

MOGELIJKE BRON VAN INTERNE BELANGENVERMENGING

Rechtsbijstand afgesloten in een apart contract blijft verder veld winnen. Het alternatief, rechtsbijstand als onderdeel van een **BOAR-polis**, wordt vooral *“omwille van zijn administratieve eenvoud en prijs”* gekozen. Toch is zo’n gecombineerd aanbod in één en dezelfde polis niet zonder risico’s. De belangenverdediging van de klant riskeert op een intern belangenconflict bij de BOAR-verzekeraar te botsen. De klant en het imago van de makelaar zijn dan de dupe.

Sinds ruim twintig jaar hebben BOAR-verzekeraars de mogelijkheid om ook rechtsbijstand in hun polissen aan te bieden. Voorwaarde is wel dat het beheer strikt gescheiden van de andere poliswaarborgen en activiteiten loopt. Dit om belangenvermenging te voorkomen. De wet op de landverzekeringsovereenkomst legt dit zeer uitdrukkelijk op. Voor de verzekerde is er dus op het eerste zicht geen vuiltje aan de lucht. Maar in de praktijk liggen de zaken toch helemaal anders. Het bestaan van een wet is, ook hier, nog geen waarborg op de naleving ervan. We duiden deze problematiek met een aantal voorbeelden uit de dagelijkse praktijk en stellen hierbij telkens een aantal vragen.



PRAKTIJKVOORBEELDEN

Situatie 1

Een klant is slachtoffer van een verkeersongeval. Er zijn slechts twee voertuigen bij het ongeval betrokken. De versies van de betrokken bestuurders zijn tegenstrijdig, en er zijn geen getuigen. Beide versies zijn echter mogelijk. Via de klassiek aansprakelijkheidsregels kan geen vergoeding bekomen worden nu noch de fout van de ene dan wel de andere kan aangetoond worden.

VRAAG:

Zal de medewerker van de afdeling rechtsbijstand gewoon bevestiging adviseren? Of zal hij zijn klant adviseren om tegen de BA-afdeling van zijn werkgever en tegen de BA-verzekeraar van de derde een procedure te starten op basis van artikel 19bis 11 §2 van de WAM-wet. Het Arbitragehof heeft immers beslist dat deze regels eveneens toepasbaar zijn, wanneer er slechts twee voertuigen betrokken zijn. Op deze manier bestaat toch nog de mogelijkheid om toch nog minstens 50% van de voertuigschade en 100% van de letselschade te recupereren.

Situatie 2

Een nieuwe klant brengt na enkele weken reeds een Pro Justitia binnen. Hij wordt vervolgd voor het feit dat hij voor de zoveelste keer dezelfde verkeersinbreuk pleegde. In de dagvaarding worden de eerdere veroordelingen uitdrukkelijk vermeld. De dossierbeheerder ‘rechtsbijstand’ van de BA-Verzekeraar haalt het verzekeringsvoorstel erbij. Hij stelt vast dat de klant de vroegere veroordelingen verzwegen.

VRAAG:

Welke garantie heeft de klant dat de schadebeheerder rechtsbijstand zijn collega van de BA-afdeling hierover niet tipt? De BA-verzekeraar heeft dan immers de mogelijkheid om de nietigheid van de polis in te roepen en om met terugwerkende kracht de uitgaven van de vorige schadegevallen onbeperkt terug te vorderen.

Situatie 3

Een klant veroorzaakt in licht beschonken toestand een aanrijding. De politie acteert dit. Gelukkig zijn de gevolgen van het ongeval zeer beperkt. Er is enkel wat materiële schade. In overleg met de tegenpartij wordt de vergoeding van de schade onderling geregeld. Zonder tussenkomst van de BA-verzekeraar. Op die manier ontloopt de klant een premieverhoging, mogelijke polisopzeg en melding bij Datassur. Voor zijn strafrechtelijke verdediging wil hij wel graag een beroep doen op de rechtsbijstandwaarborg van zijn BA-polis.

VRAAG:

Welke zekerheid heeft de klant dat de Pro Justitia bij de aangifte onmiddellijk én uitsluitend op de rechtsbijstandafdeling toekomt, zonder dat een medewerker van de BA-afdeling deze dagvaarding eerst te zien krijgt? Dit is niet evident. De waarborgen 'BA' en 'Rechtsbijstand' zijn immers in één polis onder éénzelfde polisnummer opgenomen.

Situatie 4

Een koppel heeft na een emotioneel belastend vruchtbaarheidsprogramma uiteindelijk toch een kind gekregen. Op vijfjarige leeftijd wordt het kind door een auto aangereden. Het overlijdt korte tijd later aan zijn verwondingen. De bestuurder is verzekerd bij dezelfde maatschappij waar ook uw klant zijn verzekering BA Privé-leven heeft lopen. Een rechtsbijstanddekking maakt deel uit van deze polis. Omwille van de dramatische omstandigheden ligt het voor de hand dat de beheerder rechtsbijstand een hogere morele vergoeding nastreeft dan deze die voorzien is in de Indicatieve Tabel. De beheerder rechtsbijstand staat echter onder de leiding en het toezicht van een directielid die ook verantwoordelijk is voor BA-auto.

VRAAG:

Zal de dossierbeheerder rechtsbijstand voor uw klant het onderste uit de kan willen of kunnen halen?

Situatie 5

De zoon van een klant veroorzaakt een ongeval. De BA-beheerder roept de nietigheid van de polis in omdat volgens hem de naam van de jonge bestuurder opzettelijk in de polis werd verzwegen. Nochtans reed de zoon toevallig met de wagen van zijn vader. De makelaar wil de regresvordering tegen zijn klant betwisten. Hij doet daarom aangifte aan de afdeling rechtsbijstand van de BA-verzekeraar. Omdat deze waarborg deel uitmaakt van de BA-polis en er bijgevolg maar één verzekeringsvoorstel is, weigert de afdeling rechtsbijstand tussenkomst te verlenen. Omdat de jonge bestuurder werd verzwegen, wil ook de beheerder 'rechtsbijstand' de nietigheid van de rechtsbijstandwaarborg invoeren.



RECHTSBIJSTAND IN BOAR-POLISSEN

VRAAG:

Hoe groot is de kans dat de dossierbeheerder 'rechtsbijstand' de klant toch advies en bijstand verleent?

Situatie 6

De BA-afdeling overweegt een regresvordering in te stellen. Als verzekeraar is het handig te weten over welke rechtsbijstandformule de klant beschikt. Bevat deze bijvoorbeeld al dan niet een waarborg voor contractuele geschillen met de eigen verzekeraar? Is dit niet het geval dan kan de klant geen beroep doen op specifieke bijstand en advies op dit vlak.

VRAAG:

Welke wettelijke regel verbiedt de BA-afdeling om dit in de betrokken polis na te zien en daar haar uiteindelijke beslissing op af te stemmen?

Situatie 7

Een klant is verhuisd en meldde de makelaar zijn adreswijziging. Hij gaf dit onmiddellijk aan de BA-verzekeraar door. De verzekeraar verwerkte het nieuwe adres echter niet administratief correct. Met alle gevolgen nadien. Het vervaldagbericht wordt naar het vroegere adres gestuurd. Omdat de verzekeraar geen betaling registreert, stuurt hij aangetekend een schorsingsbrief. Ondertussen veroorzaakt de klant een ongeval. De verzekeraar weigert tussen te komen. De makelaar wil dit via de afdeling rechtsbijstand laten rechtzetten. Ook zij weigert tussenkomst omdat de premie niet (tijdig) werd betaald!

VRAAG:

Welke zekerheid heeft de makelaar dat de rechtsbijstandbeheerder de visie van de BA-beheerder niet volgt?

Situatie 8

Een klant heeft een auto-ongeval. Er zijn geen derden bij betrokken. Zijn inzittende echtgenote loopt echter wel zware lichamelijke letsels op. De beheerder van de BA-afdeling ziet in de polis dat de financiële limiet van de rechtsbijstandwaarborg ontoereikend is om de discussie over het totale vergoedingsbedrag ten gronde en in rechte te kunnen voeren.

VRAAG:

Zal dit gegeven de betrokken beheerder niet inspireren om minnelijk eerder een vergoeding aan de lage kant te bedingen?

Dit is slechts een kleine greep uit de vele situaties waarmee makelaars en klanten die niet voor een apart rechtsbijstandcontract kozen, kunnen geconfronteerd worden.

De rode draad doorheen al deze voorbeelden is dat, niettegenstaande een Europese Richtlijn en de verankering in onze verzekeringswetgeving, de BOAR-verzekeraar toch in een comfortabelere situatie zit dan de makelaar en zijn klant.

Belangenvermenging speelt, maar is niet altijd éénduidig aantoonbaar.

VERLIESLATEND

De cijfers die Assuralia, de beroepsvereniging van verzekeraars, jaarlijks over de tak rechtsbijstand publiceert, tonen telkens hetzelfde terugkerend fenomeen: rechtsbijstand is een verlieslatende activiteit voor de multibranchemaatschappijen.

Dit in tegenstelling tot de gespecialiseerde rechtsbijstandverzekeraars. Vanuit economisch oogpunt is voor de BOAR-maatschappijen rechtsbijstand dus allerminst interessant. Er wordt daarom door hen weinig in de kwaliteit van deze specifieke dienstverlening geïnvesteerd. De vraag rijst waarom deze maatschappijen dan toch met gemiddeld lagere premies klanten voor deze waarborg blijven aantrekken.

Tenzij het omwille van de belangrijke cijfers voor de BA-afdeling als handig wordt ervaren om niet steeds een gespecialiseerde verzekeraar tegenover zich te hebben. Het verlies in de tak 'rechtsbijstand' wordt dan al gauw meer dan gecompenseerd door gunstige 'regelingen' door de BA-afdeling.

LES IN STATISTIEK

Een leek of een argeloze verzekerde kan de aangehaalde situaties niet inschatten, laat staan vermijden. Een verzekeringsagent kan dit al evenmin. Hij is met handen en voeten gebonden aan zijn principaal. Wij gaan ervan uit dat een klant dit verhoogde risico op belangenvermenging niet zal willen lopen. Van een makelaar mag verwacht worden dat hij zijn klant hiervoor behoedt door voor aparte rechtsbijstandpolis te kiezen. Hij moet alleen even verder kijken dan het administratieve gemak om de waarborg 'rechtsbijstand' automatisch mee in een BOAR-polis te verzekeren.

RECHTSBIJSTAND IN BOAR-POLISSEN

MISBRUIKEN QUA BELANGENVERMENGING

Misbruiken qua belangenvermenging doen zich niet om de tien schadegevallen voor. Vandaar dat vele makelaars met een beperkte ervaring in schade ten onrechte de mening zijn toegedaan op beide oren te kunnen slapen. Euromex met zijn ervaring van tienduizenden dossiers per jaar wordt wekelijks met dergelijke belangenvermenging geconfronteerd. Voorkomen moet dan ook het motto zijn, want genezing is er niet.

Tom VANWAMBEKE

tom.vanwambeke@euromex.be



