

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 19-010

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klager',

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

In zijn tussenuitspraak nr. 19-001 van 15 januari 2019, heeft de Tuchtraad Financiële Dienstverlening klager ontvankelijk verklaard in de door hem ingediende schriftelijke klacht en klager in de gelegenheid gesteld te onderbouwen dat de klacht betrekking heeft op het naleven van de Gedragscode Verzekeraars (hierna: de Gedragscode).

1. Inleiding

De Tuchtraad verwijst voor de feiten, de omschrijving van de klacht, het standpunt van aangeslotene en het oordeel van de Tuchtraad omtrent de ontvankelijkheid van de klacht naar zijn voormelde uitspraak van 15 januari 2019.

2. De door partijen na tussenuitspraak overgelegde stukken

2.1 Bij brief van 25 februari 2019 heeft mr. [naam gemachtigde] namens klager onderbouwd dat de klacht betrekking heeft op het naleven van de Gedragscode.

2.2 Klager verzoekt de Tuchtraad uit te spreken dat artikel 11 van de Gedragscode, althans in letselschadezaken, wordt ingekleurd door de normen ter zake van de voortvarendheid die verzekeraars door het ondertekenen van de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: de GBL) hebben onderschreven. Klager verwijst hierbij naar artikel 4 van de GBL op grond waarvan een verzekeraar uiterlijk drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid moet innemen.

2.3 Klager betoogt verder dat hij heeft te gelden als "klant" in de zin van artikel 10 van de Gedragscode en dat deze bepaling ook ten opzichte van het slachtoffer van een ongeval van belang is. Klager stelt dat wanneer een verschil van inzicht tussen verzekeraars als bedoeld in artikel 10 van de Gedragscode, nadelige gevolgen heeft voor de dienstverlening aan de klant, niet langer sprake is van een voortvarende afhandeling als bedoeld in artikel 11.

3. De reactie van aangeslotene

3.1 Aangeslotene heeft bij brief van 13 maart 2019 een reactie ingediend en daarin, samengevat weergegeven, het volgende betoogd.

3.2 Klager heeft niet (toereikend) geklaagd over de naleving van de Gedragscode. De klacht is daarom niet-ontvankelijk, en/of zal moeten worden afgewezen. Voor zover in de brief van klager een klacht wordt gelezen die inhoudt dat artikel 11 van de Gedragscode niet is nageleefd, wordt dit slechts onderbouwd met een gestelde schending van artikel 10 van de Gedragscode. Klager kan niet worden aangemerkt als “klant” zoals bedoeld in artikel 10 van de Gedragscode. Artikel 10 van de Gedragscode ziet dus niet op klager. Aangeslotene betwist dat artikel 10 van de Gedragscode is geschonden. Zij ziet niet in op welke wijze haar klant ([naam bedrijf]) zou zijn benadeeld. Verder geldt dat geen sprake is (geweest) van een verschil van inzicht tussen verzekeraars. Tussen de aansprakelijkheidsverzekeraar van [naam beveiliging]-beveiliging (hierna: [naam beveiliging]) en klager is reeds in oktober 2018 een regeling bereikt.

3.3 Indien de Tuchtraad oordeelt dat klager toereikend heeft geklaagd over de Gedragscode door te klagen over de GBL, geldt het volgende. Het innemen van een standpunt heeft langere tijd op zich laten wachten dan wenselijk. Dit heeft aangeslotene erkend jegens klager. De vertraging is grotendeels te wijten aan het feit dat aangeslotene lang heeft gewacht op informatie van de zijde van [naam bedrijf] omdat ook een derde partij, [naam beveiliging], bij het incident was betrokken. In de communicatie met mr. [naam gemachtigde] hierover, had zij een actievere houding moeten innemen. De vertraging was ook te wijten aan tijdgebrek bij de dossierbehandelaar. Het innemen van het standpunt heeft in dit dossier langer geduurd dan de in gedragsregel 4 van de GBL genoemde termijn van drie maanden, maar dit betekent niet dat in strijd is gehandeld met de GBL of dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Aangeslotene diende voor het innemen van een standpunt het moment af te wachten waarop de toedracht van het ongeval haar duidelijk was geworden, de rol van [naam beveiliging] bij het ongeval was gebleken en een reactie was ontvangen van de aansprakelijkheidsverzekeraar van [naam beveiliging]. Het overleg met de betrokken partijen past binnen het harmoniemodel dat de GBL nastreeft.

3.4 Van schending van de Gedragscode kan geen sprake zijn. Overschrijding van de in artikel 4 van de GBL genoemde termijn van drie maanden, betekent niet zonder meer dat de Gedragscode niet is nageleefd. Indien sprake is van schending van de Gedragscode, dient, gelet op de overweging onder 6.1 in de tussenuitspraak, te worden beoordeeld of aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad. Een schending van de letterlijke bewoording van de GBL brengt niet mee dat ook de drempel van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is overschreden.

3.5 Aangeslotene had goede redenen om te wachten met het innemen van een standpunt en dit is ook meermaals aan klager gecommuniceerd. Voor de vertraging heeft zij reeds excuses aangeboden en zij heeft zich ingezet de kwestie snel te kunnen afronden. Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de branche niet geschaad.

4. Behandeling ter zitting

4.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 19 september 2019. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen de heer [naam 1], general manager [aangeslotene], mevrouw [naam 2], principal complex claimsmanager [aangeslotene], de heer mr. [naam 3], advocaat, en mevrouw mr. [naam 4], advocaat. Aan de zijde van klager is verschenen de heer mr. [naam gemachtigde], advocaat.

4.2 Op de zitting is met name gesproken over de redenen van vertraging van de behandeling van het dossier. Mr. [naam gemachtigde] heeft over de gang van zaken de volgende toelichting gegeven. Klager heeft aanvankelijk [naam bedrijf] aansprakelijk gesteld. Deze heeft voor vergoeding van schade een bedrag betaald. Toen bleek dat de schade groter was, heeft klager, op advies van [naam bedrijf], [naam bedrijf] aansprakelijk gesteld. Dit was op 15 oktober 2017, toen de omvang van de schade bekend was. Op dat moment lag er een concreet voorstel voor afwikkeling van de zaak. Op 24 oktober 2017 is de claim door aangeslotene in behandeling genomen. Aangeslotene heeft de zaak vervolgens acht maanden laten liggen zonder klager te informeren. Zij heeft niet uit eigen beweging contact met mr. [naam gemachtigde] opgenomen. Dit is in strijd met de Gedragscode en met de in de GBL genoemde termijn van 3 maanden. De Gedragscode beoogt de positie van het slachtoffer te versterken. De kwestie tussen aangeslotene en de aansprakelijkheidsverzekeraar van het beveiligingsbedrijf, regardeert klager niet.

4.3 Aangeslotene heeft op de zitting toegelicht dat zij na ontvangst van de aansprakelijkstelling haar verzekerde [naam bedrijf] heeft gevraagd om informatie over de zaak. [naam bedrijf] gaf geen gehoor aan dit verzoek, ondanks rappels van aangeslotene. In maart 2018 werd duidelijk dat [naam bedrijf] in overleg was met [naam beveiliging]. De betrokkenheid van de aansprakelijkheidsverzekeraar van [naam beveiliging] werd bij aangeslotene in juli 2018 bekend. Een combinatie van factoren heeft geleid tot de vertraging in de behandeling van de zaak. Hierbij speelden de volgende factoren een rol. Er was sprake van personeelstekort, met het halen van termijnen werd niet optimaal omgegaan en aangeslotene diende rekening te houden met de belangen van haar klant, [naam bedrijf]. Voorts is relevant dat uiteindelijk tussen klager en de aansprakelijkheidsverzekeraar van [naam beveiliging] een schikking tot stand is gekomen.

4.4 Aangeslotene erkent dat de behandeling van het dossier niet goed is verlopen en dat zij onvoldoende richting klager heeft gecommuniceerd. Ten tijde van het incident was de werkvoorraad te hoog en had aangeslotene te maken met een personeelstekort. Aangeslotene heeft maatregelen getroffen om te voorkomen dat zich dit opnieuw kan voordoen en om ervoor te zorgen dat de gelaedeerde, ook in gevallen dat de verzekerde niet reageert, in het proces betrokken blijft. In 2016/2017 is aangeslotene begonnen met het invoeren van een nieuw systeem om de werkvoorraad en de termijnen te beheren en met trainingen voor medewerkers. De implementatie heeft evenwel tijd nodig. De zaak van klager was een extra aanleiding maatregelen te treffen. Aangeslotene heeft hieruit lessen geleerd.

4.5 Aangeslotene had kordater naar de gelaedeerde moeten optreden maar zij had bij de behandeling van de claim ook te maken met de belangen van haar klant, [naam bedrijf]. Het klantbelang staat in de Gedragscode centraal. Daarbij komt de vraag op hoe de Gedragscode en de GBL zich tot elkaar verhouden. Het normenkader bergt een spanningsveld in zich tussen de belangen van de klant van aangeslotene en de belangen van de gelaedeerde waarover de GBL gaat. Een overschrijding van de in de GBL genoemde termijn van drie maanden zou niet zonder meer moeten meebrengen dat de Gedragscode is geschonden op een manier die de goede naam van het verzekeringsbedrijf schendt. Aangeslotene wijst er op dat in de GBL eenzijdig aandacht is voor het tijdig innemen van een standpunt over de aansprakelijkheid. In de praktijk wordt in letselschadezaken vaak een vaststellingsovereenkomst opgesteld tussen partijen. In die gevallen wordt over de aansprakelijkheid geen standpunt ingenomen en de vraag is hoe dit zich verhoudt tot de in de GBL genoemde termijnen. Omstandigheden kunnen meebrengen dat de termijn van 3 maanden niet haalbaar is.

4.6 Aangeslotene verzoekt de Tuchtraad uit te spreken dat de vertraging in de behandeling van de claim geen schending van de goede naam van en het vertrouwen in de bedrijfstak oplevert.

5. De door klager ingeroepen bepalingen

5.1 Met de Gedragscode Verzekeraars (herziene versie van 2018) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars zich verplicht te handelen overeenkomstig de volgende kernwaarden: ‘omgaan met risico’s’, ‘mogelijk maken’ en ‘maatschappelijk betrokken zijn’. Deze kernwaarden krijgen een concrete invulling en uitwerking in gedragsregels.

5.2 In artikel 2.3 (“Omgaan met risico’s”) is onder meer het volgende bepaald:

Betrouwbaarheid

10. Wij zorgen ervoor dat een verschil van inzicht tussen verzekeraars over een schadegeval, waarbij het recht op uitkering niet ter discussie staat, geen nadelige gevolgen heeft voor de dienstverlening aan de klant.

11. Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

5.3 De Gedragscode Behandeling Letselschade beschrijft welke morele waarden en verantwoordelijkheden centraal staan in de behandeling van letselschade en tot welke morele normen zij aanleiding geven. De GBL geeft gedragsregels voor alle bij de behandeling van letselschade betrokken partijen. Het Verbond van Verzekeraars heeft de GBL bindend verklaard voor al haar leden.

Gedragsregel 4: Standpunt innemen

De verzekeraar neemt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid in.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend en daarover een uitspraak te doen. De Tuchtraad heeft in zijn tussenuitspraak geoordeeld dat klager ontvankelijk is omdat hij belanghebbende is in de zin van artikel 1 onder f van het Reglement. De Tuchtraad stelt vast dat klager een beroep heeft gedaan op de Gedragscode, waartoe hij verwijst naar de brief van mr. [naam gemachtigde] van 25 februari 2019. De Tuchtraad heeft aldus te beoordelen of aangeslotene door haar gedraging in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

6.2 Anders dan kennelijk aangeslotene als ook klager van mening zijn, geldt als norm bij de beoordeling van de klacht van klager als uitgangspunt het bepaalde in artikel 11 van de Gedragscode, luidende dat verzekeraars in het schadebehandelingsproces zorgdragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen. Dat klager ten deze als "betrokkene" heeft te gelden, is buiten kijf. Mitsdien is niet relevant of klager in de zin van het bepaalde in artikel 10 van de Gedragscode als "klant" heeft te gelden. De GBL bepaalt in gedragsregel 4 een termijn van drie maanden waarbinnen de verzekeraar een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid moet innemen. Bij inkleuring van de norm 'voortvarende afhandeling' in artikel 11 van de Gedragscode, heeft de in de GBL genoemde termijn van drie maanden als richtsnoer te gelden. De vraag of de verzekeraar voortvarend heeft gehandeld, dient vervolgens te worden beantwoord op basis van het geheel van de omstandigheden die bij de schadebehandeling een rol speelden, waarbij de communicatie met de gelaedeerde als één van de bepalende elementen moet worden meegewogen. Indien de aangeslotene niet binnen de termijn van drie maanden een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid van haar verzekerde heeft kunnen innemen, dient zij dat in ieder geval binnen die termijn aan de gelaedeerde kenbaar te maken. Daarbij dient aangeslotene uit te leggen waarom de omstandigheden van het geval tot overschrijding van de termijn zullen leiden.

6.3 Aangeslotene heeft naar het oordeel van de Tuchtraad tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door na ontvangst van de aansprakelijkstelling gedurende acht maanden niet, althans niet uit eigen beweging, te communiceren richting de gelaedeerde over de behandeling van de schade en de redenen van de vertraging in die behandeling. Zij had over de schadebehandeling en de vertraging daarin transparant moeten zijn. Aangeslotene heeft aangevoerd dat zij bij de behandeling van de schade ook rekening moet houden met de belangen van haar klant. Dat moge zo zijn, maar dit kan bij beoordeling van de vraag of aangeslotene voortvarend heeft gehandeld geen rol spelen, zolang zij de gelaedeerde niet heeft uitgelegd dát en waaróm de belangen van haar klant [naam bedrijf] in de omstandigheden van het geval tot overschrijding van de termijn van drie maanden zullen leiden.

6.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel 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. Bij het bepalen van die maatregel heeft de Tuchtraad mee in overweging genomen dat aangeslotene bij de schade werd betrokken acht maanden nadat de schade had plaatsgevonden. Hiervan diende aangeslotene zich bewust te zijn en dat had voor haar een extra stimulans moeten zijn om de schade voortvarend af te wikkelen.

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 28 oktober 2019 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.