

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)UITSpraak Nr. TFD 2010/001

i n d e zaak nr. [nummer]

ingediend door:

De voorzitter van de Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening,

met betrekking tot:

, gevestigd te

hierna te noemen 'aangeslotene'.

Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6.2.b (en c) van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 24.3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening door de voorzitter van Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

Feiten en procesverloop

Op 15 januari 2008 heeft de heer Y met zijn auto een aanrijding gehad met een bij aangeslotene tegen het W.A.-motorrijtuigrisico verzekerde auto. Eerder was de heer Y blijkens een registratie in de FISH-database bij aanrijdingen betrokken in 2002 en 2006, en op 1 februari 2007. Voorts maakt een in opdracht van de heer Y opgestelde Audalet-berekening melding van een ongeval op 1 december 2001 dat letsel van de heer Y tot gevolg had.

Ter zake van zijn vordering op aangeslotene laat de heer Y zich bijstaan door een belangenbehartiger, de register-expert mr. Z, hierna: de gemachtigde.

In een brief van 13 februari 2008 heeft aangeslotene de aansprakelijkheid voor het ontstaan van de aanrijding van 15 januari 2008 erkend. Zij heeft daarbij tevens medegedeeld dat conform het PIV-convenant een bedrag van € 5.000,- wordt overgemaakt naar de derdenrekening van de gemachtigde en een bezoek van een letselschaderegelaar aangekondigd.

Het bezoek van een letselschaderegelaar aan de heer Y en de gemachtigde heeft op 29 februari 2008 plaatsgehad. Tijdens dat bezoek heeft de letselschaderegelaar een door de heer Y te ondertekenen machtiging uitgereikt met als inhoud dat deze ermee akkoord gaat 'dat er mondeling en/of schriftelijk informatie zal worden opgevraagd door (aangeslotene) betreffende zijn verzekerings- en schadeverleden bij de daarvoor in aanmerking komende assuradeuren'.

Bij brief van 18 juli 2008 met bijlagen van de gemachtigde heeft de heer Y zich met een klacht tot de toen niet meer bestaande Raad van Toezicht (Verzekeringen) gewend. De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft de klacht in behandeling genomen en heeft op 30 juni 2009 aan de gemachtigde bericht dat hij de kwestie onbemiddelbaar achtte en dat de door de gemachtigde gewenste veroordeling van aangeslotene via de Ombudsmanprocedure niet mogelijk is.

Vervolgens heeft de heer Y bij brief van 3 juli 2009 met bijlage van de gemachtigde de kwestie voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie).

Gelet op de aard van de door de heer Y door tussenkomst van de gemachtigde ingediende klacht heeft de voorzitter van de Geschillencommissie, direct nadat de klacht bij de Geschillencommissie aanhangig was gemaakt, aanleiding gezien om, na verkregen instemming van de heer Y, de klacht op de voet van artikel 24.3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening aan de Tuchtraad door te zenden en de Tuchtraad op grond van artikel 6 lid 2 sub b (en c) van zijn Reglement te verzoeken een onderzoek in te stellen. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft er daarbij op gewezen dat met name de door de gemachtigde in diens brief van 16 februari 2009 gegeven 'heroriëntatie op de klachten' een goed overzicht geeft van gedragingen van aangeslotene die strijdig zouden kunnen zijn met de in het reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) aangegeven gedragscodes.

De Tuchtraad heeft aangeslotene in de gelegenheid gesteld verweer te voeren en voorts beide partijen om nadere inlichtingen gevraagd. Vervolgens heeft de Tuchtraad aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, aangeslotene, de heer Y en diens gemachtigde uit te nodigen om op 8 juli 2010 om 10.00 uur in een zitting van de Tuchtraad te worden gehoord. Aangeslotene heeft aan de uitnodiging gevolg gegeven. De heer Y is met tijdig bericht van verhindering niet ter zitting van de Tuchtraad verschenen. De gemachtigde heeft na een eerdere aankondiging van zijn komst ter zitting van de Tuchtraad, per faxbericht van 8 juli 2010 om 07.45 uur de Tuchtraad bericht alsnog niet ter zitting op diezelfde dag aanwezig te zullen zijn.

De klacht

In zijn brief van 16 februari 2009 heeft de gemachtigde in een 'heroriëntatie op de klachten' de klachten als volgt omschreven:

- 1 - Aangeslotene heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad door van de heer Y, op straffe van het niet-betalen van enig voorschot, ongeclusuleerde inzage in diens dossiers bij andere verzekeraars te verlangen, terwijl daarvoor geen noodzaak aanwezig is. De heer Y voelt zich zo in ernstige mate in zijn privacy aangetast.
- 2 - Aangeslotene heeft stevast relevante feiten weggelaten en onjuiste feiten vermeld en heeft daarmee een onjuiste indruk gewekt over de gang van zaken.
- 3 - Aangeslotene heeft stevast termijnen gehanteerd die zich op geen enkele wijze verhouden met de in de branches geldende bedrijfsregelingen en codes. Zo bleef het advies van haar medisch adviseur wel drie maanden uit.
- 4 - Aangeslotene maakt zich schuldig aan een 'fishing expedition'. De heer Y vraagt zich af welk recht zij heeft om te vergen dat hij zijn volledige medisch dossier vanaf 1 januari 2002 ter beschikking stelt, nog voordat hij gesproken heeft over exacte schadeposten of zelfs toekomstschade. Zij heeft immers zelf erkend dat hij in de eerste periode na het ongeval zodanig beperkt was dat hij niet inzetbaar was in zijn onderneming. Meer schade heeft hij niet gevorderd. Aangeslotene lapt zo zijn privacy aan de laars. Bovendien heeft een mogelijke predispositie geen invloed op het causaal verband maar slechts op de looptijd van toekomstschade. Als toekomstschade gaat spelen, zal hij alsnog medische gegevens uit het verleden moeten overleggen. Overigens is de letselschade van 1 februari 2007 ook bij aangeslotene in behandeling geweest. De daarop betrekking hebbende medische gegevens zijn haar dus bekend.

5 - Aangeslotene stelt dat de gemachtigde niet de volledige van de desbetreffende verzekeraars ontvangen dossiers aan haar heeft overgelegd. Zij suggereert aldus dat de gemachtigde informatie heeft achtergehouden. Dit moet zij òf terugnemen òf nader toelichten, danwel moet zij een klacht daarover indienen.

Door te handelen als voormeld heeft aangeslotene volgens de heer Y tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

Het standpunt van aangeslotene

De heer Y was bij vier aanrijdingen betrokken. De onderhavige zaak betreft de afwikkeling van de vierde aanrijding. Aangeslotene heeft spoedig de aansprakelijkheid voor het ongeval van 15 januari 2008 erkend en een letselschaderegelaar ingeschakeld om de gevolgen van dit ongeval met de heer Y en de gemachtigde te bespreken.

Als een slachtoffer eerder bij een ongeval betrokken is geweest, wordt dat met hem besproken en vraagt de letselschaderegelaar het slachtoffer, indien daar aanleiding toe is, een machtiging te ondertekenen teneinde inzage te krijgen in de overige dossiers. Die aanleiding kan erin bestaan dat betrokkenheid bij een eerder ongeval wordt ontkend of als sprake is van een complexe situatie die zich niet voor een bespreking leent.

In het gesprek op 29 februari 2008 werden door de letselschaderegelaar de eerdere ongevallen ter sprake gebracht. Het ongeval uit 2006 werd aanvankelijk niet aan aangeslotene gemeld. Voorts konden de heer Y en diens gemachtigde geen uitsluitsel geven over de schadevergoedingen. Zowel voor de beoordeling van de medische causaliteit als voor de vaststelling van de omvang van de schadevergoedingsverplichting was het noodzakelijk om inzage te verkrijgen in de overige dossiers. Ook de Ombudsman was die mening toegedaan. Van een 'fishing expedition' is geen sprake geweest.

De door de heer Y ondertekende machtiging ontving aangeslotene pas op 19 maart 2009. Daarna heeft aangeslotene met deze machtiging de relevante bescheiden bij de andere verzekeraars opgevraagd en heeft haar medisch adviseur omtrent de kwestie advies uitgebracht. In haar brief van 8 juli 2009 heeft aangeslotene vervolgens haar standpunt verwoord, dat door het ongeval van 15 januari 2008 geen extra schade is ontstaan waarvoor zij kan worden aangesproken.

Aangeslotene geeft voorts een overzicht van de in het onderhavige dossier verrichte handelingen. Zij heeft zeker niet stelselmatig de in de branche geldende termijnen overschreden. Slechts in enkele gevallen is een antwoord of reactie langer uitgebleven dan behoord had.

De zitting

Ter zitting is het faxbericht van 8 juli 2010 07.45 uur van de gemachtigde aan aangeslotene ter hand gesteld. In het faxbericht geeft de gemachtigde antwoord op de door de Tuchtraad in de oproepingsbrief gestelde vragen, en verklaart hij de uitspraak tegemoet te zien.

Vervolgens heeft de Tuchtraad de zaak met aangeslotene besproken. Aangeslotene heeft daarbij verklaard dat het vragen van een medische machtiging niet stevast gebeurt bij letselschades als de onderhavige. Wel wordt steeds gevraagd naar de gezondheidstoestand: de heer Y antwoordde daarop dat deze goed was. Bij de schademelding in 2008 was Fish nagetrokken. Daarop is besloten een medische machtiging te vragen. Na ontvangst van de relevante bescheiden betreffende de eerdere ongevallen en na advies van haar medisch adviseur heeft aangeslotene in haar brief van 8 juli 2009 verdere schadevergoeding afgewezen. Ter

zake van de ongevallen van 2002, 2006 en 1 februari 2007 hebben de desbetreffende verzekeraars respectievelijk circa € 150.000,-, € 3.000,- en € 77.500,- uitgekeerd, waarvan het grootste deel verlies aan arbeidsvermogen betrof, aldus aangeslotene. Het voorschot van € 5.000,- is louter gebaseerd op het PIV-convenant en wordt uitgekeerd ter zake van de (eerste) kosten van de belangenbehartiger zonder dat er enige relatie behoeft te zijn met enige gevorderde schade. Nadien is geen voorschot meer verleend; het door de gemachtigde op 19 februari 2008 gedane verzoek om een voorschot onder algemene titel van € 2.500,- is dus niet gehonoreerd.

Het oordeel van de Tuchtraad

1. In het faxbericht van 8 juli 2010 verklaart de gemachtigde de zitting op die dag van de Tuchtraad in weerwil van zijn andersluidend eerder bericht niet te zullen bijwonen en de uitspraak van de Tuchtraad tegemoet te zien. Daarom zal de Tuchtraad thans tot uitspraak overgaan.

2. Uit het dossier komt naar voren dat aangeslotene op 13 februari 2008 de aansprakelijkheid voor het ontstaan van de aanrijding heeft erkend, een voorschot van € 5.000,- conform het PIV-convenant heeft toegekend, en het bezoek van een letselschaderegelaar heeft aangekondigd. Dit bezoek heeft op 29 februari 2008 plaatsgehad. De letselschaderegelaar heeft op 5 maart 2008 rapport uitgebracht. Blijkens dat rapport zijn tijdens het bezoek op 29 februari 2008 de eerdere ongevallen van de heer Y aan de orde gekomen. Gelet op de door de heer Y en zijn gemachtigde omtrent deze eerdere ongevallen en de gevolgen daarvan verstrekte informatie mocht aangeslotene voldoende aanleiding aanwezig achten om van de heer Y een machtiging te verlangen waarmee aangeslotene bij de desbetreffende verzekeraars omtrent die eerdere ongevallen en de gevolgen daarvan inlichtingen kon inwinnen. Van een fishing expedition zoals door de gemachtigde van de heer Y is gesteld is dus geen sprake. Onderdelen 1 en 4 van de klacht zijn dus niet gegrond.

3. Het hierboven onder 2. vermelde en ook hetgeen overigens is gebleken omtrent de schadeafwikkeling geeft de Tuchtraad geen aanleiding tot het oordeel dat aangeslotene in ernstige mate is tekortgeschoten ter zake van een voortvarende afwikkeling van het ongeval van 15 januari 2008, al is, zoals aangeslotene ook heeft erkend, in enkele gevallen een antwoord of reactie langer uitgebleven dan had behoord. Geen sprake is ervan dat aangeslotene stevast termijnen heeft gehanteerd die zich op geen enkele wijze verhouden met de in de branches geldende bedrijfsregelingen en codes, zoals de gemachtigde in zijn brief van 16 februari 2009 heeft gesteld. Onderdeel 3 van de klacht is dus eveneens ongegrond.

4. Onderdeel 2 van de klacht, luidende: 'Aangeslotene heeft stevast relevante feiten weggelaten en onjuiste feiten vermeld en heeft daarmee een onjuiste indruk gewekt over de gang van zaken' is niet nader onderbouwd en is daarom, als onvoldoende gemotiveerd, ongegrond.

5. Onderdeel 5 van de klacht houdt in dat aangeslotene ten onrechte stelt dat de gemachtigde niet de volledige van de desbetreffende verzekeraars ontvangen dossiers aan haar heeft overgelegd. Aangeslotene en de gemachtigde van de heer Y verschillen hier van mening. De Tuchtraad kan niet een voor partijen bindende uitspraak doen omtrent feiten waarover zij van mening verschillen en waarvoor doorslaggevend bewijs ontbreekt. Ook Onderdeel 5 van de klacht is dus ongegrond.

6. Wat betreft de bevoorschotting overweegt de Tuchtraad als volgt. Blijkens Beginsel I I van de Gedragscode Behandeling Letselschade moet een verzekeraar nadat hij de aansprakelijkheid heeft aanvaard, een voorschot verlenen voor alle schade waarvan aannemelijk is dat deze is geleden of zal worden geleden, betaalt hij onbetwiste schade uit, en bekijkt hij ieder ander verzoek om een voorschot welwillend. Een goede bevoorschotting voorkomt dat het slachtoffer van een ongeval onnodig financiële zorgen krijgt tijdens de afwikkeling van de schade als gevolg van dat ongeval. De goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak brengen dan ook mee dat een verzekeraar loyaal uitvoering geeft aan Beginsel I I van de Gedragscode.

In het onderhavige geval kon aangeslotene evenwel, nadat haar door het raadplegen van Fish en het gesprek op 29 februari 2008 omtrent de eerdere ongevallen van de heer Y was gebleken en haar voorts was gebleken dat nog in september 2008 aan de heer Y een bedrag van € 77.500,- was uitgekeerd ter zake van het ongeval van 1 februari 2007, het in redelijkheid nodig oordelen om, alvorens enig voorschot terzake van letselschade te verlenen, eerst nader onderzoek te doen naar de omvang van de als gevolg van het ongeval van 15 januari 2008 geleden schade en de mate waarin de verzekeraars die betrokken waren bij de eerdere ongevallen, door vergoeding ter zake van verlies van verdienvermogen van de heer Y in feite ook schade waarvoor de heer Y van aangeslotene een voorschot verlangde, reeds hadden vergoed.

De beslissing

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

Aldus is beslist op 23 juli 2010 door mr E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr C.W.M. van Ballegooijen, mr F. Ensel, prof. mr F.R. Salomons en prof. mr J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.