

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak Nr. TFD 2009/003

in de klacht nr. [nummer]

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'aangeslotene 1',

en tegen:

hierna te noemen 'aangeslotene 2',

beide hierna te noemen 'aangeslotenen'.

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door aangeslotenen gevoerde schriftelijke verweer. De Tuchtraad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, klager en aangeslotenen in een zitting van de Tuchtraad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

De door partijen overgelegde stukken

De Tuchtraad oordeelt en beslist op basis van de navolgende door partijen overgelegde stukken:

- het klaagschrift van 30 maart 2009 met 79 bijlagen;
- het verweerschrift van aangeslotene 1 met bijlagen;
- het verweerschrift van aangeslotene 2 met zeven bijlagen.

Inleiding

Op 25 april 2007 is klager met zijn bij een gevolmachtigd agent van aangeslotene 1 w.a.-casco verzekerde auto in aanrijding gekomen met een bij een gevolmachtigd agent van aangeslotene 2 w.a.-verzekerde auto. De aanrijding ontstond toen klager linksaf een naast de weg waarop hij reed gelegen terrein wilde oprijden terwijl de andere auto bezig was hem in te halen. Klager en zijn wederpartij bij de aanrijding hebben tezamen het Europees aanrijdingsformulier ingevuld en ondertekend. De schade aan beide auto's is daarna afgewikkeld op basis van een schulddeling.

Klager heeft op zeker moment ontdekt dat - aldus klager - zijn wederpartij bij de aanrijding op het door deze ontvangen eerste blad van het aanrijdingsformulier achteraf wijzigingen op de voorzijde ervan heeft aangebracht en op de achterzijde ervan onjuistheden heeft ingevuld.

De klacht

Met de door hem op het aanrijdingsformulier aangebrachte vervalsingen heeft de wederpartij geprobeerd een zo hoog mogelijke uitkering van aangeslotene 1 te ontvangen.

Beide gevolmachtigd agenten reageerden teleurstellend op de gepleegde verzekeringsfraude. De gevolmachtigd agent van aangeslotene 1 heeft, zonder klager daarvan in kennis te stellen, de schade met de wederpartij op basis van schulddeling afgewikkeld, zonder daarbij te reppen over de door deze op het aanrijdingsformulier aangebrachte vervalste en tegenstrijdige verklaringen. In de correspondentie daarover van klager met deze gevolmachtigd agent reageerde diens directeur zeer onbehoorlijk. De gevolmachtigd agent van aangeslotene 2 beschuldigde klager ervan zelf ook wijzigingen in het aanrijdingsformulier te hebben aangebracht en beschuldigde hem van overtreding van artikel 18 Reglement verkeersregels en verkeerstekens. De gevolmachtigd agenten zijn zo medeplichtig aan de door de wederpartij gepleegde verzekeringsfraude. Daarom heeft klager zich tot aangeslotenen gewend.

Bij aangeslotene 1 had klager aanvankelijk contact met de volmachtbeheerder en de fraudecoördinator. In een brief van 14 juli 2008 heeft de fraudecoördinator het handelen van de wederpartij aangemerkt als verzekeringsfraude. Aangeslotene 1 zou dit inbrengen in het Operationeel Overleg Verzekerings-Criminaliteit (O-OVC). Pas in december 2008, nadat klager zich tot de vice-voorzitter van de hoofddirectie van aangeslotene 1 had gewend, vernam klager wat het resultaat ervan is geweest. De verzekeringsbranche zag de door de wederpartij aangebrachte wijzigingen niet als fraude. Aangeslotenen conformeren zich hieraan. Klager is het met de zienswijze dat geen sprake is van fraude, volstrekt oneens. Aangeslotene 1 geeft aldus bovendien blijk van gedraai.

Aangeslotene 2 bagatelliseerde bij monde van zijn adjunct-directeur de vervalsingen. Hij trad aldus met voeten artikel 225 Wetboek van Strafrecht, het Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars en het eigen protocol Fraudebeleid. Hij negeerde het onbehoorlijke gedrag van zijn gevolmachtigd agent en van zijn fraudecoördinator en deed aantoonbaar onjuiste beweringen. Hij beschuldigde klager zelfs valselijk. Klager heeft namelijk na de ondertekening geen veranderingen aangebracht in het tweede blad van het aanrijdingsformulier. Klager heeft slechts op een door hem gemaakte fotokopie van het eerste blad enige extra informatie ten behoeve van zijn tussenpersoon vermeld. Dit deed hij omdat het origineel enige aperte onjuistheden bevatte, maar hij niet meer samen met de wederpartij een nieuw aanrijdingsformulier wilde invullen. De fotokopie is echter bij de gevolmachtigd agent van aangeslotene 1 en door een blunder van deze bij de gevolmachtigd agent van aangeslotene 2 terechtgekomen.

Schade doordat de schade werd afgewikkeld op basis van een schulddeling van 75/25 in zijn nadeel lijdt klager niet. Hij heeft namelijk no claim-bescherming. Het gaat hem erom dat de wederpartij verzekeringsfraude en/of valsheid in geschrifte heeft gepleegd. Aangeslotenen hebben zich niet gehouden aan de gedragscodes en regelingen van het Verbond van Verzekeraars, en aangeslotene 2 heeft zich bovendien niet gehouden aan zijn fraudeprotocol.

Het standpunt van aangeslotene 1

Naar aanleiding van een via het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude (CBV) ontvangen klacht van klager heeft aangeslotene 1 hem in een brief van 29 april 2008 bericht dat de door de wederpartij van klager eenzijdig aangebrachte wijzigingen in het door beiden voor akkoord ondertekende aanrijdingsformulier geen invloed hebben of hebben gehad op de schulddeling. De schulddeling van 75/25 in het nadeel van klager is een correcte afwikkeling van deze aanrijding.

Klager gaat het primair om de verzekeringsfraude die naar zijn overtuiging heeft plaatsgehad. Zijn wederpartij heeft getracht de verzekeraar te misleiden maar is daarin niet geslaagd. Op 14 mei 2008 heeft aangeslotene 1 klager bericht dat dit

handelen valt onder de definitie van verzekeringsfraude, en dat dit handelen wordt ingebracht in de overlegorganen waarvan aangeslotene 1 deel uitmaakt.

Op 18 december 2008 heeft aangeslotene 1 aan klager bericht dat de branche, vertegenwoordigd door het CBV, vertegenwoordigers van andere verzekeraars, de stichting Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit, en de Fraude Unit Oost (als vertegenwoordiger van politie en justitie), het handelen van de wederpartij van klager niet als frauduleus bestempelt. Wel is de branche van mening dat de wederpartij op zijn gedrag moet worden aangesproken. Aangeslotene 2 heeft dat inmiddels gedaan. Voorts heeft aangeslotene 1 in de brief nogmaals benadrukt dat hij het handelen van zijn gevolmachtigd agent in deze als onprofessioneel beschouwt en dat deze daarop is aangesproken.

Aangeslotene 1 is van mening dat hij al het mogelijke heeft gedaan om deze zaak zorgvuldig en correct te beoordelen.

Het standpunt van aangeslotene 2

Na het invullen en ondertekenen van het aanrijdingsformulier ontdekte de verzekerde, de wederpartij van klager, dat de schade aan de voertuigen verwisseld was. Klager zelf ontdekte dat de situatieschets niet correct was. Klager wilde echter niet samen met de wederpartij een nieuw aanrijdingsformulier invullen. Hij koos ervoor om op een kopie van zijn aanrijdingsformulier een andere situatieschets te maken. Die kopie gaf hij aan zijn tussenpersoon. De extra situatieschets zou voor de tussenpersoon zijn bedoeld. De tussenpersoon zond dat formulier vervolgens naar de gevolmachtigd agent van aangeslotene 2 en stelde deze aansprakelijk voor de schade.

Aangeslotene 2 geeft een opsomming van de door de verzekerde aangebrachte wijzigingen/toevoegingen. Duidelijk is dat klager niet stilstond, omdat anders geen aanrijding had plaatsgehad. Op de achterzijde kon de verzekerde aangeven hoe volgens hem de toedracht tot de aanrijding was. Deze toedrachtomschrijving behoeft niet overeen te stemmen met die van de tegenpartij. In die situatie is niet automatisch een van de lezingen onjuist en sprake van fraude. Of de weg 7 dan wel 20 meter breed was, is voor de schadeafwikkeling niet relevant. Uit de situatieschets op het door beide partijen ondertekende aanrijdingsformulier blijkt dat klager niet voorgesorteerd had. De gevolmachtigd agent van aangeslotene 1 heeft 50% van de schade van klager verhaald op de gevolmachtigd agent van aangeslotene 2.

Geen sprake is van frauduleuze handelingen door de verzekerde. Wel is het niet correct dat hij na het ondertekenen van het aanrijdingsformulier daarin wijzigingen aanbracht. Ook klager heeft toevoegingen aangebracht op het aanrijdingsformulier. Duidelijk is inmiddels dat het niet zijn bedoeling was dat zijn tussenpersoon dit gewijzigde formulier doorzond.

De deelnemers aan het O-OVC, waarin alle grote verzekeraars zijn vertegenwoordigd, zijn unaniem van mening dat na ondertekening niet eenzijdig veranderingen mogen worden aangebracht in het aanrijdingsformulier, maar dat geen sprake is van fraude door de verzekerde.

Ook bezien in het licht van het Fraudeprotocol is geen sprake van frauduleuze handelingen. Zonder de toevoegingen door de verzekerde zou de schade op dezelfde wijze zijn afgewikkeld. Geen sprake is dus van het verkrijgen van een uitkering waarop de verzekerde geen recht had.

Aangeslotene 2 meent voorts in deze kwestie conform de Gedragscode Verzekeraars te hebben gehandeld.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

De verweerschriften van aangeslotenen zijn op 28 mei 2009 aan klager toegezonden. Klager is daarbij meegedeeld dat het niet de bedoeling is dat hij thans daarop reageert. Op 23 juni 2009 is aan klager bericht dat hij ter zitting kort mag

reageren op het door aangeslotenen gevoerde verweer. Klager heeft vervolgens niettemin bij brief van 22 juli 2009 met bijlagen een reactie aan de Tuchtraad toegezonden. Deze brief met bijlagen is op 24 juli 2009 aan klager teruggezonden, waarbij hem de brieven van 28 mei en 23 juni 2009 in herinnering zijn gebracht. In een brief van 25 juli 2009 heeft klager zijn ongenoegen daarover aan de Tuchtraad geuit.

De zitting

Aan het begin van de zitting heeft de voorzitter de orde van de vergadering aan partijen meegedeeld. Vervolgens hebben klager en aangeslotenen hun standpunten mondeling nader toegelicht.

Klager heeft daarbij onder meer zijn ongenoegen herhaald dat hij eerder niet schriftelijk mocht reageren op het door aangeslotenen gevoerde verweer. Met een mondelinge reactie ter zitting op het gevoerde verweer en ook met het overleggen van zijn pleitnota is zijns inziens aan zijn verlangen tot repliceren niet in voldoende mate voldaan.

Aangeslotenen hebben ter zitting desgevraagd verklaard niet in twijfel te trekken dat klager te goeder trouw is geweest ter zake van de door hem aangebrachte wijzigingen op de kopie van het aanrijdingsformulier.

Het oordeel van de Tuchtraad

1. De klacht is ingediend toen het op 1 januari 2008 in werking getreden Reglement van Tuchtraad nog van kracht was. In die tijd bepaalde artikel 6, tweede lid, aanhef en onder e van dat Reglement - kort samengevat - dat de Tuchtraad een onderzoek instelt na indiening van een klacht door een belanghebbende bij een verzekeringsovereenkomst, waaronder een consument. Gelet op deze bepaling en het begrip consument zoals omschreven in artikel 1 onder c, van het toenmalige Reglement is de Tuchtraad van oordeel dat klager in zijn klacht ontvankelijk is.

2. De Tuchtraad zal eerst ingaan op de grief van klager dat hij niet voorafgaande aan de zitting schriftelijk heeft mogen reageren op het door aangeslotenen gevoerde verweer. Dienaangaande wijst de Tuchtraad op artikel 8 eerste lid van zijn voormelde Reglement waarvan de eerste zin als volgt luidt: 'De Tuchtraad doet geen uitspraak zonder de aangeslotene (...) te hebben verzocht zich schriftelijk en/of mondeling te verantwoorden'. Aan deze bepaling is voldaan. Het bieden van gelegenheid voor schriftelijke repliek en dupliek is niet voorgeschreven in het Reglement.

Artikel 8 zesde lid luidt als volgt: 'De Tuchtraad is bevoegd de klager en de aangeslotene gezamenlijk of afzonderlijk te horen (...) De Tuchtraad doet geen uitspraak ten nadele van een partij op basis van gegevens of standpunten waarover die partij zich niet voldoende heeft kunnen uitlaten.'

De Tuchtraad heeft geen aanleiding gevonden om klager in de gelegenheid te stellen tot een schriftelijke reactie op het door aangeslotenen gevoerde schriftelijke verweer. Voor zover de verweerschriften van aangeslotenen gegevens of standpunten inhielden, die in de eerdere correspondentie tussen klager en aangeslotenen niet naar voren waren gekomen, heeft klager zich daarover ter zitting in voldoende mate mondeling kunnen uitlaten, terwijl hem daarnaast de gelegenheid is geboden zijn pleitnota over te leggen. Ter zitting heeft klager bovendien het laatste woord gehad, zodat hij ook heeft kunnen reageren op hetgeen aangeslotenen ter zitting hebben aangevoerd.

3. De door klager gestelde verzekeringsfraude en/of valsheid in geschrifte door zijn wederpartij is voorgelegd aan het Operationeel Overleg Verzekerings-Criminaliteit (O-OVC). Aangeslotenen hebben op basis van de zienswijze van dit Overleg het standpunt kunnen innemen dat geen sprake is geweest van verzekeringsfraude en/of valsheid in geschrifte door de wederpartij van klager, maar dat aangeslotene 2 of diens gevolmachtigd

agent wel aan de wederpartij diende kenbaar te maken dat het eenzijdig aanbrengen van wijzigingen in het aanrijdingsformulier na de ondertekening ervan niet is toegestaan. Aangeslotene 2 heeft dit vervolgens aan de wederpartij kenbaar gemaakt. Aangeslotene 1 kon op basis van de zienswijze van het O-OVC terugkomen van het in zijn brief van 14 mei 2008 ingenomen standpunt dat het handelen van de wederpartij van klager valt onder de definitie van verzekeringsfraude. Door op basis van de zienswijze van het O-OVC het standpunt in te nemen dat het handelen van de wederpartij van klager, hoewel dat handelen onjuist was, niet aan te merken valt als verzekeringsfraude of valsheid in geschrifte, hebben aangeslotenen de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet geschaad. Met name is de Tuchtraad niet gebleken dat aangeslotenen in dit geval hebben gehandeld in strijd met het in de bijlage bij het Reglement genoemde Fraudeprotocol van het Verbond van Verzekeraars en de in de bijlage genoemde Gedragscode Verzekeraars.

4. Aangeslotene 1 heeft ter zitting nogmaals verklaard het handelen van zijn gevolmachtigd agent in deze als onprofessioneel te beschouwen en deze daarop te hebben aangesproken. Aangeslotene 1 heeft voorts ter zitting meegedeeld regelmatig controle uit te oefenen op het handelen van zijn gevolmachtigd agenten en voorts dat het handelen van de gevolmachtigd agent jegens klager als een incident is te beschouwen. Ook aangeslotene 2 heeft ter zitting meegedeeld regelmatig controle uit te oefenen op het handelen van zijn gevolmachtigd agenten. Onder deze omstandigheden volstaat de Tuchtraad ermee met aangeslotene 1 het handelen van de gevolmachtigd agent jegens klager te betreuen.

De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 22 oktober 2009 door mr E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr C.W.M. van Ballegooijen, mr F. Ensel en mr F.R. Salomons, leden, in tegenwoordigheid van mr S.N.W. Karreman, secretaris.