

De telegraaf



ma 19 okt 2015, 15:26

Brief aan het Nivre en het Verbond van verzekeraars

Suggesties, kletsboek, en misleiding in het verzekeraarsbelang

door Anton Rietveld

Ter attentie van: het Nivre, de heer H. Grootkerk; het Verbond van Verzekeraars, de heer Mr. R. Weurding; de Autoriteit Financiële Markten, mevrouw Ir. M.W.L. van Vroonhoven

Betreft: Misleiding door het Nivre en (het Verbond van) Verzekeraars

Geachte heer Grootkerk, geachte heer Weurding, geachte mevrouw van Vroonhoven,

Van diverse zijden uit de branche ontvingen wij verontruste meldingen met betrekking tot een door het Nivre uitgegeven persbericht waarin het issue omtrent de kosten van contra-expertise is beschreven:

<http://www.nivre.nl/HttpHandlers/PIMFile.axd?file=19c4a6e6-83d0-451f-9bdf-e28d94f7fb03&repository=websitedocuments&open=1>

Tevens namen wij kennis van het 'statement' over dit onderwerp, gepubliceerd door het Verbond van Verzekeraars:

<https://www.verzekeraars.nl/actueel/nieuwsberichten/Paginas/Statement-Verbond-n-a-v--uitzending-TROS-Radar-over-contra-expertise.aspx>

De beide publicaties zijn een reactie op het Radar-programma wat op 5 oktober jl. werd uitgezonden. De tekst van deze publicaties kwalificeren wij als misleidend en haaks staand op het klantbelang. Wij zijn van mening dat de Nivre-organisatie en - voorzover van toepassing - de bij haar aangesloten experts, alsmede (het Verbond van) verzekeraars zich met deze berichten en handelwijze schuldig maken aan het op grote schaal misleiden van verzekerden. Om die reden is deze mail tevens in kopie gezonden aan de AFM, diverse instanties, media en andere geïnteresseerde partijen. Bovendien hebben wij de inhoud van deze mail ter kennisname op onze website geplaatst.

'Onduidelijkheid'

Onze organisatie heeft dit onderwerp bij Radar onder de aandacht gebracht, hetgeen geresulteerd heeft in de bewuste uitzending van 5 oktober jl. Wij hebben het onderwerp óók bij de politiek aan de orde gesteld; hierover heeft u in de vakpers kunnen lezen.

Zowel in het 'statement' van het Verbond van Verzekeraars als in het 'persbericht' van het Nivre wordt volstrekt ten onrechte gesuggereerd dat er 'onduidelijkheid' bestaat ten aanzien van contra-expertise. In de bewuste Radar-uitzending begon de heer R. Weurding zijn reactie zelfs met de suggestieve opmerking 'dat de kwestie gecompliceerd ligt'.

Met al deze suggesties wordt er vooral een rookgordijn opgetrokken. Van onduidelijkheid is namelijk totaal geen sprake, daar het Burgerlijk Wetboek in artikel 7:959 glashelder is: de redelijke kosten

komen ten laste van de verzekeraar. Aan het wetsartikel zijn geen restricties toegevoegd, dus het gaat hier over **alle** -redelijke - kosten. Het woord 'redelijk' is in feite een overbodige toevoeging, daar er geen zinnig mens - dus óók geen verzekeraar - bereid zal (hoeven te) zijn om ONredelijke kosten te vergoeden.

De zogenaamde 'onduidelijkheid' die er over dit issue bestaat, wordt gecreëerd en in stand gehouden door verzekeraars, maar met het persbericht nu dus óók door het Nivre, zulks om te kunnen afdingen op de dwingende bepaling in het Burgerlijk Wetboek. In de praktijk doen verzekeraars dat door in polisvoorwaarden de verzekerde voor te houden dat vergoeding van de kosten gemaximeerd zou zijn tot aan de kosten van de verzekeringsexpert.

Het Nivre doet dat in haar persbericht, door te suggereren dat het Burgerlijk Wetboek niet meer van toepassing zou zijn zodra in de polisvoorwaarden een maximering van de kosten wordt genoemd. Het Nivre stelt hiermee dus ijskoud de polisvoorwaarden boven dwingendrechtelijke bepalingen in de wet! De expert, zo staat verder in het persbericht, 'moet de verzekerde wijzen op de mogelijke grenzen die aan de financiële vergoeding van de verzekeraar zitten'.

Verder suggereert het Nivre, gemakshalve zonder onderbouwing, dat voor contra-expertise bij autoschades en in de scheepvaart andere regels zouden gelden. Saillant is dat het Nivre in de aanhef van het persbericht schrijft dat 'haar berichten worden gepresenteerd die niet onderbouwd zijn', doch met haar suggesties blijkt vooral het Nivre zélf niet in staat onderbouwing voor haar stellingen te leveren!

Het statement van het Verbond van Verzekeraars mist al evenzo iedere vorm van onderbouwing. Het Verbond negeert de wet eveneens en zaait dezelfde verwarring als het Nivre: "of de kosten van contra-expertise worden vergoed hangt onder meer af van wat er in de polisvoorwaarden staat en dat verschilt per verzekeraar en per type polis." De andere suggestie in het statement, waar wordt beweerd dat de kosten alleen geheel vergoed behoeven te worden als de contra-expert tot een hogere schadebegroting komt, is evenmin van onderbouwing voorzien.

Drogredenen

Met dit alles wordt het wetsartikel, waarvan nota bene in artikel 7:963 expliciet wordt gezegd dat men 'hiervan niet ten nadele van de verzekerde mag afwijken' met drogredenen terzijde geschoven en ondergeschikt gemaakt aan de polisvoorwaarden. Waar het klantbelang centraal zou moeten staan, wordt nu de verzekerde op het verkeerde been gezet en in plaats daarvan wordt met klinkklare leugens en suggestieve interpretaties naar het belang van de verzekeraar toe-gemanipuleerd.

Nu de wet omtrent de kosten in het geheel geen grens trekt, is de 'aanwijzing' van het Nivre om haar experts -in het contact met verzekerden- op de kostenbeperking te laten wijzen, onrechtmatig. Impliciet zet het Nivre haar experts aan tot misleiding en is er sprake van dwaling, zoals in artikel 6:228 BW is beschreven. Óók verzekeraars die de betreffende onwettige bepaling in hun voorwaarden hebben opgenomen maken zich hieraan schuldig. Het Verbond, dat met haar 'statement' onjuiste informatie verspreidt, handelt in dezelfde kwalijke lijn.

Immers, in 1:193c BW staat letterlijk dat '*een handelspraktijk misleidend is indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de consument misleidt of kán misleiden.*' In de richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement (publicatieblad L 149) wordt deze - uiteraard verboden - handelspraktijk in artikel 7 lid 1 een 'misleidende ommissie' genoemd.

Deze handelspraktijken beperken de verzekerde in zijn mogelijkheden om (zelf) tot schadevaststelling te kunnen komen. Ondanks dat de wet hierover voldoende helder is wensen verzekeraars dit wettige recht niet te erkennen. Daarom blijkt het helaas tóch nodig te zijn voor de verzekerde, om zijn recht te halen. De rechter onderstreept dit basale recht in dit vonnis met verwijzing naar art. 7:959 BW. (<http://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBGEL:2014:5921>). De - niet onderbouwde - reactie door verzekeraars in de vakpers op dit vonnis, als zou deze uitspraak niet voor de gehele branche gelden, kwalificeren wij eveneens als een ernstige vorm van misleiding.

Artikel 228b BW stelt dat een overeenkomst waarbij er sprake is van dwaling, vernietigbaar is 'indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten'. Hiervan is in de onderhavige casuïstiek evident sprake. Nu vrijwel alle verzekeraars zich aan deze dwaling schuldig maken impliceert dit dat iedere verzekerde zich op de nietigheid van de verzekeringsovereenkomst kan beroepen. Hoewel dit een grote impact heeft op de rechtszekerheid voor zowel verzekeraar als verzekerde, noemen wij dit slechts terzijde.

Ten overvloede noteren wij nog dat de genoemde handelwijze indruist tegen het gestelde in de diverse hierna genoemde artikelen in zowel de Gedragscode voor Expertiseorganisaties (3.1B, 3.3 C4, 3.4B) als de daarmee gelieerde Gedragscode Verzekeraars (artikel 2.3, lid 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9 en 12).

Ergo, zowel (het Verbond van) verzekeraars als het Nivre houden zich wat dit issue betreft nóch aan de wet, nóch aan de eigen gedragscodes. Dit laatste wordt op zich eveneens als misleiding gekwalificeerd, zo blijkt uit hoofdstuk 1, artikel 6, lid 2b van de al eerder genoemde richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement.

'Misleiding en dwaling'

Onze helpdesk had de kwestie reeds onder de aandacht van de AFM gebracht, echter toen waren de berichten van het Nivre en van het Verbond van Verzekeraars nog niet gepubliceerd. Nu uit deze berichten ondubbelzinnig blijkt dat verzekeraars en het Nivre zich schuldig maken aan misleiding en dwaling, doen wij wederom daarvan melding bij de AFM middels het toezenden van een kopie van dit bericht. Wij verzoeken de AFM van de problematiek goede nota te nemen en, zoals dat een toezichthouder betaamt, tot handhaving over te gaan.

In het kader van het klantbelang verzoeken wij het Nivre en het Verbond van Verzekeraars nadrukkelijk de betreffende berichten te rectificeren binnen de kaders van het gestelde in de wet. Tevens verzoeken wij met klem het Verbond van Verzekeraars haar leden aan te schrijven over de onwettige beperkingen ten aanzien van de vergoeding van de kosten van contra-expertise, zodat de leden hun polisvoorwaarden conform de wet kunnen en zullen aanpassen. Daarmee wordt tegelijk de rechtsonzekere situatie opgeheven dat de verzekerings-overeenkomst onwettig - en dus vernietigbaar - is.

Graag zien wij uw reactie op korte termijn tegemoet. Het Nivre schrijft dat het onderwerp de gemoederen binnen en buiten de verzekerings- en schaderegelingsbranche van tijd tot tijd bezighoudt, hetgeen er op duidt dat de problematiek dus al jaren bekend is. Het wordt dus nu écht een keer tijd om dienaangaande orde (en recht) op zaken te stellen.

Wij hechten er tenslotte aan te melden dat, mocht uw reactie niet genoegzaam blijken, wij ons (onder meer) zullen wenden tot het Europees Parlement.

Met vriendelijke groet,

Anton Rietveld