



UITSPRAAK 22-001

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. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klager, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 24 maart 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 8 juni 2021.
- Het aanvullend verweer van aangeslotene van 16 juli 2021
- De reactie hierop (replik) van klager van 10 augustus 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 30 augustus 2021.

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

2. De tuchtklacht in het kort

2.1 De klacht gaat over het niet tijdig overgaan tot betaling van gevorderde buitengerechtelijke kosten van de advocaat van klager in een letselschadezaak.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Achtergrond van de klacht is een verkeersongeval op 3 september 2014 waarbij klager betrokken was. Hij heeft de tegenpartij voor zijn (letsel)schade aansprakelijk gesteld. De Belgische verzekeraar van de tegenpartij heeft aansprakelijkheid erkend en de schadeafwikkeling overgedragen aan aangeslotene. In de schadeafhandeling hebben achtereenvolgens diverse belangenbehartigers klager bijgestaan. In maart 2018 heeft klager mr. [naam advocaat] (hierna: de advocaat) ingeschakeld, met het oog op het treffen van een regeling. De advocaat heeft op 1 december 2018 een declaratie voor zijn werkzaamheden bij klager in rekening gebracht en ter vergoeding bij aangeslotene ingediend. Aangeslotene heeft deze declaratie destijds niet betaald.

3.2 In februari 2019 heeft de advocaat namens klager een deelgeschilprocedure tegen aangeslotene aangespannen. De rechtbank Limburg heeft op 15 april 2020 uitspraak gedaan in deze procedure. Op 17 april 2020 heeft de advocaat een nieuwe declaratie voor zijn werkzaamheden aan aangeslotene en aan klager gestuurd, waarin ook de werkzaamheden zijn vermeld die in de declaratie van 1 december 2018 waren opgenomen. In september 2020 is een akkoord bereikt over de betaling van de buitengerechtelijke kosten.



3.3 Klager heeft zijn klacht bij Kifid ingediend. Omdat de klacht uitsluitend zag op de handelwijze van aangeslotene ten aanzien van het niet tijdig betalen van de buitengerechtelijke kosten, heeft de Geschillencommissie geen oordeel over de klacht gegeven.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de tuchtklacht in haar brief van 24 maart 2021 als volgt geformuleerd:

“[Klager] beklagt zich erover dat [aangeslotene] zonder enige reactie op de gevorderde buitengerechtelijke kosten vanaf eind 2018 in meerdere rappelbrieven, deze kosten gedurende een lange periode niet betaalde. Daarmee heeft [aangeslotene] volgens [klager] niet gehandeld conform de Gedragscode Behandeling Letselschade en volgens een bekwaam en redelijk handelend schadeverzekeraar. Deze handelwijze heeft geleid tot onzekerheid en verlies van vertrouwen in zijn claimbehandeling.”

4.2 Aangeslotene heeft volgens klager in strijd met artikel 6 van de Gedragscode Behandeling Letselschade 2012 (hierna: GBL) gehandeld door de buitengerechtelijke kosten gedurende een lange periode niet aan hem te vergoeden, zonder kenbaar te maken waarom zij (nog) niet tot betaling kon overgaan. Aangeslotene heeft pas in haar verweer op de tuchtklacht voor het eerst de reden van het niet betalen van de kosten genoemd, te weten het ontbreken van de beoordeling op grond van de dubbele redelijkheidstoets. Deze toets had zij eenvoudig kunnen doen en zo nodig had zij de advocaat van klager om uitleg kunnen vragen. De deelgeschilprocedure die begin 2019 is gestart, zou hieraan niet in de weg moeten staan. Aangeslotene heeft geen voortvarendheid betracht en onzorgvuldig gehandeld. Zij heeft haar morele verplichting zoals opgenomen in hoofdstuk 2 (Ethische uitgangspunten) van de GBL geschonden.

Klager is voorts van mening dat aangeslotene ten aanzien van de buitengerechtelijke kosten in strijd heeft gehandeld met artikel 4:70 lid 6 sub 2 Wvft op het financieel toezicht (Wvft), waarin is bepaald dat de verzekeraar binnen drie maanden na een verzoek tot schadevergoeding een met redenen omkleed antwoord geeft als de schade nog niet volledig is vastgesteld. Aangeslotene heeft hiermee in strijd met een wettelijk voorschrift gehandeld, althans met de strekking en geest van de Wvft.

4.3 Klager acht het gedrag van de verzekeraar, het niet reageren op (rappel)brieven en het niet tijdig overgaan tot betaling van de gevorderde buitengerechtelijke kosten, tuchtrechtelijk verwijtbaar.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Klager is door een aantal belangenbehartigers bijgestaan voordat hij zich heeft gewend tot de advocaat. Aangeslotene had toen al een zeer substantieel bedrag aan hen betaald. Het is aangeslotene niet gebleken dat de advocaat de bijstandsverlening heeft gestaakt in verband met openstaande kosten buiten rechte en evenmin is gebleken dat de wijze waarop aangeslotene de vorderingen heeft afgewikkeld, zou hebben geleid tot onzekerheid en verlies

van vertrouwen in de claimbehandeling door de advocaat. Toen namens klager per e-mail van 2 augustus 2020 bezwaar werd gemaakt tegen de non-betaling aan de advocaat heeft aangeslotene wel degelijk gereageerd.

5.3 De advocaat zond op 1 december 2018 een nota voor zijn werkzaamheden aan aangeslotene. Kort daarna, begin 2019, startte hij een deelgeschilprocedure waarin tevens kosten van het deelgeschil werden gevorderd en buitengerechtelijke kosten die nadien werden gemaakt. Op dat moment was de nota van 1 december 2018 door aangeslotene nog niet beoordeeld op de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek (BW). Daarbij speelde mee dat aangeslotene aan de eerdere belangenbehartigers al een aanzienlijk bedrag aan kosten buiten rechte betaalbaar had gesteld en het feit dat klager een nieuwe belangenbehartiger had benaderd de nodige dubbele werkzaamheden zou meebrengen. Op 12 juli 2019 heeft overleg plaatsgevonden met de advocaat, onder meer over de factuur van 1 december 2018. Partijen zijn toen niet tot concrete afspraken gekomen en de beschikking van de Rechtbank Limburg werd afgewacht. Deze beschikking is op 15 april 2020 gegeven. Op 17 april 2020 heeft de advocaat een nieuwe factuur gestuurd. Omdat daarop ook de werkzaamheden van de factuur van 1 december 2018 waren opgenomen, zijn de kosten in overleg met de advocaat op basis van (alleen) de factuur van 17 april 2020 afgewikkeld. In september 2020 is hierover, naar ieders tevredenheid, overeenstemming bereikt. Een aanzienlijk deel van de gevorderde kosten kon de toets van artikel 6:96 BW niet doorstaan maar deze kosten zijn door de advocaat vervolgens niet bij klager in rekening gebracht.

5.4 Aangeslotene heeft niet in strijd gehandeld met de Gedragscode Behandeling Letselschade en ook niet met het door klager genoemde artikel 4:70 lid 6 sub 2 Vwf. Zij heeft de vorderingen tot voldoening van de buitengerechtelijke kosten steeds in overleg met de diverse belangenbehartigers afgewikkeld zonder klager daarmee te belasten. Zij heeft op geen enkele wijze de menselijke waardigheid van klager aangetast. Aangeslotene is van mening dat de klachten ongegrond moeten worden verklaard.

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 behoort de Gedragscode Verzekeraars.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende voorgelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

6.3 De klacht speelt tegen de achtergrond van een ernstige letselschade van klager. In letselschadedossiers, in het bijzonder die met ernstig letsel, moet een aangeslotene zich rekenschap geven van de precaire positie waarin het slachtoffer zich bevindt. Een aangeslotene die als WAM-verzekeraar optreedt, heeft naar het oordeel van de Tuchtraad een eigen verantwoordelijkheid jegens de benadeelde derde en dient diens belangen in het oog te houden.



Aangeslotene heeft gedurende de behandeling van de letselschade de declaraties van de belangenbehartigers die klager terzijde stonden voordat de advocaat werd ingeschakeld, steeds voldaan. De declaratie van 1 december 2018 van de advocaat heeft zij evenwel aanvankelijk niet betaald, onder meer, zo heeft zij in deze procedure naar voren gebracht, omdat namens klager een deelgeschilprocedure was aangevangen. Aangeslotene heeft gedurende bijna anderhalf jaar noch naar de advocaat, noch naar klager gereageerd op de declaratie, terwijl zij kon zien dat de declaratie aan klager was gericht en gestuurd. Hierdoor bestond het risico dat de relatie tussen klager en zijn advocaat zou worden verstoord. Ook als aangeslotene een goede reden had betaling van de declaratie in afwachting van de beslissing in de deelgeschilprocedure achterwege te laten, had het, nu zij kennelijk bezwaren had tegen de hoogte en/of samenstelling van die declaratie, op haar weg gelegen om de advocaat hierover te informeren, zodat deze de klager daarvan op de hoogte kon stellen. Dit heeft aangeslotene niet gedaan en zij heeft de belangen van klager hierdoor onvoldoende in het oog gehouden. Aangeslotene heeft hiermee tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

Gelet op de bijzondere omstandigheden van deze zaak en mede gelet op het feit dat de kwestie inmiddels buiten rechte is afgewikkeld, ziet de Tuchtraad geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel.

7. De beslissing

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

Aldus is beslist op 13 januari 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.