

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 18-013

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam klager], woonachtig 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 c van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De feiten en het procesverloop

- 2.1 Klager heeft bij een ongeval in 2012 blijvend letsel opgelopen ten gevolge waarvan hij niet meer heeft kunnen werken. Klager ontvangt sinds 6 mei 2014 een IVA-uitkering.
- 2.2 Klager heeft aangeslotene, als WA-verzekeraar van de wederpartij bij het ongeval, aansprakelijk gesteld. Aangeslotene heeft de letselschade in behandeling genomen onder schadenummer [schadenummer]. Aangeslotene heeft bureau [naam bureau] ingeschakeld om de letselschade te beoordelen. In de jaren na het ongeval zijn er periodiek voorschotten op de schadevergoeding verstrekt.
- 2.3 In 2014 is een medisch expertiserapport opgesteld waaruit de aard en de ernst van het letsel en de blijvende beperkingen blijken. In 2014 is tevens het WIA-traject achter de rug en is vastgesteld dat klager niet meer zal kunnen werken en dus tot zijn AOW-gerechtigde leeftijd verlies aan verdienvermogen zal lijden.
- 2.4 In november 2016 heeft aangeslotene een opdracht aan het rekenbureau [naam rekenbureau] gegeven om een berekening te maken van het verlies aan verdienvermogen voor de toekomst, inclusief pensioenschade. Klager heeft gegevens aangeleverd. Daarbij is, op verzoek van aangeslotene, nog een toelichting gegeven op de inkomenssituatie van de partner van klager. [naam rekenbureau] heeft nog nadere gegevens opgevraagd en ook deze zijn aangeleverd.
- 2.5 Aangeslotene heeft geweigerd opdracht aan [naam rekenbureau] te geven en de informatie die klager heeft verstrekt niet (volledig) doorgezonden aan [naam rekenbureau].

- 2.6 Uiteindelijk heeft klager op 8 mei 2017 de door [naam rekenbureau] gevraagde informatie rechtstreeks aan [naam rekenbureau] doorgezonden. De berekening van [naam rekenbureau] volgde een week later. Aangeslotene heeft geweigerd de berekening van [naam rekenbureau] te accepteren, omdat de inkomensgegevens van de partner van klager volgens aangeslotene niet volledig zijn.
- 2.7 In juni 2017 heeft klager aangedrongen op een gesprek tussen partijen. Dit gesprek is er niet gekomen. De discussie over de inkomensgegevens heeft voortgeduurd tot november 2017. Op dat moment heeft klager een klacht ingediend bij Kifid.
- 2.8 Bij brief van 27 februari 2018 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening de klacht van klager doorgeleid naar de Tuchtraad. De voorzitter heeft daarbij toegelicht:

De klacht die bij Kifid is ingediend heeft betrekking op de wijze waarop de schade is behandeld. [klager] stelt dat [aangeslotene] tenminste een jaar lang de afhandeling van de zaak heeft getraineed en tegengehouden. Hij stelt dat [aangeslotene] het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad en heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Behandeling Letselschade. De klacht gaat uitsluitend over het klachtwaardig handelen van [aangeslotene] en is daarom niet door Kifid in behandeling genomen.

- 2.9 Aangeslotene heeft bij brief van 29 maart 2018 verweer gevoerd, waarop klager bij brief van 17 april 2018 heeft gereageerd. Aangeslotene heeft tot slot op die reactie gereageerd bij brief van 8 mei 2018.

3. De door klager ingeroepen toepasselijke regeling

Klager stelt dat aangeslotene de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden, maar heeft geen concrete onderdelen van de code genoemd. Volgens klager heeft aangeslotene verder de gedragsregels 5, 7 en 9 van de Gedragscode Behandeling Letselschade geschonden. Daarin is het volgende bepaald:

Gedragsregel 5: Verdieping en contact

Partijen streven naar passende oplossingen in de persoonlijke omgeving en werkomgeving van de benadeelde door zich gedegen te verdiepen in de persoonlijke situatie, ambities en mogelijkheden. Verzoeken om aanvullende informatie zijn proportioneel. De verzekeraar houdt er rekening mee dat het de benadeelde moeite kan kosten om die informatie te achterhalen. De verzekeraar heeft ten minste één keer per jaar persoonlijk contact met de benadeelde om zich op de hoogte te stellen van diens letsel en situatie, ook als de benadeelde wordt bijgestaan. Dat is alleen anders, als de benadeelde aangeeft op dat contact geen prijs te stellen.

Gedragsregel 7: Binnen 14 dagen uitkeren

De verzekeraar keert aan de benadeelde de schade uit die is verschenen en door haar is erkend, dan wel tussen partijen definitief is vastgesteld. Dit gebeurt binnen 14 dagen na de erkenning of de definitieve vaststelling.

Gedragsregel 9: Oplossing zoeken

Loopt de schaderegeling vast, dan brengen partijen precies in kaart wat hen verdeeld houdt en zoeken vervolgens samen zo spoedig mogelijk naar een oplossing.

4. De klacht

4.1 In de onder 2.8 en 2.9 genoemde brieven zijn, samengevat weergegeven, de volgende klachten geformuleerd:

- Vanaf 2013 is de behandeling van de zaak door aangeslotene steeds vertraagd. Onbereikbaarheid, lange responsetijden, niet adequaat reageren, vakantieperiodes, dossier zoekgeraakt, et cetera. Klager heeft bij herhaling moeten rappelleren.
- Mede door de hele situatie is de relatie met de partner van klager beëindigd.
- De informatie die aangeslotene verlangde, ziet niet op inkomsten van klager, maar op de marginale omzetten die zijn ex-partner met een webshop voor dieren-accessoires genereerde toen zij samenwoonden. Deze inkomsten waren niet relevant voor het verlies aan verdienvermogen van klager en hadden volledig buiten beschouwing kunnen blijven. De inkomenssituatie van klager op het moment van ongeval was immers het uitgangspunt bij de berekening van het verlies aan verdienvermogen voor de toekomst. De relatie was bovendien zeer pril en het is zeer ongebruikelijk hierop een 30-jaars scenario los te laten met allerlei aannames.
- Zelfs indien de bruto omzet van de webshop (EUR 3.000) als inkomen uit de webshop zou zijn aangemerkt, dan was klager nooit voor meewerkwinst in aanmerking gekomen, want daarvoor was dit bedrag te laag. Klager werkte overigens niet. Dat was bekend. Hij heeft mogelijk een keer een pakketje aan de deur aangenomen of is meegereden bij het wegbrengen van een pakketje. Dat kan niet als (betaald) werken worden beschouwd waarvoor een reëel inkomen moet worden berekend. De reactie van aangeslotene op de inkomenssituatie van de ex-partner is zwaar overtrokken en niet relevant. De brieven van de Belastingdienst en het feit dat huurtoeslag werd verstrekt, vormden aanwijzingen dat van inkomen aan de zijde van de ex-partner geen sprake was.
- Het medisch expertiserapport van 2014 is toegezonden en besproken in het overleg van maart 2014. De aanleiding van dit gesprek was juist dat de medische situatie van klager op dat moment helder was.
- De jaren 2013 en 2014 zijn voor de beoordeling van het inkomen van de ex-partner niet van belang, omdat klager pas eind 2015 met haar is gaan samenwonen (dit is overigens, anders dan aangeslotene stelt, niet pas in juni 2016 bekend gemaakt aan aangeslotene). Van een huwelijk is nooit sprake geweest, dus alle vragen over gemeenschap en huwelijkse voorwaarden zijn niet relevant. Ook de overige vragen zijn formeel en geabstraheerd van de casus.
- De ex-partner had een eenmanszaak en was niet verplicht een jaarrekening op te maken. Deze was er ook niet. Wel was er een brief van de Belastingdienst waaruit bleek dat haar fiscale inkomen op nihil was vastgesteld. Dat was voldoende informatie voor aangeslotene. De bruto omzet was even hoog als de kosten, zodat geen belastbaar inkomen overbleef.
- De ex-partner is gehuwd geweest met een neef van klager, die dezelfde achternaam als klager draagt en eveneens de letter '[letter]' als voorletter heeft. De ex-partner had haar webshop al voordat zij een relatie kreeg met klager.

- Ten aanzien van de gegevens in de tijdslijn van aangeslotene (zie hierna onder 5.4):
 - de huur- en zorgtoeslagen zijn in het gesprek aan de orde gekomen. De schadebehandelaar was er niet van op de hoogte dat het wegvallen van de toeslag meegenomen diende te worden in de schadeberekening.
 - niet is aangegeven dat het wegvallen van de toeslag niet in aanmerking zou komen voor schadevergoeding. Dit zou uitgezocht worden.
 - aangeslotene beweert dat uit de tekst op de website op te maken was dat klager ook behulpzaam was in het bedrijf. Waarop dit is gebaseerd, is onduidelijk. Klager heeft niets met het bedrijf te maken gehad en is later alleen behulpzaam geweest door mee te rijden naar het postkantoor om pakketjes weg te brengen.
 - omzet en winst worden lukraak door elkaar heen gebruikt.
- 4.2 Uit het voorgaande volgt dat aangeslotene de afhandeling van de letselschade ten minste een jaar lang heeft getraineerd en tegengehouden. Daarbij stelde aangeslotene ten onrechte in afwachting te zijn van informatie. Voorts heeft aangeslotene klager er ten onrechte van beschuldigd gegevens te hebben achtergehouden. De benodigde informatie is reeds op 4 november 2016 en 2 december 2016 verstrekt. [naam rekenbureau] is op basis van die gegevens uitstekend in staat gebleken een berekening te maken.
- 4.3 Klager concludeert dat aangeslotene het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Aangeslotene heeft de gedragsregels 5, 7 en 9 van de Gedragscode Behandeling Letselschade geschonden. Ook handelt aangeslotene in strijd met de Gedragscode Verzekeraars.

5. Het standpunt van aangeslotene

- 5.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.9 genoemde brieven verweer gevoerd en de Tuchtraad verzocht de klacht ongegrond te verklaren.
- 5.2 Aangeslotene heeft aanvullende gegevens gevraagd met betrekking tot het inkomen van de ex-partner van klager en deze stukken zijn nooit verstrekt. Zo is niet duidelijk of sprake is van een meewerkaftrek en beschikt aangeslotene niet over jaarcijfers van het bedrijf, de kolommenbalans en jaaraangiften van de jaren dat de partner met klager samenwoonde.

De reden dat deze stukken zijn opgevraagd, is dat eerst werd opgegeven dat met het bedrijf van de ex-partner van klager een omzet van EUR 5.000 per jaar werd behaald, maar naderhand werd gesteld dat het inkomen van de ex partner EUR 0,00 bedroeg. Ook speelde mee dat klager voor 100% arbeidsongeschikt is verklaard, maar wel af en toe beperkt werkzaamheden zou verrichten. Aangeslotene wilde daarom weten of een meewerkaftrek van toepassing was.

- 5.3 Aangeslotene heeft tot tweemaal toe advies ingewonnen en beide rapporten onderbouwen het belang van de door aangeslotene opgevraagde gegevens voor het maken van een correcte en volledige berekening. Het opvragen van deze gegevens bij de Belastingdienst zou voor klager ook niet problematisch moeten zijn.

- 5.4 Aangeslotene heeft een tijdslijn overgelegd vanaf maart 2016 voor een meer volledig beeld van het dossierverloop. Aangeslotene merkt daarbij op:
- indirect hadden de inkomsten van de ex-partner invloed op de schadeberekening, omdat in eerste instantie ook toeslagen, inclusief kindgebonden budget voor de kinderen van de ex-partner werden gevorderd, die klager zou mislopen bij uitkering van de schade.
 - uit de e-mailwisseling tussen de gemachtigde van klager en de schaderegelaar tussen 13 en 17 juni 2016 blijkt dat aangeslotene tot dat moment niet op de hoogte was van het feit dat klager een partner had. Naar aanleiding daarvan zijn aanvullende vragen gesteld. Ook als het verlies aan toeslagen niet wordt gevorderd kan een wijziging in de thuissituatie invloed hebben op de schade.
 - tijdens de bespreking op 31 juli 2016 is te kennen gegeven dat klager 'af en toe een pakketje naar de post zou brengen'. Dit impliceert een regelmatig karakter van (lichte) werkzaamheden. Daarom zijn vragen gesteld over een meewerkaf trek. De vragen werden niet beantwoord en ook informatie over de omzet van de webshop werd niet aangeleverd. Aangeslotene herhaalt de verwijzing naar de adviesrapporten over de benodigde informatie voor schadeberekening.
- 5.5 Aangeslotene concludeert dat de feiten geen grond geven om aan te nemen dat zij in strijd met tuchtrechtelijke bepalingen zou hebben gehandeld, laat staan dat zij de afhandeling zou hebben getraineed en tegengehouden. Aangeslotene heeft terecht informatie gevraagd, maar is – hoewel de informatie niet werd gegeven – voorschotten blijven verstrekken.

6. De behandeling ter zitting

- 6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 5 september 2018. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen: de heer [naam 1] (CEO [aangeslotene, land]), de heer mr. [naam 2] (Juridisch adviseur schade) en de heer [naam 3] (Projectcoördinator personenschade). Klager is verschenen vergezeld van zijn moeder en zijn gemachtigde, mevrouw mr. [naam 4].
- 6.2 Aangeslotene heeft haar standpunt nader toegelicht ter zitting:
- Over het algemeen is de schadebehandeling vrij vlot verlopen. Er hebben diverse expertiseonderzoeken plaatsgevonden. In 2015 was dit nog aan de gang.
 - De gevraagde informatie was nodig omdat de verandering in de persoonlijke situatie (een partner met een eigen bedrijf) een aanzienlijk verschil kan maken voor de schade. Als met het bedrijf zoveel wordt verdiend, dat b.v. de huurtoeslag vervalt, dan heeft dit consequenties voor de totale schade. Ook inschattingen van toekomstige ontwikkelingen kunnen alleen worden gedaan met behulp van informatie over het bedrijf. Aangeslotene heeft maar beperkte informatie verkregen van klager over het bedrijf. Op basis van die informatie kunnen geen conclusies getrokken worden. De benodigde informatie zou eenvoudig te leveren moeten zijn. Voor een klein bedrijf bestaat weliswaar geen verplichting tot het hebben van een jaarrekening, maar ook kleine bedrijven houden administratie bij, in ieder geval voor de btw.
 - De discussie heeft lang geduurd en misschien te lang, maar aangeslotene heeft steeds voorschotten verstrekt, tijdens de duur van de discussie alleen al EUR 75.000.

- In dit geval kan de meewerkaftrek een rol spelen. Dit hangt af van de gewerkte uren en van de winst van het bedrijf. Als niet inzichtelijk is wat er in een bedrijf verdiend wordt, moet dat op een andere manier dan op basis van de fiscale stukken worden vastgesteld. Daarom is meer informatie gevraagd. Er is sprake van een hefboom-effect. Als geld gegenereerd wordt, heeft dat een effect. Het inkomen hoeft daarvoor niet zo hoog te zijn. Voor een toeslag wordt gekeken naar het gezamenlijke inkomen. Als dat boven een bepaalde grens uitkomt, bestaat geen recht op toeslag. Dit zou aanzienlijke consequenties hebben voor de schadeberekening.
- De website van het bedrijfje van de ex-partner van klager zag er professioneel uit. Later blijkt dat het meer hobby-matig is, maar voor aangeslotene was er aanvankelijk wel degelijk aanleiding nadere informatie te verlangen over het bedrijfje.
- Bij de berekening van de schade worden aannames gedaan over de toekomst. Als uitgangspunt geldt de situatie op het moment waarop de schade geregeld wordt. Er wordt aansluiting gezocht bij de informatie die op dat moment voorhanden is. Uiteraard worden daarbij de goede en kwade kansen verdisconteerd.
- De communicatie gedurende het gehele traject had beter gekund. Hoewel de opgevraagde informatie relevant was, had aangeslotene wel meer voortvarendheid in acht kunnen nemen. Dit geldt met name in de periode tussen eind 2016 en eind 2017. Aangeslotene trekt lering uit het feit dat het volledige traject lang geduurd heeft. Van traineren om het traineren is echter nimmer sprake geweest.

6.3 Klager heeft bij monde van zijn gemachtigde het volgende opgemerkt:

- Afgaande op de stukken in het dossier, heeft het 14 maanden geduurd voor de berekening van de schade rond was. Het blijft onduidelijk waarom dit zó lang heeft moeten duren. De periode voor het inplannen van een afspraak medio 2017 en de periode waarin de behandelaar van [naam rekenbureau] wegens persoonlijke omstandigheden niet kon reageren, kunnen op de totale termijn in mindering worden gebracht.
- Informatie over het bedrijf van de ex-partner van klager is wel degelijk verschaft. Er was simpelweg niet veel informatie voorhanden omdat veel informatie was vernietigd door een derde, maar de informatie die er was heeft klager aan aangeslotene verstrekt. Uit deze informatie blijkt dat sprake was van een bruto-omzet per jaar tussen de EUR 3.000 en EUR 5.000. De omzet was bijna even hoog als de kosten.
- Er was een bericht van de belastingdienst waarin het inkomen op nihil werd geschat. Op basis van de verstrekte gegevens bestond geen aanleiding om aan te nemen dat er inkomen gegenereerd werd uit het bedrijf, laat staan dat een meewerkaftrek kon worden genoten. Typierend is dat aangeslotene bleef zoeken.

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 behoren de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Behandeling Letselschade.

- 7.2 De klacht van klager gaat in de kern over de duur van de behandeling van de schade en betreft daarbij dat aangeslotene aan klager zijns inziens onredelijke informatieverzoeken heeft gedaan aan klager.
- 7.3 Het staat aangeslotene vrij een ingediende claim te onderzoeken en de informatie te vergaren die zij nodig heeft voor de beoordeling van die claim en voor de vaststelling van het bedrag dat moet worden uitgekeerd. Bij letselschades gaat dit doorgaans, naar de aard van een dergelijke schade, om complexe berekeningen waarbij inschattingen moeten worden gemaakt voor de toekomst.

De Tuchtraad komt op basis van de informatie in het dossier en op basis van hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard tot het oordeel dat aangeslotene meer de leiding had kunnen (en moeten) nemen bij de afwikkeling van de schade en meer in het bijzonder bij het vlottrekken van de discussie tussen partijen. Aangeslotene erkent terecht dat de communicatie beter had gekund.

De Tuchtraad is van oordeel dat niet is gebleken dat aangeslotene een bewust verdragingsbeleid voerde. Dat aangeslotene informatie heeft opgevraagd die in het geheel niet relevant was, is niet gebleken. De Tuchtraad neemt in aanmerking dat aangeslotene tijdens de behandeling voorschotten is blijven betalen en dat zij heeft erkend dat de communicatie beter had gekund en dat zij hier lering uit trekt. Alles in ogenschouw nemend, is de Tuchtraad, van oordeel dat het handelen en/of nalaten van aangeslotene niet van dien aard is dat sprake is van klachtwaardig handelen in de zin van enige gedragscode.

8. De beslissing

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

Aldus is beslist op 29 oktober 2018 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, prof. mr. C.E. du Perron, mr. E.H. Swaab, mr. Th. Groeneveld, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.