

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 16-002

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door:

[naam], wonende te [plaatsnaam],

hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. Inleiding

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

2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Op 27 september 2012 is de (minderjarige) dochter van klager door een bij aangeslotene verzekerd motorrijtuig aangereden als gevolg waarvan de dochter letsel heeft opgelopen.

2.2 Klager heeft zijn belangen laten behartigen door zijn tussenpersoon, hierna: belangenbehartiger. Bij brief van 15 oktober 2012 heeft belangenbehartiger namens klager vergoeding van materiële en immateriële schade als gevolg van het ongeval gevorderd. Aangeslotene heeft bij brief van 30 oktober 2012 aansprakelijkheid erkend.

2.3 De behandelaar van aangeslotene heeft op 2 november 2012 met klager gesproken en hem meegedeeld dat de contacten over de afwikkeling van de letselschade via de door klager genoemde belangenbehartiger zouden lopen. Aangeslotene heeft klager voor informatie over de afhandeling van letselschadezaken verwezen naar haar website.

2.4 Bij brief van 19 maart 2013 heeft belangenbehartiger aangeslotene een voorstel gedaan om de schade te regelen voor een bedrag van € 5.000,- en verzocht om, indien aangeslotene hiermee akkoord gaat, een vaststellingsovereenkomst aan belangenbehartiger te sturen.

2.5 Aangeslotene heeft bij brief van 5 augustus 2013 een tegenvoorstel gedaan en op 30 december 2013 en 11 maart 2014 belangenbehartiger gerappelleerd.

2.6 Bij brief van 11 april 2014 heeft belangenbehartiger aangeslotene meegedeeld dat klager met een bedrag van € 4.250,- akkoord is en verzocht om toezending van een vaststellingsovereenkomst.

2.7 Op 17 juni 2014 heeft aangeslotene belangenbehartiger laten weten akkoord te zijn met het bedrag van € 4.250,-. Aangeslotene heeft het bedrag overgemaakt naar de derden-geldenrekening van belangenbehartiger. Er is geen vaststellingsovereenkomst opgemaakt. Belangenbehartiger heeft dit bedrag niet doorbetaald aan klager.

2.8 Op 20 januari 2015 heeft de echtgenote van klager aangeslotene telefonisch gevraagd wanneer de zaak wordt afgewikkeld.

2.9 Aangeslotene heeft na ondertekening van een akte van cessie op 3 februari 2015 het bedrag van € 4.250,- aan klager betaald.

2.10 Klager heeft zich op 16 februari 2015 tot de Tuchtraad gewend met de klacht dat aangeslotene door haar handelen Bedrijfsregeling 15 Informatieverstrekking bij letselschade heeft geschonden.

2.11 Bij brief van 23 maart 2015 heeft de Tuchtraad klager verzocht om afschriften van alle voor de onderbouwing van de klacht relevante stukken, waaronder in ieder geval een afschrift van de brief waarin aangeslotene aansprakelijkheid heeft erkend. Klager heeft de brief waarin aangeslotene aansprakelijkheid erkent bij brief van 24 maart 2015 toegezonden.

2.12 Bij brief van 26 mei 2015 heeft aangeslotene verweer gevoerd, waarop klager op 7 juni 2015 schriftelijk heeft gereageerd. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 22 juni 2015 gereageerd. Klager heeft vervolgens bij brief van 14 juli 2015 gemeld niets meer toe te voegen te hebben.

3. Toepasselijke regelingen

Bedrijfsregeling nr. 15 Informatieverstrekking bij letselschade

De datum van inwerkingtreden van de laatste versie is 1 juli 2012. Voor zover van belang is in Bedrijfsregeling 15 het volgende bepaald:

“Belangrijke uitgangspunten voor deze regeling zijn:

- (...)
- *De verzekeraar informeert het slachtoffer over het schaderegelingproces, zodat het slachtoffer weet wat hij kan verwachten.*
- *De verzekeraar handelt voortvarend en proactief.*
- *Als het slachtoffer een belangenbehartiger heeft, vinden de inhoudelijke contacten plaats via de belangenbehartiger.*

De regeling bestaat uit de volgende zeven punten.

(...)

2. Contact met het slachtoffer

(...)

Als het slachtoffer wordt bijgestaan door een belangenbehartiger geldt het volgende.

- De verzekeraar stuurt het slachtoffer een brochure, brief of mail waarin hij hem informeert over het schaderegelingsproces of verwijst naar een website met informatie en stelt de belangenbehartiger hiervan in kennis.

(...)

4. De belangenbehartiger reageert niet

Als een zaak stagneert omdat de belangenbehartiger niet reageert binnen 4 weken (of een andere tussen verzekeraar en belangenbehartiger afgesproken termijn) of als de belangenbehartiger geen informatie geeft die van belang is voor de schadeafwikkeling, staat het de verzekeraar vrij om rechtstreeks contact op te nemen met het slachtoffer. De verzekeraar doet dit pas nadat hij de belangenbehartiger op de hoogte heeft gesteld van zijn voornemen en geeft hem nog een termijn van 4 weken om alsnog te reageren. De verzekeraar legt het slachtoffer dan uit welke informatie is opgevraagd via de belangenbehartiger en waarom hij rechtstreeks contact opneemt.

5. Informeren over voortgang

Het staat de verzekeraar vrij het slachtoffer rechtstreeks te informeren over de voortgang van het schaderegelingsproces. Inhoudelijke contacten vinden plaats via de belangenbehartiger.”

6. Betalingen

De verzekeraar verricht betalingen in verband met de letselschade rechtstreeks aan het slachtoffer. Als het slachtoffer wordt bijgestaan door belangenbehartiger geldt het volgende:

De verzekeraar verricht betalingen in verband met de letselschade bij voorkeur rechtstreeks aan het slachtoffer. Als het slachtoffer echter aangeeft dat de betalingen op de derdenrekening van de belangenbehartiger moeten worden gedaan, is dit ook mogelijk. De verzekeraar kan dan om een schriftelijke machtiging van het slachtoffer vragen. De verzekeraar brengt het slachtoffer dan op de hoogte van de (voorschot)betalingen aan de belangenbehartiger.

Bij de eindafwikkeling vermeldt de verzekeraar – in een vaststellingsovereenkomst of begeleidende brief – welk bedrag hij in totaal aan schadevergoeding heeft betaald. Hij geeft in die overeenkomst of brief dan apart aan welk bedrag hij aan buitengerechtelijke kosten heeft betaald. Het staat de verzekeraar vrij het slachtoffer tussentijds op de hoogte te brengen van de buitengerechtelijke kosten die hij aan de belangenbehartiger betaalt.

(...)”

4. De klacht

De Tuchtraad vat de klachten zoals geformuleerd in de onder 2.10 en 2.12 genoemde brieven als volgt samen.

- I De afhandeling van de aanspraak heeft onnodig veel tijd in beslag genomen en aangeslotene is bij de afwikkeling van de schade onvoldoende zorgvuldig te werk gegaan.
- II Aangeslotene heeft in strijd met punt 2 van de Gedragscode Informatieverstrekking bij letselschade gehandeld door klager niet per e-mail of met een brochure te informeren over het schaderegelingsproces.

- III Aangeslotene heeft in strijd met punt 6 van de Gedragscode Informatieverstrekking bij letselschade gehandeld door:
- een betaling aan de belangenbehartiger van klager te verrichten zonder dat klager een hiertoe strekkende machtiging had ondertekend;
 - klager niet te informeren over de betaling aan die belangenbehartiger; en
 - bij de eindafwikkeling niet – in een brief aan klager of in een vaststellings-overeenkomst – te vermelden welk bedrag zij aan schadevergoeding heeft betaald.

5. Het standpunt van Aangeslotene

Aangeslotene heeft in de onder 2.12 genoemde brieven onder meer het volgende aangevoerd:

- Na melding van de schade heeft aangeslotene klager telefonisch geïnformeerd over de schadeafhandeling. Het is inmiddels beleid om het slachtoffer per mail of brief te wijzen op de informatie over de afhandeling van letselschadezaken.
- Aangeslotene had met belangenbehartiger een PIV-bgk-overeenkomst en vertrouwde erop dat belangenbehartiger een betalingsmachtiging van klager had. Aangeslotene vertrouwde er ook op dat belangenbehartiger het bedrag aan klager zou doorbetalen en hem daarover zou informeren. Nadat bleek dat belangenbehartiger het geld niet aan klager had betaald heeft aangeslotene het bedrag onder cessie alsnog aan klager betaald. Het is nu beleid om in alle gevallen aan een belangenbehartiger een machtiging te vragen waarin het slachtoffer akkoord geeft voor betaling door aangeslotene naar de derden-geldenrekening van de belangenbehartiger. Aangeslotene heeft de controle hierop en het beleid inzake de informatieverstrekking over de betaling aangescherpt.
- Om te voorkomen dat praktijken zoals die zich in deze zaak hebben voorgedaan zich opnieuw voordoen, voert aangeslotene periodiek controles bij haar belangenbehartigers uit, wil zij sneller signalen oppakken uit de markt en uit de betreffende afdeling van haar organisatie en onderzoekt zij hoe zij slachtoffers meer betrokken kan maken bij de schaderegeling.
- Aangeslotene erkent dat zij actiever had moeten handelen toen bleek dat belangenbehartiger niet meer reageerde.
- Bij brief van 10 juni 2015 heeft aangeslotene aan klager bevestigd dat de dochter bij het bereiken van de volwassen leeftijd op de zaak kan terugkomen, wanneer zij besluit tot cosmetisch ingrijpen met betrekking tot het litteken als gevolg van het ongeval.

6. Behandeling ter zitting

6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 26 januari 2016. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen [naam], directeur [verzekeraar] Claims, en [naam], advocaat bij [verzekeraar]. Voorts zijn verschenen klager en zijn genoemde dochter.

6.2 Aangeslotene heeft ter zitting erkend dat de behandeling van de zaak te veel tijd in beslag heeft genomen. Dit is volgens haar te wijten aan interne omstandigheden bij aangeslotene en aan de financiële situatie bij de belangenbehartiger. Ten aanzien van het tweede deel van de klacht heeft aangeslotene in aanvulling op hetgeen zij reeds in de onder 2.12 genoemde brieven heeft aangevoerd, toegelicht dat afhankelijk van de zaak de onder punt 3 genoemde Bedrijfsregeling in meer of mindere mate werd toegepast. In deze letselschadezaak was het beter geweest wanneer aangeslotene de informatie over het schaderegelings

proces bij de brief had gevoegd waarin aangeslotene aansprakelijkheid erkent. Naar aanleiding van deze zaak is het beleid van aangeslotene aangepast en is naleving daarvan bij iedere schade vereist.

6.3 Ten aanzien van het derde klachtonderdeel heeft aangeslotene uitgelegd dat belangenbehartiger goed bekend stond en zij goede ervaringen met belangenbehartiger had. In de periode na het ongeval zijn bij belangenbehartiger financiële problemen ontstaan. Op het moment dat aangeslotene klager voor informatie over het dossier verwees naar belangenbehartiger, was aangeslotene nog niet bekend met de financiële situatie bij belangenbehartiger. Op grond van de Gedragscode Behandeling Letselschade 2012 is het aangeslotene niet toegestaan om ingeval het slachtoffer een belangenbehartiger heeft, rechtstreeks contact met het slachtoffer te hebben. Dit is slechts anders indien belangenbehartiger niet reageert. In dat geval kan wel rechtstreeks contact met het slachtoffer worden opgenomen, maar van deze mogelijkheid heeft aangeslotene geen gebruik gemaakt. Desgevraagd door klager heeft aangeslotene erkend dat zij in dit geval wel contact met klager had kunnen opnemen omdat de belangenbehartiger niet reageerde en dat zij klager er in ieder geval over had moeten informeren dat zij een overmaking ter vergoeding van de schade aan belangenbehartiger had gedaan. Aangeslotene heeft haar werkwijze zodanig aangepast dat dit in het vervolg wel gebeurt.

6.4 Aangeslotene heeft de omstandigheid dat de uitkering door belangenbehartiger niet aan klager is betaald rechtgezet door, in de eerste plaats, het bedrag direct alsnog aan klager te betalen en, in de tweede plaats, door haar fout te erkennen en hiervoor excuses aan te bieden. Aangeslotene heeft onvoldoende zicht gehad op de financiële situatie van belangenbehartiger en zij heeft voor de gevolgen hiervan haar verantwoordelijkheid genomen.

6.5 Aangeslotene heeft naar aanleiding van deze zaak niet alleen de onder 5.1, 6.2 en 6.3 genoemde verbeteringen in haar beleid aangebracht maar zij heeft ook haar werkwijze zodanig aangepast dat eerder wordt opgemerkt wanneer de behandeling van een dossier stil ligt als gevolg van ziekte van een behandelaar of als gevolg van problemen door de financiële situatie bij belangenbehartiger zoals die zich in dit dossier hebben voorgedaan.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 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 onder 3 aangehaalde Bedrijfsregeling 15 Informatieverstrekking bij letselschade.

7.2 De Tuchtraad stelt het volgende vast. Aangeslotene heeft bij brief van 30 oktober 2012 aansprakelijkheid erkend. De behandeling heeft in de periode van maart 2013 tot augustus 2013 stilgelegen doordat aangeslotene niet reageerde op het regelingsvoorstel van belangenbehartiger. Vervolgens is, ondanks rappel door aangeslotene, pas in april 2014 door belangenbehartiger gereageerd op het tegenvoorstel van aangeslotene. In juni 2014 is overeenstemming bereikt over de regeling van de schade en heeft aangeslotene een bedrag naar de derden-geldenrekening van belangenbehartiger overgemaakt. De vertraging is, volgens de toelichting van aangeslotene, deels het gevolg geweest van interne omstandigheden bij aangeslotene en deels het gevolg van omstandigheden die aan belangenbehartiger waren te wijten. De Tuchtraad is van oordeel dat in een situatie waarin het gaat om de afwikkeling van een letselschade en de belangenbehartiger geruime tijd niet reageert, het op de weg van aangeslotene ligt om hierin voortvarend op te treden en voldoende zicht op de betreffende belangenbehartiger te houden teneinde te voorkomen dat de belangen van het slachtoffer in het geding komen. Aangeslotene is hierin tekortgeschoten. In ieder geval was het aangeslotene op grond van punt 5 van de Bedrijfsregeling 15 toegestaan om het slachtoffer rechtstreeks te informeren over de voortgang van het schaderegelingsproces. Aangeslotene heeft erkend dat zij in dit opzicht is tekortgeschoten. De onder 4 onder I genoemde klacht acht de Tuchtraad gegrond.

7.3 De Tuchtraad stelt voorts vast dat aangeslotene, door klager slechts telefonisch te wijzen op de informatie over het schaderegelingsproces, niet heeft voldaan aan het bepaalde in punt 2 van Bedrijfsregeling 15. Ook het tweede klachtonderdeel, genoemd onder 4 onder II is daarmee gegrond. Aangeslotene heeft erkend dat zij Bedrijfsregeling 15 hiermee niet heeft nageleefd. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene met de aanscherping van haar beleid en het toezicht op de naleving van dat beleid er voldoende blijk van gegeven dat de naleving van de Bedrijfsregeling op dit punt inmiddels is gewaarborgd.

7.4 Ten aanzien van het derde klachtonderdeel overweegt de Tuchtraad als volgt. Aangeslotene heeft zonder een betalingsmachtiging van klager de schadevergoeding betaald aan belangenbehartiger. Hierover heeft zij klager niet geïnformeerd en aangeslotene heeft niet in een vaststellingsovereenkomst of begeleidende brief vastgesteld welk bedrag aan schadevergoeding is betaald. Als gevolg hiervan was het bij klager niet bekend dat en wanneer een betaling door aangeslotene had plaatsgevonden. Aangeslotene heeft door aldus te handelen punt 6 van Bedrijfsregeling 15 niet nageleefd. De Tuchtraad acht de derde klacht, zoals genoemd onder 4 onder III, dan ook eveneens gegrond. Aangeslotene heeft erkend dat zij in strijd met punt 6 van de Bedrijfsregeling 15 heeft gehandeld. Zij heeft ter zitting voldoende uitgelegd dat zij haar beleid inzake het vragen van betalingsmachtigingen en het verstrekken van informatie inmiddels zodanig heeft aangepast, dat de Bedrijfsregeling wordt nageleefd.

7.5 De Tuchtraad hecht eraan nog het volgende op te merken. Aangeslotene heeft nadat zij had geconstateerd dat de door haar gedane betaling aan de belangenbehartiger niet bij het slachtoffer terecht is gekomen, adequaat gehandeld door alsnog het bedrag direct aan het slachtoffer te betalen. Dit neemt evenwel niet weg dat onder de voornoemde omstandigheden waarin het schaderegelingsproces stagneert, onder andere omdat de belangenbehartiger niet adequaat reageert, en het doen van een betaling geruime tijd op zich heeft laten wachten, aangeslotene klager rechtstreeks had kunnen informeren over de voortgang van de behandeling van de zaak. Dit geldt temeer nu klager, zoals hij stelt en door aangeslotene niet wordt betwist, in maart 2014 ook rechtstreeks met aangeslotene contact had opgenomen met

een vraag naar de stand van zaken. Aangeslotene heeft tijdens de zitting toegelicht dat het doorvoeren van aanpassingen naar aanleiding van de inwerkingtreding van deze Bedrijfsregeling op 1 juli 2012, enige tijd in beslag neemt. De Tuchtraad erkent dat ingrijpende wijzigingen in de regelgeving onder omstandigheden kunnen meebrengen dat een aangeslotene enige tijd voor het aanpassen van de daarmee gemoeide bedrijfsprocessen behoeft. Aan de andere kant hecht de Tuchtraad aanzienlijk belang aan de correcte naleving van de door de branche gerealiseerde regelgeving. Aangeslotenen behoren zich dan ook de nodige inspanningen te getroosten om hun beleid zo spoedig mogelijk aan de geldende regelgeving aan te passen. De feiten in deze zaak vonden geruime tijd na de inwerkingtreding van de gewijzigde Bedrijfsregeling plaats, en aangeslotene heeft haar beleid pas na het aan het licht komen van deze zaak aangepast, zodat duidelijk is dat in dit geval niet aan deze verplichting werd voldaan.

7.6 De slotsom is dat de klachten van klager gegrond worden geacht. Mede gelet op de omstandigheid dat aangeslotene heeft erkend dat zij niet overeenkomstig de Bedrijfsregeling 15 heeft gehandeld en naar aanleiding van deze kwestie haar beleid ter zake heeft aangepast, ziet de Tuchtraad geen aanleiding om te adviseren tot het opleggen van een maatregel aan aangeslotene zoals bedoeld in de statuten van het Verbond van Verzekeraars.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door te handelen als hiervoor onder 8.2 tot en met 8.5 omschreven en verklaart de klacht gegrond.

De Tuchtraad ziet echter geen aanleiding te adviseren tot het opleggen van een maatregel.

Aldus is beslist op 31 maart 2016 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.