



UITSPRAAK 22-010

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: de heer [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 31 mei 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 27 augustus 2021.
- De reactie hierop (replik) van klager van 29 oktober 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 26 november 2021.

De klacht is op 1 maart 2022 mondeling ter zitting behandeld.

Deze beslissing wordt gegeven op 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

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene zich in het kader van de schaderegeling heeft ingespannen. Heeft aangeslotene voldoende in het werk gesteld om de toedracht van het ongeval en de rol van haar verzekeringnemer daarbij, te achterhalen?

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Het gaat om een aanrijding op 5 november 2019 tussen klager (als voetganger) en een automobilist. De automobilist is doorgereden. De ambulance is ter plaatse geweest, maar heeft klager niet meegenomen omdat er geen letsel werd geconstateerd. Klager heeft aangeslotene, als WAM-verzekeraar van de automobilist, aansprakelijk gesteld. Aangeslotene heeft de behandeling van de schade in eerste instantie uitbesteed aan een extern bureau (hierna: het bureau). Op enig moment heeft aangeslotene de schade weer zelf in behandeling genomen.

3.2 Klager is er ontevreden over hoe aangeslotene en het bureau zijn schade hebben behandeld. Hij vindt dat aangeslotene zich onvoldoende heeft ingespannen en acht dat gedrag van aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft verzocht te onderzoeken of het handelen van aangeslotene in strijd is met tuchtrechtelijke bepalingen.



3.3 Partijen hebben schriftelijk (in twee rondes) hun standpunten uitgewisseld en de klacht is op 1 maart 2022 mondeling ter zitting behandeld.

4. De klachten bij de Tuchtraad

Klager acht het gedrag van aangeslotene niet toelaatbaar. Hij stelt dat de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: 'GBL') niet is nageleefd. Uit de tussen partijen gevoerde correspondentie blijkt duidelijk dat aangeslotene niet voortvarend en niet zorgvuldig is omgegaan met de behandeling van het dossier van klager. Zo heeft aangeslotene pas in een laat stadium aansprakelijkheid erkend omdat haar lang onduidelijk zou zijn geweest of het ongeval een bij haar verzekerde auto betrof, terwijl het kenteken van de auto waarmee het ongeval plaatsvond bij aangeslotene bekend was. Het innemen van een standpunt over de aansprakelijkheid heeft meer dan anderhalf jaar geduurd. Aangeslotene had op basis van de beschikbare documenten veel eerder moeten overgaan tot het erkennen van aansprakelijkheid. Het gaat in dit dossier immers om een aansprakelijkheid op grond van artikel 185 Wegenverkeerswet. De betrokkenheid van de bij aangeslotene verzekerde auto stond vast. Aangeslotene had dan ook aan de hand van de aanwezige stukken en het meermaals uitblijven van een reactie van haar eigen verzekeringnemer, moeten constateren dat erkenning van aansprakelijkheid onvermijdelijk was. Verder bleek dat het bijzonder veel moeite kostte om de gedane toezeggingen vanuit aangeslotene ook gerealiseerd te krijgen.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene is van mening dat klager niet duidelijk heeft gemaakt op welke punten aangeslotene de GBL niet zou hebben nageleefd. Aangeslotene heeft erkend dat zij niet binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid heeft ingenomen, maar dit is wel binnen vier maanden gebeurd. Aangeslotene merkt daarbij op dat zij herhaaldelijk haar verzekeringnemer heeft benaderd voor het schadeformulier, maar onvoldoende actie heeft ondernomen toen een reactie uitbleef. Door corona waren de mogelijkheden feitelijk ook beperkt. Zo werden er in die periode geen (huis)bezoeken uitgevoerd.

5.2 Aangeslotene merkt verder nog op dat zij, hoewel het verhaal over de toedracht en het opgelopen letsel inconsistent was en een onderbouwing ontbrak, de aansprakelijkheid heeft erkend. Het was lastig om tot erkenning van aansprakelijkheid over te gaan omdat betrokkenheid en aansprakelijkheid niet snel konden worden aangenomen. Dat het een aansprakelijkheid op grond van artikel 185 Wegenverkeerswet betrof, maakt dit niet anders.

5.3 Aangeslotene heeft wel degelijk klager centraal gesteld en heeft geprobeerd om de schade op een nette manier te regelen. Een en ander conform de gedachte achter de GBL. De focus wordt ten onrechte uitsluitend gelegd op het feit dat zij niet binnen drie maanden aansprakelijkheid heeft erkend, waarbij de rol van klager en zijn belangenbehartiger buiten beschouwing is gelaten. Dat is niet terecht. De Gedragscode Behandeling Letselschade schept niet alleen verplichtingen voor de verzekeraar.

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 Aangeslotene heeft de behandeling van de schade in eerste instantie uitbesteed aan het bureau. Hoewel in de aansprakelijkstelling (van 25 november 2019) het kenteken stond vermeld en sprake was van aansprakelijkheid op grond van artikel 185 Wegenverkeerswet, heeft dat bureau getalmd met de erkenning van aansprakelijkheid, onder meer door betrokkenheid van een bij aangeslotene verzekerde in twijfel te trekken, hoewel in de gegeven omstandigheden daarvoor juridisch geen ruimte was. Dit kan aan aangeslotene worden toegerekend. Wanneer de behandeling van de schade aan een derde is uitbesteed, is het van belang toezicht te houden op een voortvarende afwikkeling. Aangeslotene heeft dat in deze zaak onvoldoende gedaan.

6.3 Op enig moment is aangeslotene het dossier weer zelf gaan behandelen. Aangeslotene heeft toen vlot erkend dat de schadebehandeling tot dan toe te wensen overliet, excuses gemaakt en constructieve voorstellen gedaan. Desalniettemin vindt de Tuchtraad dat de dossierbehandeling in zijn totaliteit beter had moeten zijn. Aangeslotene had immers de beschikking over het kenteken, behorend bij een bij aangeslotene verzekerde auto, en er was sprake van aansprakelijkheid op grond van artikel 185 Wegenverkeerswet. Zij heeft echter niet actief en effectief haar verzekeringnemer benaderd, hoewel daar wel mogelijkheden voor waren. Ook meer in het algemeen had aangeslotene zich actiever moeten opstellen om informatie te verkrijgen over de betrokkenheid van haar verzekeringnemer. Dat alles had ertoe moeten leiden dat veel eerder een definitief standpunt over de aansprakelijkheid werd ingenomen dan ruim achttien maanden na het ongeval. Hiermee heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

6.4 In de procedure bij de Tuchtraad heeft aangeslotene nogmaals erkend dat de schadebehandeling beter had gekund en dat hierover intern gesprekken zijn gevoerd. Aangeslotene is ook voornemens om met het bureau, waaraan in eerste instantie de behandeling van de schade was uitbesteed, in gesprek te gaan. De Tuchtraad vertrouwt dat aangeslotene de (voor)genomen maatregelen ook daadwerkelijk zal nemen en acht die dan afdoende. De Tuchtraad ziet daarin aanleiding om af te zien van het opleggen van een maatregel.

6.5 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad komt tot het oordeel 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 gegrond.



Aldus is beslist op 23 mei 2022 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.