



UITSpraak 20-008

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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

1. Inleiding

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

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

2.1 Aanleiding voor de initiële klacht is het letsel dat klager op 20 december 2017 heeft opgelopen bij een val in een trapgat in het huis van de heer [naam 1] (hierna: de wederpartij), dat op dat moment nog in aanbouw was. Klager heeft de wederpartij op 15 januari 2018 aansprakelijk gesteld. De wederpartij heeft de schade op 11 februari 2019 gemeld onder zijn aansprakelijkheidsverzekering particulieren (hierna: AVP) bij aangeslotene. Het ongeval en de letselschade van klager werden eveneens, in april 2019, gemeld door [naam aannemer], de aannemer die bij de bouw van het huis was betrokken, bij diens CAR-verzekeraar, [naam verzekeraar] (hierna: de CAR-verzekeraar). Hierdoor ontstond een samenloop van verzekeringen, die beide een zogeheten harde na-u-clausule kennen. De wederpartij heeft aangeslotene over de melding van de aannemer bij de CAR-verzekeraar in mei 2019 geïnformeerd.

2.2 Namens klager heeft de heer [naam 2] zich op 29 april 2019 telefonisch en op 1 mei 2019 schriftelijk tot aangeslotene gewend en verzocht dekking te verlenen. Hij heeft er daarbij, onder verwijzing naar de Bedrijfsregeling 7 (schuldloze derde), op gewezen dat aangeslotene als regeland verzekeraar dient op te treden. Aangeslotene heeft met de CAR-verzekeraar contact opgenomen, hetgeen ertoe leidde dat deze laatste de schade in behandeling zou nemen. Aangeslotene heeft de heer [naam 2] vervolgens bij brief van 8 juli 2019 het volgende meegedeeld:

“Volgens deze voorwaarden is er alleen dekking voor het voorval als er geen dekking is onder een andere verzekering.

Als het gebouw of bouwwerk van een verzekerde gebouwd of verbouwd wordt om er zelf te wonen. – Alleen als de verzekerde van een andere verzekering geen geld krijgt. Er is dus sprake van secundaire dekking.

De aannemer, [naam aannemer], had op het moment van de schade een bouw- en montageverzekering afgesloten onder [naam verzekeraar] onder polisnummer (...). U kunt de schade melden bij [naam verzekeraar]. Zij vertelden ons dat er dekking was onder deze polis op de schadedatum.”



Hierop heeft de heer [naam 2], op 7 augustus 2019, aan aangeslotene meegedeeld dat er door haar geen afstemming met de CAR-verzekeraar is geweest en dat aangeslotene de schade moet regelen.

2.3 Over de wijze waarop de letselschade is behandeld, heeft de heer [naam 2] namens klager, op 19 augustus 2019 bij de Tuchtraad een klacht ingediend. Op 29 augustus 2019 heeft de CAR-verzekeraar bevestigd dat zij de schade in behandeling neemt. De heer [naam 2] heeft de klacht namens klager op 13 september 2019 ingetrokken. De Tuchtraad heeft het onderzoek ambtshalve voortgezet.

2.4 Aangeslotene heeft bij brief van 16 december 2019 verweer gevoerd. De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 9 september 2020. Daarbij waren aan de zijde van aangeslotene aanwezig mevrouw [naam 3], directeur (schade) particulieren, divisie Schade & Inkomen [aangeslotene] en de heer [naam 4], teammanager personenschade [aangeslotene].

3. De klachten

3.1 In de onder 2.2 genoemde klachtbrief van mr. [naam 2] is de volgende klacht geformuleerd.

3.2 Klager stelt dat aangeslotene gedragsregel 4 van de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) heeft geschonden. Hij heeft de schade gemeld op 8 maart 2019 en op 8 juli 2019 heeft aangeslotene voor het eerst een inhoudelijk standpunt ingenomen. Dit is niet binnen de in gedragsregel 4 genoemde termijn van drie maanden.

Verder stelt klager dat aangeslotene, door te verwijzen naar de CAR-verzekeraar van de aannemer, in strijd heeft gehandeld met bedrijfsregeling 7 (schuldloze derde). Aangeslotene had als regeland verzekeraar moeten optreden. Aangeslotene heeft ook ten onrechte de indruk gewekt dat zij over de schade reeds contact had gelegd met de CAR-verzekeraar. Dat bleek bij navraag niet het geval. Hiermee heeft zij gedragsregels 1 en 5 van de Gedragscode Verzekeraars geschonden. De CAR-verzekeraar heeft (aanvankelijk) geen medewerking verleend, zodat aangeslotene alsnog de procedure inzake het vergoeden van de letselschade van klager in gang had moeten zetten. Dit heeft aangeslotene niet gedaan en daarmee is sprake van schending van gedragsregel 10 van de Gedragscode Verzekeraars. Aangeslotene heeft met haar handelwijze de goede naam van de bedrijfstak geschonden.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.5 genoemde brieven en tijdens de mondelinge behandeling als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 In dit dossier, waarin aanvankelijk vragen rezen over de dekking, is de door klager ingeroepen Bedrijfsregeling 7 niet van toepassing. Deze bedrijfsregeling komt in beeld bij discussie over de aansprakelijkheid; die was hier niet aan de orde. De schade is gedekt onder de AVP bij aangeslotene. In de voorwaarden is een harde na-u-clausule opgenomen. Omdat de CAR-verzekering ook een harde na-u-clausule kent, is sprake van samenloop van verzekeringen in de zin van artikel 7:961 BW. Een eventuele discussie over de dekking moet in die situatie tussen de betrokken verzekeraars worden gevoerd. De verzekerde en



benadeelde mogen hierin, op grond van zelfregulering, niet worden betrokken. Dat is wel gebeurd. Daarnaast bepaalt artikel 7:961 BW dat de eerst aangesproken verzekeraar de schade in behandeling moet nemen. Toen duidelijk was dat de schade onder de AVP was gedekt, had aangeslotene de schade in behandeling moeten nemen. De Gedragscode Verzekeraars en de GBL zien op de kernwaarden duidelijkheid, zorgvuldigheid en tijdigheid. Door de handelwijze van aangeslotene is ook het onderzoek naar de aansprakelijkheid vertraagd. Deze gedragscodes zijn door aangeslotene geschonden. De klacht van klager is daarom gegrond.

4.3 De schade is inmiddels in behandeling genomen door [de CAR-verzekeraar]. Aangeslotene heeft met een brief aan de heer [naam 2] excuses gemaakt voor het feit dat de zaak niet eerder door haar in behandeling is genomen.

4.4 Schademeldingen worden bij aangeslotene in behandeling genomen door schadebehandelaren. Dezen kunnen zo nodig overleg plegen met een adviseur van Juridische Zaken. De organisatie is zo ingericht dat zaken empathisch, snel en adequaat kunnen worden behandeld. In dit dossier is de schade behandeld door een zeer ervaren behandelaar. In het overleg met de juridisch adviseur is de communicatie evenwel niet gelopen zoals de organisatie voorstaat. In dat overleg heeft de behandelaar de vraag voorgelegd of de wederpartij van klager aansprakelijk was. Toen bleek dat dat het geval was, had de schade verder in behandeling moeten worden genomen. Door de behandelaar is aan de juridisch adviseur onvoldoende informatie uit het dossier verstrekt waardoor niet naar voren is gekomen dat het om samenloop van verzekeringen ging. Op het moment dat de behandelaar van de wederpartij vernam dat er ook een CAR-verzekering was waaronder de schade mogelijk gedekt zou zijn, is de behandelaar gaan uitzoeken op welke verzekering dekking verleend zou moeten worden. Hier had klager niet bij betrokken mogen worden en dit had ook niet mogen leiden tot vertraging in de behandeling van de claim. Dat is een onjuiste aanpak en op die manier heeft de behandelaar ook haar vragen aan de juridisch adviseur geformuleerd.

4.5 Bij aangeslotene worden grote aantallen schades in korte periode behandeld en in een enkel geval gaat het mis. Aangeslotene streeft ernaar de kans dat een dossier niet goed wordt behandeld zo klein mogelijk te houden. De situatie in dit dossier is een incident en naar aanleiding hiervan heeft aangeslotene aanpassingen gedaan in haar interne opleiding en werkwijze. Aangeslotene heeft het onderwerp samenloop van verzekeringen in het eerste traject van de opleiding opgenomen. Ook op het interne kennisplatform is het onderwerp duidelijker en begrijpelijker onder de aandacht gebracht. Daarnaast wordt het onderwerp in interne coaching gesprekken met medewerkers aan de orde gesteld. Schadebehandelaren zullen bewust controle moeten uitvoeren of toepasselijke regelingen het noodzakelijk maken de schade direct in behandeling te nemen, ongeacht de aansprakelijkheid en de uiteindelijke bijdrage in de schade door aangeslotene. Hiermee hoopt aangeslotene situaties zoals die zich in dit dossier hebben voorgedaan in de toekomst te voorkomen.

5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft ingevolge artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat 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 of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de toepasselijke gedragscodes, keurmerken en ereregelen. De Tuchtraad heeft daarbij ingevolge artikel 6 lid 2



onder h van het Reglement de mogelijkheid een ambtshalve onderzoek in te stellen bij een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht.

5.2 Bij de Tuchtraad is in deze zaak een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht gerezen. Ter beoordeling ligt de vraag voor of van een ernstige schending van het tuchtrecht sprake is.

5.3 In onderhavige kwestie was sprake van een samenloop van verzekeringen, die beide een harde na-u-clausule kennen. In een dergelijke situatie dient een verzekeraar de wettelijke regeling van artikel 7:96I BW in acht te nemen en verder moeten de Samenloopregeling 2002 van het Verbond van Verzekeraars en de Gedragscode Verzekeraars worden nageleefd. In artikel 7:96I BW is bepaald dat de verzekerde elke verzekeraar kan aanspreken en de verzekeraars onderling verhaal hebben. De aangesproken verzekeraar moet de schade in behandeling nemen. Dat is in deze zaak niet gebeurd. Aangeslotene heeft klager meegedeeld dat geen dekking onder de verzekering bestaat als er dekking onder een andere polis is, en klager verwezen naar de CAR-verzekeraar. De schade is, na een discussie tussen aangeslotene en de heer [naam 2], door de CAR-verzekeraar in behandeling genomen. Dit was een onjuiste aanpak van aangeslotene en deze handelwijze heeft ook geleid tot een aanzienlijke vertraging in de behandeling van de letselschade van klager.

5.4 Aangeslotene heeft op de zitting uiteengezet hoe de interne opleiding van schadebehandelaren is ingericht. De schadebehandelaar die het dossier van klager ter hand heeft genomen had gelet op haar opleiding en ervaring voldoende kennis moeten hebben om vast te stellen dat sprake was van samenloop van verzekeringen. Ook na het advies van de juridisch adviseur de zaak verder te behandelen omdat dekking onder de verzekering bestond, is de behandelaar doorgegaan op de door haar ingeslagen, maar onjuiste, weg door na te gaan of er dekking onder de CAR-verzekering bestond. Hiermee heeft aangeslotene onjuist gehandeld.

5.5 Een aangeslotene dient haar interne processen op orde te hebben en zo in te richten dat daarin voldoende bij behandelen onder de aandacht komt wanneer sprake is van samenloop van verzekeringen en wat dat meebrengt voor de behandeling van concrete schades. Wanneer het gaat om letselschade, zoals hier aan de orde was, geldt temeer het belang van een voortvarende behandeling van de schade en heldere en juiste communicatie naar de betrokkene over de dekking. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene niet juist heeft gehandeld, zoals aangeslotene zelf ook erkent. Zij heeft in strijd gehandeld met de regelgeving die geldt bij samenloop van verzekeringen waardoor een aanzienlijke vertraging is ontstaan in de behandeling van de letselschade. Van een ernstige schending van het tuchtrecht als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder h van het Reglement is echter niet gebleken. De Tuchtraad neemt daarbij in overweging dat op basis van de toelichting van aangeslotene ter zitting voldoende duidelijk is geworden dat het om een incident gaat. Voorts dat aangeslotene in het incident aanleiding heeft gezien het onderwerp samenloop van verzekeringen in een vroeg stadium in haar opleidingsprogramma op te nemen en in coaching gesprekken met schadebehandelaren aandacht aan het onderwerp te besteden. Tenslotte neemt de Tuchtraad in aanmerking dat aangeslotene haar fout heeft erkend en daarvoor excuses heeft aangeboden.

5.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat geen sprake is van een ernstige schending van het tuchtrecht.



6. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat van een ernstige schending van het tuchtrecht geen sprake is en oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 23 november 2020 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. Th. Groeneveld, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.