

De telegraaf



do 27 aug 2015, 17:01

Gedrochtcode

Wanneer beschrijvingen in reglementen, voorschriften of polisvoorwaarden in de loop der jaren wat verouderen en als om die reden teksten worden aangepast, kan het gebeuren dat de tekst niet meer helemaal strookt met de strekking van het eigenlijke verhaal. Soms raakt dan de logica compleet zoek en wordt de tekst tegenstrijdig. Dat is ook het geval met gedragscodes die door verzekeraars worden gehanteerd.

Er bestaan voor vele disciplines en beroepen gedragscodes. Voor artsen, makelaars, accountants, architecten, advocaten en ga zo maar door. Voor verzekeraars is er de Gedragscode Verzekeraars en voor experts en voor de organisaties waar deze experts bij aangesloten zijn, is dit de 'gedragscode voor expertiseorganisaties'.

Bindend

Een gedragscode schrijft voor hoe men dient te handelen in specifieke situaties. Een gedragscode is bindend en de betreffende beroepsgroep kan er -zelfs door de rechter- op worden aangesproken als er niet naar haar inhoud wordt gehandeld. Voor een schade-expert en voor de organisatie namens wie hij optreedt (zijn werkgever) is een gedragscode dus zeker niet vrijblijvend. De tekst van een Gedragscode hoort uiteraard goed in elkaar te steken. Een gedragscode is volgens het woordenboek een vorm van 'zelfregulering'. Nu wás ik al behoorlijk allergisch voor dat woord, maar bij de financiële sector heb ik daar al helemaal geen enkel vertrouwen in.

Open deuren

De Gedragscode voor Expertiseorganisaties staat stijf van de open deuren, bijvoorbeeld dat de expert betrouwbaar en deskundig moet zijn. Hij mag niet liegen en hij moet duidelijk rapporteren. Voor iedereen zijn dit de meest vanzelfsprekende zaken, maar de auteurs vinden het kennelijk nodig om dit expliciet te benoemen.

In de code wordt veel aandacht gegeven aan de onafhankelijkheid en de onpartijdigheid van de expert. Dat is óók al zo logisch als het maar zijn kan. Als een expert een schade komt vaststellen moet dat immers op een eerlijke manier gebeuren en het is dan volstrekt uit den boze als een expert daarbij beïnvloed zou worden door een partij die bij de uitkomst van zijn expertise belang heeft. Een schade-expert moet onpartijdig en objectief kunnen oordelen. Volstrekt onnodig te noemen dat van belangenverstremgeling geen sprake mag zijn! Hoe logisch het voorgaande ook moge klinken, hoe duidelijk en zelfs letterlijk dit ook in de Gedragscode moge staan, verzekeraars en experts lappen dit principe constant aan hun laars.

Smoesjes

In een eerdere column schreef ik al dat de grootste verzekeraar van Nederland (Achmea) daarin voorop loopt, door zelf experts in dienst te hebben die de eigen schades beoordelen. Partijdiger kun je als expert niet zijn als je werkgever belang heeft bij een zo laag mogelijk schadebedrag. Ook andere verzekeraars hebben experts in loondienst of ze zijn eigenaar van een expertisebureau. Het heet dan dat deze experts 'onafhankelijk' zijn omdat ze een andere naam dragen!

De Gedragscode voor Expertiseorganisaties is opgesteld door het Verbond van verzekeraars. Nu zijn verzekeraars er behoorlijk goed in om, als hen dat beter uitkomt, de wet -of zelfs de eigen regels- te negeren. Dat verandert meestal pas als zij daar door de publiciteit, een toezichthouder of een rechter toe worden gedwongen. Dat gebeurde óók met de Gedragscode Persoonlijk onderzoek, nadat Verzekeringsklachten.nl het Verbond van Verzekeraars via een Radaruitzending erop had gewezen dat de inhoud daarvan tegenstrijdig was en volstrekt niet in het klantbelang. Eerst werd door het Verbond nog met smoesjes om de hete brei heen gedraaid, maar uiteindelijk werd de gedragscode aangepast (in plaats van toegepast).

Draaien

De Gedragscode voor Expertiseorganisaties is al eens aangepast, maar omdat het in de praktijk anders werkt (lees: men houdt zich er niet aan) en omdat verzekeraars er een groot belang bij hebben om het bestaande bestel vooral zo te houden als het is, heeft men met de tekst zodanig zitten draaien dat er geen hout meer van klopt. Sterker nog, de essentie bestaande uit: **O**nafhankelijkheid, **O**npartijdigheid en **O**bjectiviteit, wordt nu grof geweld aangedaan. Over klantbelang gesproken!

De genoemde drie **O**'s vormen de kernwaarden waarop de Gedragscode is gebaseerd, maar die basis wordt in het eerste hoofdstuk van de gedragscode direct al om zeep geholpen, waar beschreven staat voor wie de Gedragscode geldt en wat men onder expertiseorganisaties zou moeten verstaan: "ook de expertisediensten van verzekeraars worden in deze gedragscode aangemerkt als expertiseorganisaties.

Merkwaardig

Dat is merkwaardig, want verderop in de code staat echter dat "de experts geen handelingen verrichten waardoor de schijn van partijdigheid wordt gewekt". Sterker nog: als daarvan sprake is, dan "geeft de expert de conflictveroorzakende opdracht terug." Zélf als er slechts een SCHIJN van partijdigheid is! Een expert mag volgens de gedragscode 'geen opdracht aanvaarden van een verzekeraar waarin sprake is van (een bepaalde mate van) sturing richting een door de verzekeraar gewenste uitkomst'.

Dat klopt natuurlijk van geen kant. Het is óf het één óf het ander. Óf de expert is onpartijdig, onafhankelijk en objectief en wordt niet gehinderd door belangenverstrengeling, óf hij werkt als werknemer bij of is gelieerd aan de verzekeraar maar dan is er een duidelijke afhankelijkheid en daardoor sprake van belangenverstrengeling en partijdigheid. In dat geval overtreedt hij de code.

Vrees

Dit is dus een onmogelijke bepaling in de Gedragscode en het betekent dat een expert die in loondienst bij de verzekeraar is, geen zaken mag behandelen bij de eigen verzekerden. Immers, zo gauw als hij door zijn werkgever naar een verzekerde op pad wordt gestuurd, heeft hij een opdracht aanvaard waarin sprake is "van een sturing richting een door de verzekeraar gewenste uitkomst."

Ik vrees dat het Verbond van Verzekeraars weer hetzelfde gaat doen als wat zij al eerder heeft gedaan. In plaats dat zij er eindelijk een keer voor gaat zorgen dat haar leden gedragscodes gaan NALEVEN en toepassen, zal de tekst van gedragscode wel weer worden aangepast. Op die manier blijft het een gedrocht, die hele gedragscode!