

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 18-015

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: mevrouw [naam klaagster], hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene I], hierna te noemen 'aangeslotene I'

[naam aangeslotene 2], hierna te noemen 'aangeslotene II'

Waar nodig worden aangeslotene I en aangeslotene II gezamenlijk aangeduid als 'aangeslotenen'

1. Inleiding

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

2. De feiten en het procesverloop

2.1 De oorsprong van de klacht is gelegen in een ongeval waarbij klaagster op 15 april 2016 betrokken is geweest. Bij dit ongeval heeft klaagster letsel opgelopen, als gevolg waarvan zij arbeidsongeschikt is geraakt. Klaagster was ten tijde van de zitting van de Tuchtraad op 10 december 2018 nog niet volledig hersteld. Bij het ongeval (een kettingbotsing) waren verschillende voertuigen betrokken. Twee van deze voertuigen zijn verzekerd bij aangeslotenen.

2.2 De gemachtigde van klaagster heeft bij brief van 30 april 2018 heeft een klacht ingediend bij de Tuchtraad. Bij brief van 19 juni 2018 heeft aangeslotene II verweer gevoerd. Aangeslotene I heeft verweer gevoerd bij brief van 26 juni 2018. De gemachtigde van klaagster heeft vervolgens bij brief van 12 juli 2018 gerepliceerd. Aangeslotene II heeft bij brief van 26 juli 2018 dupliek ingediend en aangeslotene I bij brief van 30 juli 2018.

3. De klacht

3.1 Het voertuig van klaagster werd bij het ongeval van achteren aangereden door een voertuig dat is verzekerd bij aangeslotene I. Klaagster heeft aangeslotene I aansprakelijk gesteld. Aangeslotene I heeft zich op het standpunt gesteld dat het ongeval is veroorzaakt door een bij aangeslotene II verzekerd voertuig, dat tegen het voertuig van haar verzekerde is

gereden en dat voertuig heeft doorgedrukt op het voertuig van klaagster. Aangeslotene I heeft de aansprakelijkheid daarom van de hand gewezen en klaagster doorverwezen naar aangeslotene II.

3.2 Klaagster heeft vervolgens aangeslotene II aansprakelijk gesteld. Aangeslotene II heeft de aansprakelijkheid afgewezen en heeft klaagster verwezen naar aangeslotene I op grond van de Bedrijfsregeling Schuldloze Derde (hierna: Bedrijfsregeling 7), omdat aangeslotene I de eerst aangesproken maatschappij is. Aangeslotene I heeft de toepassing van deze regeling afgewezen, omdat volgens haar niet vaststaat dat klaagster schuldloos is. Dit is een onbegrijpelijk standpunt volgens klaagster.

3.3 Klaagster wordt benadeeld door de opstelling van aangeslotenen. Vaststaat dat de verzekerde van aangeslotene I of de verzekerde van aangeslotene II de achterop aanrijding heeft veroorzaakt. Ook staat vast dat klaagster zelf geen schuld heeft aan deze aanrijding.

3.4 Aangeslotene I had als eerst aangesproken verzekeraar de regeling van de schade ter hand moeten nemen en niet moeten verwijzen naar aangeslotene II als veroorzaker. De stelling van aangeslotene I dat niet kan worden vastgesteld of klaagster schuldloos is, is onbegrijpelijk. Het ligt op de weg van aangeslotene I om aannemelijk te maken dat klaagster haar voertuig niet tijdig tot stilstand zou hebben gebracht en zelf tegen haar voorligger zou zijn aangereden. Aangeslotene I draait de zaak ten onrechte om. Het verweer van aangeslotene I vindt geen steun in de verklaringen van de betrokken bestuurders. Aangeslotene I geeft geen blijk van de intentie deze schadezaak op zorgvuldige en voortvarende wijze te behandelen.

3.5 Aangeslotene II handelt eveneens in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf door ten onrechte een afwachtende houding aan te nemen, terwijl uit de verklaringen aanwijzingen voortvloeien die erop duiden dat de verzekerde van aangeslotene II een belangrijke bijdrage heeft geleverd aan het ontstaan van de schade aan de voertuigen. Aangeslotene II mocht niet volstaan met een verwijzing naar aangeslotene I.

3.6 Ten aanzien van de ontvankelijkheid stelt klaagster dat verzekeraars, blijkens de Gedragscode Verzekeraars, in het schadebehandelingsproces zorg moeten dragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen. Deze zorgplicht is onder meer tot uitdrukking gekomen in Bedrijfsregeling 7. Het mag duidelijk zijn dat de wijze waarop aangeslotenen deze schade hebben behandeld onder andere aan deze Bedrijfsregeling 7 kan worden getoetst. De klacht kan daarom door de Tuchtraad in behandeling worden genomen.

4. Het standpunt van aangeslotene I

4.1 Aangeslotene I heeft in haar onder 2.2 genoemde brieven verweer gevoerd.

4.2 Ten tijde van de aansprakelijkstelling beschikte aangeslotene I niet over voldoende informatie. Uiteindelijk heeft zij in februari 2017 haar standpunt gemotiveerd kenbaar gemaakt. Van een beroep op Bedrijfsregeling 7 was op dat moment geen sprake.

4.3 Aangeslotene I stelt dat uit de beschikbare informatie niet met voldoende zekerheid valt af te leiden dat klaagster een schuldloze derde in de zin van de regeling is. Aangeslotene I wijst op de omschrijving van het begrip 'schuldloze derde' in artikel 2 van Bedrijfsregeling 7. Aangeslotene I kan niet met voldoende zekerheid concluderen dat klaagster schuldloos is. De bewijslast van de stelling dat voldaan is aan het criterium schuldloze derde rust op klaagster, omdat klaagster zich op de regeling beroept. Klaagster heeft niet aan de bewijslast voldaan.

Aangeslotene I verwijst naar een uitspraak van de Geschillencommissie Schadeverzekeraars uit 2004, die vergelijkbaar is. Hier werd geoordeeld dat de regeling niet van toepassing was.

4.4 Wat betreft de wijze waarop de discussie over de toepassing van Bedrijfsregeling 7 is verlopen, kan aangeslotene I evenmin een verwijt worden gemaakt. Aangeslotene I heeft gemotiveerd en op respectvolle wijze een standpunt ingenomen. Bovendien werd klaagster bijgestaan door professionele belangenbehartigers.

4.5 Aangeslotene I heeft in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat klaagster geen schuldloze derde is en heeft daarmee niet de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Aangeslotene I wijst erop dat zij heeft aangeboden in ieder geval de achterschade van klaagster onder cessie te vergoeden. Van dit aanbod heeft klaagster geen gebruik gemaakt.

De klacht van klaagster moet ongegrond worden verklaard.

5. Het standpunt van aangeslotene II

5.1 Aangeslotene II heeft in haar onder 2.2 genoemde brieven verweer gevoerd.

5.2 Aangeslotene II heeft zich primair op het standpunt gesteld dat klaagster niet ontvankelijk is in haar klacht. Aangeslotene II stelt daartoe, onder verwijzing naar het Huishoudelijk Reglement van de Tuchtraad, dat klaagster uitsluitend kan klagen over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, nu de klacht door haar (althans haar gemachtigde) is ingediend als belanghebbende in de zin van de bijlage bij het Reglement van de Tuchtraad. Klaagster kan niet klagen over Bedrijfsregeling 7.

5.3 Voor zover klaagster wel kan worden ontvangen in haar klacht, voert aangeslotene II het volgende aan. Zoals te doen gebruikelijk bij kettingbotsingen, heeft aangeslotene II de achterschade aan het voertuig van de voorligger van haar verzekerde geregeld. Ook heeft aangeslotene II de schade met de achterligger geregeld. Bij een kettingbotsing geldt als basisregel dat ieder die op zijn voorligger is gebotst de schade aan de achterkant van zijn voorligger en zijn eigen voorschade heeft te dragen (tenzij hij kan bewijzen dat de aanrijding is ontstaan, omdat hij is doorgedrukt door de achterligger). Aangeslotene II is en blijft van mening dat haar verzekerde de auto van de voorligger niet heeft doorgedruwd op het voertuig van klaagster. De voorligger is eerst zelfstandig achterop klaagster gebotst en pas daarna is het voertuig van de verzekerde van aangeslotene II daarop gebotst. Dit volgt uit de verklaringen.

5.4 Aangeslotene I is gehouden de schaderegeling met klagster op te pakken. Aangeslotene I is bovendien de eerst aangesproken verzekeraar. Het is dan niet aan aangeslotene II om de schade in behandeling te nemen. De verzekerde van aangeslotene I heeft geen bewijs geleverd dat de verzekerde van aangeslotene II hem heeft doorgedruwd op klagster.

6. De behandeling ter zitting

6.1 Na een interne bespreking op 15 oktober 2018 zijn partijen ter zitting uitgenodigd op 10 december 2018. Klagster is verschenen, vergezeld van haar moeder en haar gemachtigde, mr. [naam gemachtigde] van [naam advocatenkantoor]. Namens aangeslotene I zijn verschenen: de heer [naam 1], COO, de heer mr. [naam 2], juridisch adviseur en de heer mr. [naam 3], projectcoördinator personenschaden. Namens aangeslotene II zijn verschenen: de heer [naam 4], manager letselschaderegeling en mevrouw mr. [naam 5], advocaat.

6.2 De voorzitter heeft ter zitting in de eerste plaats de vraag voorgelegd wat het doel is van de klacht, gegeven het feit dat de Tuchtraad niet het materiële geschil ter hand neemt en de Tuchtraad – indien er geen overeenstemming is over de feitelijke situatie – maar beperkt kan oordelen.

De gemachtigde van klagster heeft in reactie daarop laten weten dat het doel is dat de aansprakelijke partij de schaderegeling ter hand neemt. Het traject ligt nu stil. Klagster wil de impasse doorbreken en een langdurige bodemprocedure voorkomen. In de klacht bij de Tuchtraad is het klagster niet alleen te doen om toepassing van Bedrijfsregeling 7 maar ook in algemene zin over de voortvarendheid. Bedrijfsregeling 7 is een uitvoering van de Gedragscode Verzekeraars. De Gedragscode Verzekeraars moet volgens de gemachtigde van klagster gezien worden als een paraplu waaronder alle regelingen vallen.

6.3 Naar aanleiding van vragen van de Tuchtraad heeft aangeslotene I het standpunt herhaald dat niet vaststaat dat klagster een schuldloze derde is in de zin van Bedrijfsregeling 7. Daarbij is tevens gesproken over de vraag of Bedrijfsregeling 7 alleen kan worden toegepast voor de achterschade van klagster. Aangeslotene I heeft in dat verband gewezen op het voorstel dat zij heeft gedaan voor vergoeding van de achterschade. Zij merkt daarbij op dat het voor de letselschade lastig is een splitsing te maken tussen letsel dat het gevolg is van de aanrijding achterop en letsel dat het gevolg is van de botsing met het voorliggende voertuig. Aangeslotene II heeft het standpunt gehandhaafd dat klagster in de procedure bij de Tuchtraad uitsluitend toetsing kan vragen van het gedrag van aangeslotenen op basis van de Gedragscode Verzekeraars.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 De Tuchtraad heeft volgens art. 5 lid 1 van het Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden en volgens art. 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten tegen 'aangeslotenen' als bedoeld in art. 1 onder d van het Reglement, met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover een uitspraak te doen.

7.2 Gelet op de ter zitting gevoerde discussie, de verwevenheid van de tuchtrechtelijke vragen met vragen over het materiële geschil en de feiten (waarover tussen partijen onenigheid bestaat), en de wenselijkheid dat partijen 'voortvarend' met elkaar in gesprek treden, ziet de Tuchtraad aanleiding de door klagster aanhangig gemaakte zaak op grond van artikel 7 lid 2 van het Reglement ter verdere behandeling en beslissing door te verwijzen naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

8. De beslissing

De Tuchtraad verwijst de zaak op grond van artikel 7 lid 2 van het Reglement voor verdere behandeling door naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

Aldus is beslist op 15 januari 2019 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.