoordelen en aansluitend [naam aangeslotene] en ons uw visie kenbaar te maken, waarmee partijen met een minnelijke schikking uit de ontstane impasse en tot een afronding van deze zaak kunnen komen.”

4.2 Naar de kern stelt klager dat aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende zorgplicht in het algemeen, meer specifiek in strijd met de in artikel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars genoemde gedragsregel ‘betrouwbaarheid’. Volgens klager heeft aangeslotene klachtwaardig gehandeld door (i) bij herhaling verzekerde belangrijke informatie te onthouden waardoor klager niet in de gelegenheid is gesteld om een goede beslissing te nemen over de verkoop van de restanten van de

schadeauto, (ii) geen duidelijkheid te bieden over de grenzen van de mogelijkheden bij verkoop van de restanten in eigen beheer en (iii) geen verantwoordelijkheid te nemen bij door verzekerde ervaren problemen in het schadebehandelingsproces nadat door de expert van aangeslotene was overgaan tot het plaatsen van een WOK - melding.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.13 bedoelde verweer alsmede de reactie op het commentaar van klager onder meer het volgende aangevoerd:

- Kern van de klacht betreft het antwoord op de vragen of de expert in deze zaak op de juiste gronden tot een WOK - melding is overgegaan en of hij klager tijdig van de WOK - melding op de hoogte heeft gebracht. Aangeslotene beantwoordt deze vragen bevestigend.
- Klager is als leasemaatschappij bekend met het fenomeen WOK - melding en de gevolgen daarvan, zoals blijkt uit het feit dat klager aanvankelijk niet overtuigd was van de juistheid van de WOK - melding en heeft gewacht tot de RDW was overgegaan tot plaatsing van de melding. De expert mocht uitgaan van de professionaliteit van klager. Bij een blijvend verschil van mening over de juistheid van de melding kan aan het College van Deskundigen Schadevoertuigen van het VbV een oordeel worden gevraagd.
- Klager is tijdig geïnformeerd met betrekking tot de WOK - melding, maar heeft deze melding zelf (te) laat doorgegeven aan de opkoper met wie hij in onderhandeling was. Voor zover klager hierdoor financieel nadeel heeft gelopen, valt deze omstandigheid niet binnen de risicosfeer van aangeslotene.
- Ofschoon het achteraf gezien wellicht beter was geweest indien de expert klager op 27 oktober 2011 had geattendeerd op de mogelijkheid om de schadeauto alsnog via het TLB voor verkoop aan te bieden, kan deze omstandigheid niet tot de conclusie leiden dat aangeslotene verwijtbaar heeft gehandeld en bovendien staat niet vast dat klager bij verkoop door het TLB een hogere prijs zou hebben gekregen.
- Klager heeft zijn stelling, te weten dat de handelwijze van aangeslotene tucht-rechtelijk verwijtbaar is nu zij bij herhaling en structureel heeft verzuimd verzekerde op de juiste wijze te informeren, niet aannemelijk gemaakt.

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 de goede naam 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 in het bijzonder 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 onder 3.1 aangehaalde Bedrijfsregeling no. 16 en de onder 3.2 aangehaalde Gedragscode Verzekeraars. Ingevolge artikel 5.2 van zijn Reglement heeft de Tuchtraad daarnaast tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend en daarover een uitspraak te doen.

6.2 Uit de door klager onder 4.1 geciteerde klachtomschrijving, tweede deel, blijkt dat hij aan de Tuchtraad een inhoudelijk oordeel vraagt over het schadebehandelingsproces teneinde tot een oplossing te komen. De Tuchtraad zal dit verzoek echter niet honoreren. In artikel 5.3 van het Reglement van de Tuchtraad is bepaald dat de Tuchtraad bij de uitvoering van zijn in lid 1 en 2 bedoelde taak niet in de plaats van de bevoegde rechter treedt en zich onthoudt van civielrechtelijke sancties. Dit leidt de Tuchtraad tot het oordeel dat hij niet bevoegd is te oordelen over het tweede deel van de klacht.

6.3 In het eerste deel van de klachtomschrijving wordt de Tuchtraad verzocht om het handelen van aangeslotenen te beoordelen aan de hand van de Gedragscode Verzekeraars. Overeenkomstig artikel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars en de daarin opgenomen onder 3.2 genoemde bepaling geven verzekeraars invulling aan het begrip 'betrouwbaarheid' door hun dienstverlening zoveel mogelijk te laten aansluiten op de gerechtvaardigde verwachtingen van verzekerden. Daarbij hebben in ieder geval als uitgangspunt te gelden de polis en de verzekeringsvoorwaarden. In deze zaak is de schaderegeling ter hand genomen overeenkomstig de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden en heeft klager op enig moment besloten om, in afwijking van de gebruikelijke procedure, tot verkoop van de schadeauto in eigen beheer over te gaan. De Tuchtraad oordeelt dat de van aangeslotene te verwachten dienstverlening niet zo ver gaat dat de aangeslotene verantwoordelijk is voor een gegarandeerde opbrengst tot ten minste het bedrag aan restantwaarde dat ten grondslag ligt aan de door de expert verrichte schadevaststelling (dagwaarde minus de waarde van de restanten). Evenmin rustte op aangeslotene een verplichting om klager te attenderen op de mogelijkheid van een WOK - melding en op de invloed daarvan op biedingen van opkopers, nu klager als autoleasebedrijf voldoende professioneel mag worden geacht om zelf de risico's van verkoop in eigen beheer in te schatten en om bekend te zijn met het verschijnsel van een WOK - melding. Dit wordt bevestigd door het feit dat klager bij aangeslotene ook geen navraag heeft gedaan naar de betekenis in het bericht van 27 oktober 2011 van de WOK - melding.

6.4 Ofschoon aangeslotene erkent dat de door haar ingeschakelde expert er beter aan had gedaan om klager op 27 oktober 2011, tegelijkertijd met de mededeling inzake de Wok - melding, te attenderen op de mogelijkheid om alsnog te kiezen voor verkoop van de schadeauto via het TLB, acht de Tuchtraad het achterwege laten hiervan van onvoldoende gewicht om te oordelen dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Klager wordt als professionele partij immers geacht volledig op de hoogte te zijn van de gebruikelijke procedures in geval van een total loss-schade alsmede van het bepaalde in artikel 13.2 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Klager wist dat hij met de verkoop in eigen beheer afweek van de gebruikelijke procedure en hij had uit eigen beweging kunnen bewerkstelligen dat de auto alsnog via het TLB ten verkoop zou worden aangeboden. Overigens staat niet vast dat dit voor klager tot een gunstiger uitkomst zou hebben geleid. De Tuchtraad volgt klager dan ook niet in zijn verwijten dat hem belangrijke informatie meerdere keren eerst achteraf is verstrekt door aangeslotene, en wel op een moment

dat deze niet meer toepasbaar was, en dat het schadebehandelingsproces niet inzichtelijk is gemaakt door aangeslotene.

6.5 Op grond van hetgeen is overwogen in 6.3 en 6.4 komt de Tuchtraad tot het oordeel dat het eerste deel van de klacht ongegrond is.

7. De beslissing

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

Voor het tweede deel van de klacht is klager op grond van overweging 6.2 niet ontvankelijk.

Aldus is beslist op 11 juni 2013 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. C.W.M. van Ballegooijen, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. E.J. Numann en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.