

Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling



De Algemene Ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars

overwegende

dat de behartiging van het klantbelang door verzekeraars, onder meer door het opstellen van zelfregulering door het Verbond, een sleutelrol speelt;

dat dit klantbelang onder meer wordt behartigd door een inzichtelijk claimbehandelingsproces, dat voortvarend en zorgvuldig verloopt;

dat het in het licht van dit klantgerichte claimbehandelingsproces wenselijk is dat WAM-verzekerden zich bij schade, als wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden, kunnen wenden tot hun eigen verzekeraar in plaats van tot de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij;

dat de eigen verzekeraar vervolgens het daadwerkelijk uitgekeerde bedrag in overeenstemming met de Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling (OVS) kan verhalen op de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij;

dat dit een positieve invloed heeft op de klanttevredenheid en de snelheid van de schadeafhandeling en bevorderlijk is voor zowel de reputatie van individuele verzekeraars als de sector;

dat de bedrijfsregeling waarin dit is vastgelegd bestaat uit elf bepalingen en twee bijlagen met een toelichting op de bepalingen en de begripsomschrijvingen.

heeft deze bedrijfsregeling op 23 juni 2021 vastgesteld.

Artikel 1 Reikwijdte Bedrijfsregeling:

Deze bedrijfsregeling is in ieder geval bindend voor WAM-verzekeraars die lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Deelname staat op basis van intekening ook open voor verzekeraars die geen lid zijn van het Verbond van Verzekeraars, voor de met hen samenwerkende gevolmachtigd agenten en voor in Nederland gevestigde leasemaatschappijen.

Artikel 2 Informatieverstrekking en keuzevrijheid

De klant wordt bij het melden van een schade bij zijn eigen verzekeraar gewezen op de keuzevrijheid om zijn vordering in te dienen bij zijn eigen verzekeraar of de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij. Bij melding van een schade bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij wijst die de klant op de keuzevrijheid de vordering in te dienen bij de eigen verzekeraar. De melding aan de klant vindt plaats op een transparante en duidelijke wijze, waarbij de informatie waarnaar verwezen wordt goed vindbaar is. Naast de informatie over de keuzevrijheid wordt de klant ook gewezen op de werking en de inhoud van deze bedrijfsregeling.

Artikel 3 Voortvarende claimbehandeling

De mogelijkheid om de vordering in te kunnen dienen bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij moet voor de klant goed begaanbaar blijven. Ongeacht de keuze van de klant zorgen zowel de eigen verzekeraar als de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij, dat het schadebehandelingsproces inzichtelijk blijft en dat de afhandeling voortvarend en zorgvuldig verloopt.

Artikel 4 Toepassingsbereik

De eigen verzekeraar vergoedt de schade die zijn klant lijdt zoals beschreven in artikel 5, als sprake is van een botsing tussen een personenauto van de klant en één ander motorrijtuig met allebei een Nederlands kenteken dat bij de RDW is geregistreerd. Dit geldt alleen als de bestuurder van het andere motorrijtuig geheel of gedeeltelijk aansprakelijk is op basis van het geldende recht.

De eigen verzekeraar vergoedt alleen dat deel van de schade waarvoor naar het geldende recht een vergoedingsplicht bestaat bij de schadeveroorzaker die verzekerd is op de WAM-verzekering van het andere motorrijtuig.

Artikel 5 Schadeomvang

De schade die de eigen verzekeraar aan zijn klant vergoedt omvat alle schade die de klant ook kan vorderen bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij op basis van het geldende recht met uitzondering van letsel- en overlijdensschade.

Artikel 6 Onderling verhaal

De WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij vergoedt de schade die de eigen verzekeraar daadwerkelijk heeft betaald aan zijn eigen klant.

Indien die verzekeraar meer heeft vergoed dan wat de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij volgens de Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling (OVS) moet betalen, dan betaalt de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij dat meerdere niet. Het onderling verhaal vindt bij voorkeur plaats via clearinghuis. Deelnemers brengen elkaar over en weer geen kosten in rekening.

Artikel 7 De regeling is niet van toepassing als:

- de dekking die de klant heeft op zijn eigen WAM-verzekering geschorst is bv. omdat de premie niet betaald is;
- er sprake is van meervoudige botsingen, waaronder kettingbotsingen
- de aansprakelijkheid niet komt vast te staan;
- er (ook) sprake is van letsel- of overlijdensschade op grond van de artikelen 6:107 en 6:108 BW;
- de aansprakelijke partij onbekend of onverzekerd is;
- sprake is van een toegestane WAM-uitsluiting;
- sprake is van alcohol, drugs, medicijnen of andere middelen die de rijvaardigheid beïnvloeden, fraude, of als de bestuurder niet mag rijden;
- de met elkaar in botsing gekomen personenauto en motorrijtuig niet allebei zijn verzekerd bij (of via) een deelnemer bij deze bedrijfsregeling.

In bovengenoemde situaties verwijst de eigen verzekeraar de klant voor de vergoeding van zijn schade naar de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij, de aansprakelijke partij zelf, of het Waarborgfonds Motorverkeer.

Artikel 8 Vorderingsrecht

De deelnemer die ingevolge deze bedrijfsregeling uitkeert aan diens klant, heeft op de verzekeraar van de aansprakelijke partij binnen de door de bedrijfsregeling en de regelingen waarnaar deze verwijst gestelde grenzen recht (een vorderingsrecht) op vergoeding van de door hem betaalde schade.

Artikel 9 Overige regelingen

Voor leden van het Verbond van Verzekeraars geldt dat deze bedrijfsregeling net als de overige bindende zelfregulering onverkort van toepassing is en voor wat betreft het onderling verhaal de OVS (Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling). Voor deelnemers geldt dat zij de bedrijfsregelingen 16 (Regeling bij schadeafwikkeling op basis van totaalverlies) en 19 (Regres bij motorrijtuigverzekeringen), de Gedragscode Claimbehandeling en de OVS in aanvulling op deze regeling moeten naleven.

Artikel 10 Geschillencommissie

Geschillen tussen twee of meer bij de regeling aangesloten deelnemers over de uitleg, de toepasselijkheid en/of de uitvoering van deze bedrijfsregeling worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Schadeverzekeraars (GCS) die daarop een beslissing in de vorm van een bindend advies neemt. Tegen een beslissing van de GCS staat geen beroep open. De GCS behandelt de aan haar voorgelegde verzoeken en geschillen volgens het Reglement van de Geschillencommissie Schadeverzekeraars zoals het sectorbestuur Schade van het Verbond van Verzekeraars dat heeft vastgesteld. Gaat het om een geschil tussen een verzekeraar die lid is van het Verbond van Verzekeraars en een deelnemer die zich op intekenbasis heeft geconformeerd aan deze bedrijfsregeling dan wordt een ad hoc geschillencommissie ingesteld. Dit geldt ook als het gaat om een geschil tussen twee deelnemers die geen lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. De commissie wordt gevormd door een persoon, lid van de Geschillencommissie Schadeverzekeraars en een persoon aan te wijzen door de andere deelnemer. Een onafhankelijke voorzitter zit de commissie voor.

Artikel 11 Titel en ingangsdatum

De regeling wordt aangehaald als 'Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling'. Deze regeling is van toepassing op botsingen ontstaan op of na 1 juli 2021.

Bijlage I: Toelichting bedrijfsregeling

Bij een materiële schade aan een personenauto, waarvoor de bestuurder van een ander motorrijtuig geheel of gedeeltelijk aansprakelijk is, moet de schadelijdende partij zijn vordering nu nog indienen bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij. De afhandeling van deze schades vormt daarmee een uitzondering op de regel waarbij klanten bij de door henzelf gekozen verzekeraar een claim tot schadevergoeding kunnen indienen. In veel Europese landen, zoals België, Frankrijk, Italië, Spanje, Duitsland, Zweden, Finland en Noorwegen, bestaat de mogelijkheid voor klanten al om zich bij een autoschade waarvoor een ander aansprakelijk is tot de eigen verzekeraar te kunnen wenden. Ook in Nederland blijkt in de praktijk dat klanten daar behoefte aan hebben. Klanten geven aan dat zij hun vordering bij voorkeur indienen bij de verzekeraar die zij kennen, hun eigen verzekeraar dus. Het verhoogt bovendien de snelheid als klanten zich direct tot hun eigen verzekeraar kunnen wenden in plaats van dat zij moeten uitzoeken wie de verzekeraar van de aansprakelijke partij is en op welke wijze een vordering daar kan worden ingediend. Ook kunnen klanten gebruikmaken van de voordelen van het schadeherstel dat hun eigen verzekeraar kan bieden, zoals (vaak) vervangend vervoer tijdens de reparatie.

Met de afspraken zoals die zijn beschreven in deze bedrijfsregeling, maken Nederlandse verzekeraars nu ook een rechtstreekse schadeafhandeling mogelijk voor hun klanten van autoschades waarvoor een ander aansprakelijk is. Op dit moment kan nog niet in alle situaties (bijvoorbeeld bij letselschade of kettingbotsingen) een beroep worden gedaan op deze bedrijfsregeling. Ongeveer een jaar na invoering van de bedrijfsregeling vindt een evaluatie plaats.

Deze bedrijfsregeling introduceert overigens niet een nieuwe verzekering of een apart product, maar beschrijft een wijziging in de partij tot wie de klant zich kan wenden met de vraag de schade af te handelen.

Toelichting bij artikel 1

Alle leden van het Verbond van Verzekeraars zijn verplicht deze bedrijfsregeling en de daaraan gekoppelde aanvullende (bedrijfs)regelingen toe te passen. Deelnemers die geen lid zijn van het Verbond van Verzekeraars, zoals niet aangesloten verzekeraars, of in Nederland gevestigde leasemaatschappijen die in eigen beheer cascoschades regelen, kunnen aan de regeling deelnemen door zich als deelnemer te laten registreren via het formulier op de website van het Verbond van Verzekeraars. Dat geldt ook voor gevolmachtigd agenten van niet bij het Verbond van Verzekeraars aangesloten verzekeraars, tenzij deze ook gevolmachtigd agent zijn van verzekeraars die wel lid zijn van het Verbond van Verzekeraars. Deze deelnemers moeten dan ook voldoen aan de aanvullende (bedrijfs)regelingen zoals die zijn beschreven in artikel 9 als een vordering onder de Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling valt.

Toelichting bij artikel 2

De eigen verzekeraar wijst zijn klant op het moment van schademelding op de mogelijkheid om de vordering in te dienen bij de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij en omgekeerd. Hierbij kunnen de eigen verzekeraar en de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij de klant voor meer informatie verwijzen naar :

- een website, app of mijnomgeving en/of;
- een brochure;

Deze mogelijkheden moeten voor de klant goed vindbaar zijn. Ook zullen verzekeraars – als extra service – hun klanten wijzen op het toepasselijke klachtrecht. Verzekeraars wijzen hun klanten er ook op dat als wordt gekozen voor behandeling onder deze bedrijfsregeling, de klant uitdrukkelijk instemt met de toepassing van de bepalingen uit bedrijfsregeling 16: als een voertuig total loss is verklaard wordt het eigendom van het voertuig overgedragen aan de eigen verzekeraar.

Toelichting bij artikel 3

Geen.

Toelichting bij artikel 4

De eigen verzekeraar neemt de materiële schade in behandeling na een botsing tussen een personenauto en een ander motorrijtuig als de bestuurder van dat andere motorrijtuig geheel of gedeeltelijk aansprakelijk is voor de ontstane schade. De schade wordt met de eigen klant afgehandeld op basis van het geldende recht. Een eventuele discussie over de aansprakelijkheid vindt plaats tussen de klant en de eigen verzekeraar. Het verhaal op de WAM-verzekeraar van de (mede) aansprakelijke partij gebeurt in overeenstemming met de Overeenkomst Vereenvoudigde Schaderegeling (OVS). Als er tussen deelnemers verschil van mening bestaat over de OVS wordt dit eerst besproken tussen de OVS-contactpersonen.

De regeling geldt alleen voor botsingssituaties tussen twee Nederlands gekentekende motorrijtuigen die zijn geregistreerd bij de RDW. Het aansprakelijke motorrijtuig mag ook een zakelijk motorrijtuig zijn waaronder een leaseauto. Degene die op grond van deze regeling vergoeding van zijn materiële schade claimt bij de eigen verzekeraar kan dat alleen doen als gebruik wordt gemaakt van een personenauto voor particuliere doeleinden. Daarmee wordt bedoeld dat het motorrijtuig is verzekerd op een particuliere verzekering. In deze fase gaan we uit van een botsing tussen twee motorrijtuigen. Meervoudige botsingen, zoals kettingbotsingen vallen niet onder deze regeling.

Toelichting bij artikel 5

In ieder geval komen de volgende schadeposten voor vergoeding in aanmerking:

- Schade aan de personenauto en de zaken in, op of gekoppeld aan de personenauto.
- Redelijke kosten voor vervangend vervoer, die ten laste van de klant komen.
- Redelijke kosten ter vaststelling van de schade, zoals taxatiekosten als het voertuig niet hersteld wordt en deze kosten ten laste van de klant komen. Daarbij doet niet ter zake of deze kosten binnen of buiten het herstelnetwerk van de eigen verzekeraar worden gemaakt.
- Redelijke vergoeding voor waardevermindering, als waardevermindering aan de orde is.

Vergoeding van de kosten voor vervangend vervoer en waardevermindering vinden in beginsel plaats op basis van de NIVRE-richtlijnen.

Toelichting bij artikel 6

Deelnemers verhalen in overeenstemming met de OVS de schade en gebruiken daarvoor bij voorkeur clearinghuis. Om het verhaal tussen deelnemers onderling efficiënt te laten verlopen en aan te sluiten bij het goed werkende systeem van onderling verhaal bij cascoverzekeringen is gekozen voor verhaal overeenkomstig de OVS. Met de schade die kan worden verhaald door de eigen verzekeraar wordt de netto schade conform bedrijfsregeling 19 bedoeld. De WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij betaalt de schade die de eigen verzekeraar aan zijn klant heeft uitgekeerd, maar hij betaalt nooit meer dan hij conform de OVS zou moeten vergoeden. De WAM verzekeraar betaalt 50% van de schade als de eigen verzekeraar 50% van de schade aan de klant heeft uitgekeerd. Dit geldt ook als de eigen verzekeraar overeenkomstig de OVS recht zou hebben op een vergoeding van 100% van de schade. De eigen verzekeraar vordert dus nooit meer dan hij daadwerkelijk heeft betaald aan zijn klant.

Toelichting bij artikel 7

De uitsluitingen van artikel 7 kunnen worden ingeroepen door de eigen verzekeraar. Uitzondering hierop zijn de toegestane WAM-uitsluitingen die kunnen worden ingeroepen door zowel de eigen verzekeraar als de verzekeraar van de aansprakelijke partij. De opgenomen uitsluitingen sluiten aan bij de huidige situatie (WAM-uitsluitingen) of betreffen maatschappelijke onaanvaardbare situaties (alcohol, drugs, geen geldig rijbewijs) die we niet willen faciliteren met deze regeling.

Om een snelle schadeafhandeling te kunnen waarborgen is het belangrijk dat de aansprakelijkheid tussen partijen zo spoedig mogelijk vast te staan. Dat is zowel in het belang van de klant als in het belang van de deelnemers. Als op basis van de beschikbare informatie de aansprakelijkheid niet kan worden vastgesteld dan heeft de eigen verzekeraar een inspanningsverplichting om actief zoveel mogelijk extra informatie te verzamelen. Het opvragen van een schadeaanvraagformulier is geen doel op zich. Het gaat er om dat zo snel mogelijk informatie wordt achterhaald waarmee de aansprakelijkheid kan worden vastgesteld. Als vervolgens de aansprakelijkheid binnen een redelijke termijn nog steeds niet kan worden vastgesteld, dan is de regeling niet van toepassing. Deelnemers streven er naar binnen 5 weken duidelijkheid te geven aan de klant. Het belang van de klant is hierbij het uitgangspunt.

Toelichting bij artikel 8

De directe schadeafhandeling is een niet betaalde dienstverlening en geen verzekering. De eigen verzekeraar subrogeert bij de vergoeding van de schade aan haar klant op grond van die niet betaalde dienstverlening dan ook niet op grond van artikel 7:962 BW in de rechten van haar klant tegen de WAM-verzekeraar van de aansprakelijke partij. De verzekeraar die op grond van de WAM schadevergoedingsplichtig is, doet bij voorbaat afstand van zijn recht om zich te beroepen op het formele verweer dat het vorderingsrecht van de eigen verzekeraar ontbreekt. De rechten en plichten tussen deelnemers zijn dus gebaseerd op de Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling.

Toelichting bij artikel 9

Voor het goed functioneren van deze regeling is een efficiënt verhaalsproces tussen de deelnemers van groot belang. Vandaar dat bedrijfsregelingen die een efficiënt proces mogelijk maken, zoals de bedrijfsregelingen 16 en 19 en de OVS er onderdeel van uitmaken. De toepassing van bedrijfsregeling 16 komt voort uit het feit dat de doelen van deze bedrijfsregeling ook voor de schades die vallen onder de bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling zouden moeten gelden. De doelen die met artikel 16 worden beoogd zijn het opwerpen van een barrière tegen diefstal van en fraude met gekentekende voertuigen en het borgen van verkeersveilige voertuigen.

De bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling kent geen verwijzing naar bedrijfsregeling 11 omdat vergoeding van de schade aan de klant van de eigen verzekeraar op grond van deze bedrijfsregeling geen impact heeft op de schadevrije jaren van deze klant.

Voor leden van het Verbond zijn de hiervoor genoemde regelingen reeds verplicht. Voor de deelnemers geldt dat zij zich alleen kunnen registeren als zij zich verplichten om voor de schades die onder de bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling vallen ook de regelingen in artikel 9 na te komen.

Niet-leden van het Verbond van Verzekeraars worden in de samenwerking met gevolmachtigd agenten opgeroepen om aansluiting te zoeken bij de bepalingen over zelfregulering in de Voorbeeld Samenwerkingsovereenkomst Volmachten (VSV).

Toelichting bij artikel 10

Geen.

Toelichting bij artikel 11

Voor leden van het Verbond van Verzekeraars voor wie 1 juli niet haalbaar is geldt dat zij dispensatie kunnen aanvragen. Die zal worden verleend tot uiterlijk 1 januari 2022.

Bijlage II: Begrippen en begripsomschrijvingen

Alcohol, drugs medicijnen:

De bestuurder heeft alcohol, drugs, medicijnen of andere bedwelmende stoffen gebruikt.

- Hij heeft meer alcohol in het bloed of de adem dan wettelijk mag.
- Hij werkt niet mee aan een blaastest of bloedtest.
- Hij heeft drugs, medicijnen of andere bedwelmende middelen of stoffen gebruikt die invloed kunnen hebben op de rijvaardigheid. Dit geldt in ieder geval als de bestuurder medicijnen gebruikt, waarop of waarbij, een waarschuwing wordt gegeven dat de gebruiker geen motorrijtuig mag besturen.

Bestuurder mag niet rijden.

- Hij heeft geen geldig rijbewijs.
- Hij mag volgens de wet niet rijden.
- Hij mag van de rechter niet rijden.
- Hij voldoet niet aan de regels van 2toDrive.

Botsing: elke aanraking tussen een personenauto en één motorrijtuig op een weg, al dan niet met schade tot gevolg.

Deelnemer: voor deze bedrijfsregeling kwalificeren als deelnemer leden van het Verbond van Verzekeraars en diegenen die zich op basis van de intekenmogelijkheid, waarin deze regeling voorziet, hebben ingetekend.

Eigen verzekeraar: de verzekeraar die ingevolge de mogelijkheid die deze bedrijfsregeling biedt de schade regelt en betaalt van de klant die bij deze verzekeraar een WAM-verzekering heeft gesloten.

Fraude: Doelbewust benadelen van verzekeraar(s) door bijvoorbeeld:

- a. Niet eerlijk te vertellen wat er is gebeurd.
- b. Onjuiste informatie te verstrekken of informatie te verzwijgen bij een aanvraag of wijziging van de verzekering of een schadeclaim.
- c. Ten onrechte schade of vergoedingen te claimen.

Gekentekend: een motorrijtuig dat een blauw of geel kenteken heeft dat staat geregistreerd bij de RDW.

Geldende recht: algemeen, geldend recht; burgerlijk recht zoals het aansprakelijkheidsrecht.

Intekenmogelijkheid voor niet-leden: intekening staat alleen open voor verzekeraars die geen lid zijn van het Verbond van Verzekeraars, voor gevolmachtigden die niet op basis van een samenwerkingsovereenkomst met een lid van het Verbond van Verzekeraars zijn gebonden aan deze regeling en voor in Nederland gevestigde leasemaatschappijen.

Kosten: hieronder worden verstaan schadebehandelings-verhaals- of andere kosten.

Motorrijtuig: alle rij- of voertuigen, bestemd om anders dan langs spoorstaven over de grond te worden voortbewogen uitsluitend of mede door een mechanische kracht, op of aan het rij- of voertuig zelf aanwezig dan wel door elektrische tractie met stroomtoevoer van elders; als een deel daarvan wordt aangemerkt al hetgeen aan het rij- of voertuig is gekoppeld of na koppeling daarvan is losgemaakt of losgeraakt, zolang het nog niet buiten het verkeer tot stilstand is gekomen.

OVS: Het hierna volgende deel van de OVS: de artikelen 1 t/m 7, met uitzondering van artikel 3b; de toelichting op de artikelen 1 t/m 7, met uitzondering van de toelichting op artikel 3b; de in het kader van deze artikelen en de toelichting hierop relevante begripsomschrijvingen, met uitzondering van de begripsomschrijvingen die betrekking hebben op begrippen die ook in deze bedrijfsregeling zijn gedefinieerd. De in deze regeling gedefinieerde begrippen en begripsomschrijvingen zijn in dat geval leidend bij de uitleg van de eerdergenoemde artikelen en de toelichting hierop.

Personenauto: een motorrijtuig dat hoofdzakelijk voor particuliere doeleinden wordt gebruikt en verzekerd is op een particuliere WAM-polis. Hieronder valt ook de private lease lessee die zelfstandig een WAM-verzekering heeft afgesloten op een eigen particuliere polis. Onder personenauto wordt niet begrepen een camper, quad of vrachtwagen.

Taxatiekosten: kosten die door de hersteller - al dan niet binnen het herstelnetwerk in rekening worden gebracht – om de schade aan het voertuig vast te stellen en waarbij het voertuig niet wordt hersteld.

Vervangend vervoer: een vervangende auto gedurende de periode van het schadeherstel of gedurende 14 dagen als het eigen voertuig total loss is verklaard.

Waardevermindering: het verlies aan waarde dat optreedt bij eventuele verkoop van het voertuig als gevolg van een schade ondanks herstel van het voertuig.

Weg: een weg die voldoet aan de omschrijving in artikel 1b van de Wegenverkeerswet 1994. Hieronder worden ook verstaan de niet openbare wegen en terreinen, inclusief de parkeergarages, met een stelsel van wegen waarop analoog aan het gemene recht de verkeersregels worden toegepast. Invoeg - en uitrijstroken maken deel uit van de weg. Een rotonde wordt beschouwd als een rechte weg met zijwegen.

Zakelijk: motorrijtuigen die gebruikt worden voor een (agrarisch) bedrijf of onderneming.