

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 19-004

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats klager], 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 b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

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

2.1 Klager heeft een motorrijtuigenverzekering bij aangeslotene. Op 4 maart 2016 is klager met zijn auto achteruitgereden tegen een geparkeerde bestelbus van de wederpartij. Daarbij is schade ontstaan aan de linker voorzijde van de bestelbus. Een garage heeft de schade in eerste instantie geschat op een bedrag van € 600 à € 700.

2.2 De schade is in opdracht van de wederpartij door [naam expertisebureau] (hierna: het expertisebureau) vastgesteld en hiervan is op 7 november 2016 een rapport opgemaakt. De reparatiekosten zijn vastgesteld op € 2.891,86. De wederpartij heeft aangeslotene aansprakelijk gesteld voor de schade en aangeslotene heeft klager hierover geïnformeerd. Per e-mail van 12 december 2016 heeft aangeslotene klager bericht dat zij de schade met de wederpartij gaat regelen, op basis van het schadeformulier van de wederpartij. Verder staat in deze e-mail:

“Door deze schade zal uw no-claimkorting worden aangepast. Is het voor u voordeliger, in verband met uw no-claimkorting, om deze schade voor uw eigen rekening te nemen, dan zal ik u daarover nog informeren. In het andere geval sluit ik na de betaling aan de tegenpartij het dossier.”

2.3 Klager heeft per e-mail van 5 januari 2017 gevraagd om toezending van het expertiserapport en het schadeformulier, omdat de schade aanvankelijk was geschat op ongeveer € 600. Aangeslotene heeft het expertiserapport voorgelegd aan een eigen (register)expert en klager op 13 januari 2017 meegedeeld dat het schadebeeld volgens deze expert overeenkomt met de schadetoedracht en dat het schadebedrag juist is. Aangeslotene heeft vervolgens het schadebedrag aan de wederpartij uitgekeerd.

2.4 Klager heeft hierna verschillende keren gevraagd om toezending van het schaderapport en in zijn e-mails klachten geuit over het trage reageren van aangeslotene en het niet voldoen aan zijn verzoeken. Ook heeft hij geklaagd dat hij niet bij de afwikkeling van de schade betrokken werd en dat aangeslotene over de uitkering aan de wederpartij geen contact met hem heeft opgenomen. De expert van aangeslotene heeft klager per e-mail van 30 juni 2017 geïnformeerd over zijn bevindingen.

2.5 Klager heeft op 10 juli 2017 een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De klachtbehandeling is bij het Klachteninstituut beëindigd met een vaststellingsovereenkomst. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de (hierna in 4.2 geformuleerde) klacht op 3 augustus 2018 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.6 Aangeslotene heeft bij brief van 5 september 2018 verweer gevoerd. Bij brief met bijlagen van de heer [naam 1] van 6 november 2018 heeft klager repliek ingediend. Daarbij is tevens een op 31 oktober 2018 gedateerde machtiging van klager gevoegd, waarmee hij de heer [naam 1] heeft gemachtigd de brief van aangeslotene van 23 oktober 2018 te beantwoorden en deel te nemen aan een eventuele vervolprocedure. Aangeslotene heeft bij brief van 22 november 2018 dupliek ingediend.

3. Behandeling ter zitting

3.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 18 maart 2019. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen de heren mr. [naam 2], directeur aangeslotene en mr. [naam 3], bedrijfsjurist aangeslotene. Aan de zijde van klager zijn verschenen de heer [naam 1] en mevrouw [naam 4], echtgenote. Desgevraagd heeft de heer [naam 1] verklaard dat hij is verschenen in hoedanigheid van toehoorder en gemachtigde van klager.

4. De klachten

4.1 In de onder 2.5 genoemde brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de onder 2.6 genoemde brief van klager zijn de volgende klachten geformuleerd.

4.2 De omvang van de schade is vastgesteld in een schaderapport dat aangeslotene niet aan klager heeft verstrekt. Aangeslotene heeft het schadebedrag aan de wederpartij uitgekeerd met gevolgen voor de schadevrije jaren van klager. Klager betwist de hoogte van de vastgestelde schade. Hij had graag de gelegenheid gekregen om te reageren op het schaderapport of om een contra-expert in te schakelen. De schade is door aangeslotene eenzijdig dermate hoog vastgesteld dat klager de mogelijkheid is ontnomen de schade zelf te betalen. Klager is hierdoor direct in zijn belangen geraakt. Aangeslotene heeft door deze handelwijze in strijd gehandeld met artikel 1.4 van de Voorwaarden [aangeslotene] autoverzekering versie 2, waarin een regeling is opgenomen voor het geval onenigheid bestaat over de hoogte van de schade. Aangeslotene heeft met haar handelwijze ook in strijd gehandeld met de door aangeslotene vastgestelde Governance Principles en de door haar ondertekende Morelethische verklaring.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.6 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Omdat aangeslotene van mening was dat klager aansprakelijk was voor de schade, is de schade aan de wederpartij vergoed zonder vooraf contact met klager op te nemen. Aangeslotene had op de e-mails van klager sneller en anders kunnen reageren en op meerdere momenten had aangeslotene met klager telefonisch contact moeten opnemen in plaats van e-mails te verzenden. Aangeslotene is van mening dat de omvang van de schade juist is vastgesteld door twee NIVRE-experts maar erkent dat zij klager vóór het moment van betaling had moeten informeren over de omvang van het (hogere) schadebedrag. Aangeslotene heeft hiervoor aan klager excuses aangeboden en in de procedure bij het Klachteninstituut is in een vaststellingsovereenkomst vastgelegd dat aangeslotene aan klager ook een financiële vergoeding betaalt.

5.3 Artikel 1.4 van de voorwaarden heeft betrekking op de eigen schade van verzekerde. Omdat het in deze zaak niet gaat om de schade van klager, kan klager in deze zaak geen beroep doen op dit artikel. Indien dat wel het geval zou zijn geweest, had dit klager niet kunnen baten. De omvang van de schade is niet van belang voor de wijziging van de no-claimkorting.

5.4 Aangeslotene verzoekt de Tuchtraad te oordelen dat de klacht ongegrond is.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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 Gedragscode Verzekeraars.

6.2 Desgevraagd ter zitting heeft de heer [naam I], als toehoorder, bevestigd dat de klacht luidt zoals deze door klager op 10 juli 2017 is ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en is verwoord in de brief van 6 november 2018. De klacht van klager komt in de kern hierop neer dat aangeslotene aan de wederpartij uitkering heeft gedaan zonder klager hierbij te betrekken.

6.3 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de schade onzorgvuldig heeft behandeld door klager niet te informeren over de betaling aan de wederpartij, terwijl dit hem wel was toegezegd. Hiermee heeft aangeslotene in strijd gehandeld met haar toezegging en met het gebruik in de branche dat een verzekeraar de verzekerde in de gelegenheid stelt de schade voor eigen rekening te nemen om aantasting van de korting voor schadevrij rijden te voorkomen. Deze handelwijze van aangeslotene is in strijd met de goede naam van het schadeverzekeringsbedrijf.

6.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van klager gegrond is. De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel op de voet van artikel 6 lid 5 van het Reglement, te weten een waarschuwing. Daarbij neemt de Tuchtraad in overweging dat aangeslotene geen blijk heeft gegeven haar werkprocessen zodanig te hebben ingericht dat

aannemelijk is dat de onderhavige gang van zaken dient te worden aangemerkt als een incident. Evenmin is in deze zaak gebleken dat aangeslotene naar aanleiding van het gebeurde maatregelen heeft genomen teneinde herhaling te voorkomen.

7. 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, heeft geschaad. Hij adviseert tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 15 april 2019 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.