

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak I4-005

in de zaak nr. [nummer]

verwezen door: de Ombudsman Financiële Dienstverlening
met betrekking tot: [Naam aangeslotene], gevestigd te [plaats vestiging], hierna te noemen 'aangeslotene'.

I. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna te noemen: de Ombudsman) tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële dienstverlening (Kifid).

2. Feiten en procesverloop

2.1 Op 19 april 2013 is door een aanrijding schade ontstaan aan de geparkeerd staande auto van de heer R. (hierna: R.). Deze auto was toen niet verzekerd tegen cascoschade en R. had evenmin een verzekering voor (verhaals)rechtsbijstand.

2.2 De bestuurder van de schadeveroorzakende auto had zijn auto tegen wettelijke aansprakelijkheid verzekerd bij aangeslotene.

2.3 Op het schadeformulier, dat de beide bij de aanrijding betrokken partijen op 19 april 2013 hebben ingevuld en ondertekend, is met betrekking tot de auto van R. als "zichtbare schade" vermeld:

"Deuk + krassen op linker spatbord"

Als geschat schadebedrag is vermeld: "€ 1000,-".

2.4 Aangeslotene heeft R. bij brief van 6 mei 2013 het volgende geschreven:

"(...)

Uit de ons bekende gegevens blijkt, dat u (...) bij een voorval betrokken was. Mocht u van mening zijn, dat dat onze verzekeringnemer, dan wel de gebruiker van het bij ons verzekerde voertuig, aansprakelijk is voor de ontstane schade, dan verzoeken wij u bijgaand vragenformulier ingevuld aan ons terug te sturen. Hierna kunnen wij inhoudelijk ingaan op deze zaak.

(...)

Indien u alleen W.A.-verzekerd bent en de schade meer dan EUR 750 bedraagt, dan verzoeken wij u met ons contact op te nemen op nummer [telefoonnummer aangeslotene], zodat wij expertise kunnen regelen.

(...)

Verzending van deze brief houdt geen erkenning van aansprakelijkheid in."

2.5 R. heeft de schade gemeld bij zijn assurantietussenpersoon P. (hierna: P.). Deze heeft de wederpartij op 6 mei 2013 rechtstreeks aansprakelijk gesteld. Tevens heeft P. bij brief van eveneens 6 mei 2013 aan aangeslotene onder meer het volgende bericht:

“Hierbij ontvangt u een schade ter behandeling. Wij verzoeken u van onderstaande mededelingen nota te nemen, respectievelijk uit te voeren.
Als bijlage treft u aan: schadeformulier en kopie aansprakelijkstelling.

- Correspondentie graag via ons kantoor.
- Wij verzoeken u ons schadenummer te vermelden.
- Voor expertise is reeds contact opgenomen.
- Wij verzoeken u ons een kopie van het expertiserapport toe te zenden.

Een bevestiging inzake het bovenstaande zien wij met belangstelling tegemoet.”

2.6 Aangeslotene heeft P. bij e-mail van 21 mei 2013 als volgt geantwoord:

“Inzake bovengenoemde schade kunnen wij u mededelen dat wij in principe aansprakelijkheid kunnen erkennen.
Door ons werd een expert ingeschakeld om de schade aan het voertuig van uw client vast te stellen.
Zodra wij het expertiserapport hebben ontvangen zullen wij bij u op de zaak terug komen.”

2.7 Dit expertiserapport is op 22 mei 2013 uitgebracht. Naar aanleiding daarvan heeft aangeslotene op 27 mei 2013 een bedrag van € 1.406,89 overgemaakt aan P.

2.8 Op 7 juni 2013 heeft P. het volgende aan aangeslotene geschreven:

“Inzake bovengenoemde schade verzoeken wij u bijgevoegde kopie nota nog te vergoeden. Dit zijn de kosten die wij client in rekening brengen conform ons dienstverleningsdocument (zie bijgevoegde kopie).”

De kopienota is gericht aan R. en betreft een zogeheten “bemiddelingsdeclaratie” ten bedrage van € 93,78.

2.9 Bij brief van 21 juni 2013 aan P. heeft aangeslotene als volgt gereageerd:

“Het bedrag van EUR 10,00 wordt overgeschreven naar bankrekeningnummer [nummer bankrekening].
Voor simpele schades zonder discussies zijn wij bereid om forfaitair een bedrag van EUR 10,= te vergoeden in de vorm van porti-en telefoonkosten welke uw cliënt zelf zou hebben gemaakt. De door u ingezonden nota voldoet niet aan de dubbele redelijkheidstoets.”

2.10 In reactie op een bezwaar van 2 juli 2013 van P. heeft de directie van aangeslotene met een brief van 16 juli 2013 aan P. bericht dat niet is voldaan aan de zogeheten “dubbele redelijkheidstoets” en dat aangeslotene het reeds ingenomen standpunt handhaaft.

2.11 R. heeft zich daarna met een klacht tot Kifid gewend.

De Ombudsman heeft op 4 december 2013 de klacht gegrond verklaard en een aanbeveling gedaan die inhoudt dat aangeslotene overgaat tot een aanvullende betaling van een bedrag van € 93,78.

2.12 Aangeslotene heeft de Ombudsman bij brief van 17 december 2013 bericht de aanbeveling niet te zullen opvolgen.

2.13 Met een “intern memo” van 11 februari 2014 heeft de Ombudsman de Tuchtraad verzocht een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) in te stellen.

2.14 De Tuchtraad heeft dit verzoek in behandeling genomen en aangeslotene verzocht te reageren op het memo van de Ombudsman. Aangeslotene heeft gereageerd met een brief van 2 april 2014 met bijlagen.

2.15 Ter zitting van 20 mei 2014 heeft de Tuchtraad het verweerschrift behandeld.

3. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.14 bedoelde verweer het volgende aangevoerd.

- Voor zover de Ombudsman het klachtwaardig zou achten dat aangeslotene de aanbeveling van 4 december 2013 niet heeft gevolgd, wordt verwezen naar artikel 25 lid 3 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Daarin is vastgelegd dat het oordeel van de Ombudsman niet bindend is. Bovendien heeft aangeslotene haar beslissing om de aanbeveling niet te volgen met redenen omkleed.

- De namens R. door P. gevorderde buitengerechtelijke kosten ten bedrage van € 93,78 voldoen, gelet op de aard van de schade en het verloop van de schadebehandeling, niet aan de dubbele redelijkheidstoets, voor zover deze kosten het al door aangeslotene betaalde bedrag van € 10,- overschrijden.

4. Het oordeel van de Tuchtraad

4.1 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 of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en eisen, zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. De Gedragscode Verzekeraars is een dergelijke gedragscode.

4.2 Artikel 2.3 onder 20 van de Gedragscode Verzekeraars (2011) luidt:

“Wij werken onvoorwaardelijk mee aan bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening en volgen, afgezien van hoger beroep, de bindende adviezen op van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Daarnaast onderwerpen wij ons aan de toepasselijke rechtsgang bij de Tuchtraad (Assurantiën) en de burgerlijke rechter.”

4.3 Voor zover het in 2.13 vermelde verzoek van de Ombudsman betrekking heeft op de vraag of aangeslotene in strijd met het tuchtrecht heeft gehandeld door geen gevolg te geven aan de aanbeveling van 4 december 2013, oordeelt de Tuchtraad dat aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Uitgangspunt is dat het oordeel van de Ombudsman een niet-bindend oordeel is. Conform het in 4.2 genoemde artikel van de Gedragscode Verzekeraars is aangeslotene gehouden mee te werken aan de procedure bij de Ombudsman. Deze procedure kan eindigen met een niet-bindend oordeel. Niet gebleken is dat aangeslotene gebrek aan medewerking tijdens de klachtbehandeling kan worden verweten. Aangeslotene heeft het eindoordeel gemotiveerd betwist en om die reden geen uitvoering gegeven aan de aanbeveling van de Ombudsman. Deze handelwijze is niet strijdig met de Gedragscode verzekeraars.

4.4 Voor zover het in 2.13 vermelde verzoek van de Ombudsman de vraag betreft of aangeslotene redelijkerwijs het standpunt heeft kunnen innemen dat zij niet gehouden was een hoger bedrag uit te keren dan de door haar reeds betaalde € 10,- in verband met redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid, dan wel verkrijging van voldoening buiten rechte, oordeelt de Tuchtraad het volgende.

4.5 Artikel 6:95 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat de schade die op grond van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding moet worden vergoed, in vermogensschade en ander nadeel bestaat, dit laatste voor zover de wet op vergoeding hiervan recht geeft.

Artikel 6:96 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek luidt, voor zover hier van toepassing:

- “2. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
 (...)
 b. redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
 c. redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte
 (...)”

4.6 Het behoort niet tot de taak van de Tuchtraad om te oordelen over de verplichting tot schadevergoeding of over (de hoogte van) schadebedragen. Gegeven zijn taak kan de Tuchtraad zich wel uitspreken over de vraag of een aangeslotene door haar handelwijze in een concreet geval de goede naam van de bedrijfstak heeft geschaad. Hierbij kan hij ook aandacht geven aan de wijze waarop de besluitvorming heeft plaatsgevonden.

4.7 Uit artikel 6:96 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek volgt dat de vraag of gedeclareerde kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand voor vergoeding in aanmerking komen, wordt beantwoord aan de hand van de zogeheten “dubbele redelijkheidstoets”. Deze houdt in dat niet alleen aannemelijk moet worden gemaakt dat het redelijk is dat een (deskundige) belangenbehartiger wordt ingeschakeld, maar ook dat (de hoogte van) het gedeclareerde bedrag op zichzelf redelijk is, dat wil zeggen aanvaardbaar gezien het schadebedrag. De bewijslast rust op de eisende partij. De hier bedoelde vraag staat los van de rechtsverhouding tussen deze eiser en een door hem geraadpleegde belangenbehartiger.

4.8 Onder verwijzing naar zijn uitspraak I 3-002 neemt de Tuchtraad voorts tot uitgangspunt dat het een verzekeraar in beginsel vrijstaat om op de voet van art. 6:96 van het Burgerlijk Wetboek en de uitleg die daaraan in de rechtspraak is gegeven, te toetsen of buitengerechtelijke kosten naar aard en omvang redelijk zijn.

4.9 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene niet onbehoorlijk heeft gehandeld door het standpunt in te nemen dat in dit geval niet aan de voornoemde dubbele redelijkheidstoets is voldaan. Aangeslotene heeft in voldoende mate toegelicht waarom zij meent dat in deze schadekwesitie de noodzaak ontbrak tot het inschakelen van een belangenbehartiger en het maken van de gedeclareerde kosten. Dat een benadeelde ervoor kiest om een belangenbehartiger in te schakelen is uiteraard veelal redelijk, maar dat betekent niet als vanzelfsprekend dat het ten opzichte van de aansprakelijke verzekeraar redelijk is om de daarmee gemoeide kosten aan die verzekeraar in rekening te brengen. Het standpunt dat dit laatste in casu niet het geval is, kon aangeslotene dan ook in haar overweging betrekken. De Tuchtraad geeft overigens, zoals al bleek, geen oordeel over de inhoudelijke juistheid van dat standpunt.

De besluitvorming is voldoende zorgvuldig geweest en aangeslotene heeft door haar optreden de goede naam van de bedrijfstak niet geschaad.

4.10 De Tuchtraad komt tot de slotsom dat aangeslotene niet in strijd met het tuchtrecht heeft gehandeld.

5. De beslissing

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

Aldus is beslist op 24 juli 2014 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. H.F.M. Hofhuis en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.