



Zembla schetst 'beschamend' beeld van schadebehandeling

20-02-2009 • AM, jaargang 2009, nummer 04 • 0 reacties

Een uitzending van Zembla met als titel 'Verzekerd van ellende' is eerder deze maand voor Tweede Kamerlid Elly Blanksma (CDA) aanleiding geweest om vragen te stellen aan minister Bos (Financiën) over de rechtspositie van verzekerden die een geschil hebben met hun verzekeraar.

Volgens Zembla houden schadeverzekeraars uitkeringen opzettelijk zo laag mogelijk, zijn experts lang niet altijd onafhankelijk en zijn spionagepraktijken in opdracht van verzekeraars aan de orde van de dag. Voormalig schade-experts en -behandelaars vertelden in het programma dat zij ervoor moesten zorgen dat er zo min mogelijk schadeclaims werden uitgekeerd aan verzekerden. Als voorbeeld van de vermeende misstanden werden drie zaken getoond van mensen die na het indienen van een claim door hun verzekeraar (het ging om Nationale-Nederlanden, Swiss Re en Univé) om discutabele redenen nul op het rekest hebben gekregen. Zij voelden zich daardoor min of meer in het beklagdenbankje zitten.

"Het is nooit de intentie en de geest van de wet geweest om slachtoffers op deze wijze door verzekeraars te laten behandelen", was de verontwaardigde reactie van Blanksma op de uitzending. "Het is beschamend wat ik gezien heb."

Bad faith

In de Zembla-reportage werd door twee juristen de suggestie geopperd om het Amerikaanse systeem van 'bad faith' ook in ons land in te voeren. Verzekeraars die zich schuldig maken aan het opzettelijk traineren van de afwikkeling van schade lopen in de VS door deze wet een gerede kans dat ze niet alleen de schade moeten voldoen, maar ook alle vervolgschade (waaronder advocaatkosten van de verzekerde) én een boete. Voor Nederland is een dergelijk systeem het onderzoeken waard, vindt ook Blanksma: "Mensen kunnen grote schade oplopen, omdat verzekeraars continu aan het traineren zijn en het proces heel lang laten duren. Wij moeten zorgen dat de verzekerde daarin veel meer beschermd wordt. Als daar een wet voor nodig is, dan komt er een wet", aldus het CDA-Kamerlid.

Gratis beroepsmogelijkheden

De hoogleraren Verzekeringsrecht Han Wansink en Mop van Tiggele denken daar wat genuanceerder over. "De invoering van een Amerikaans boetesysteem alleen voor verzekeringsgevallen is hap-snap-wetgeving en moeten we niet hebben. Bovendien vereist het Amerikaanse systeem dat je bewijst dat er sprake was van 'intent to harm' en dat is een niet geringe drempel voor succes", aldus beide hoogleraren.

In Nederland bestaat de mogelijkheid om de verzekeraar op grond van onrechtmatige daad tot schadevergoeding aan te spreken bij tegen beter weten in traineren. Dat doet ook de verzekeraar (met succes) voor zijn gemaakte kosten bij een bedriegelijke claim. "De verzekerde is dus niet helemaal hulpeloos", zegt Wansink. Zembla noemt ook niet het Kifid en de Tuchtraad Financiële Dienstverlening, waarbij kosteloos een

klacht kan worden ingediend.

Verkeerd inzicht

"Ik heb overigens nog nooit een verzekeraar ontmoet die het bewust niet betalen van claims tot een pijler van zijn beleid maakt. Daarmee zou hij zijn eigen graf graven", nuanceert Wansink het beeld dat Zembla schetste van de dagelijkse praktijk bij schadeverzekeraars. "Iets anders is of je voldoende grip hebt op de werkvloer en of daar voldoende vakkennis is om iedere claim naar behoren af te wikkelen." De beide opstalschaden in de uitzending wijzen volgens Van Tiggele op een verkeerd inzicht van de bewijslastverdeling bij de schadebehandelaar.

"Ook het commentaar van de 'branddeskundige' was verkeerd", aldus Van Tiggele. "De verzekerde hoeft in beginsel alleen te stellen dat zich een brand heeft voorgedaan en dat hij schade heeft geleden, die hij onder zijn polis vergoed wil hebben. Wanneer de verzekeraar niet tot betaling overgaat op grond van brandstichting of eigen schuld, dan is het aan hem en niet aan de verzekerde om dat te bewijzen. Als de verzekerde al iets zou hebben te bewijzen en dat niet kan omdat de verzekeraar de restanten heeft laten opruimen, dan is dat voor risico van de verzekeraar."

Geen boete voor verzekeraars

Feit blijft echter dat er voor verzekeraars, in aanvulling op de betaling van wettelijke rente en een eventuele schadevergoeding op basis van onrechtmatige daad, in ons land geen substantiële boete staat op het bewust traineren van zaken en de materiële en emotionele schade die dat bij verzekerden teweegbrengt. Noch Wansink, noch Van Tiggele zijn overigens bekend met zaken waarbij verzekerden op grond van onrechtmatig handelen van de verzekeraar financieel zijn gecompenseerd.

 Aan de andere kant stellen verzekeraars zich de laatste jaren veel krachtiger op als het gaat om fraudebestrijding en hebben daartoe samen met Justitie en het OM een lik-op-stuk-beleid opgezet. Verzekerden die van fraude worden verdacht kunnen daardoor niet alleen rekenen op royement van hun verzekering en plaatsing in het CIS-archief, ze kunnen ook zonder tussenkomst van een rechter een boete van het Centraal Justitiele Incassobureau tegemoet zien.

Gedragscode

Zembla plaatst ook vraagtekens bij de onafhankelijkheid van sommige schade-experts, zoals van Compander, omdat het bedrijf eigendom is van Univé. Nivre-voorzitter Gerard Böttcher noemt deze aantijgingen 'kwajijk' en wijst op de gedragscode. "Als iemand niet tevreden is, mag hij op kosten van de verzekeraar een eigen expert kiezen."

 Het Verbond van Verzekeraars pleit ervoor dat consumenten, nadrukkelijker dan nu het geval is, worden gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. Het Verbond vindt ook dat de eventuele banden tussen een verzekeraar en een schade-expertisebureau expliciet duidelijk moeten worden gemaakt. "Mocht blijken dat de bestaande wettelijke en tuchtrechterlijke kaders ontoereikend zijn om ongewenst gedrag van verzekeraars (waaronder het handelen op basis van 'bad faith') tegen te gaan, dan is het Verbond graag bereid om daarover in gesprek te gaan en suggesties voor verbeteringen nader te bestuderen."

Kader:

'Storm in een glas water'

Univé is inmiddels "zo goed als bij een oplossing" in het geschil met de familie Puister, wier boerderij door brand werd verwoest en waarover uitgebreid werd bericht in de tv-uitzending van Zembla. De woordvoerder van Univé ontkent dat de Zembla-reportage van invloed is geweest op het verloop van de onderhandelingen. "Wij laten ons bij de behandeling van zaken nooit beïnvloeden door druk vanuit de media."

 De aantijging dat de experts van Compander niet onafhankelijk zouden opereren, omdat Univé eigenaar is van het bedrijf, doet de woordvoerder af als een storm in een glas water. "De experts van Compander verrichten hun werk gewoon conform de gedragscode van het Nivre." Omdat Compander ook voor andere partijen werkt, zou zijn gekozen voor een presentatie als zelfstandig bedrijf.

Assurantiemagazine is een product van Kluwer - © www.amweb.nl