

ECLI:NL:GHARL:2024:6313

Instantie	Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden
Datum uitspraak	15-10-2024
Datum publicatie	15-10-2024
Zaaknummer	200.342.737/01
Formele relaties	Eerste aanleg: ECLI:NL:RBNNE:2024:1958, Bekrachtiging/bevestiging
Rechtsgebieden	Civiel recht
Bijzondere kenmerken	Hoger beroep kort geding
Inhoudsindicatie	Hoger beroep van ECLI:NL:RBNNE:2024:1958. Kort geding. Verzekeraar weigert om letselschadezaken af te handelen met een letselschadebureau en haar voormalige bestuurder met wie zij geen zaken meer wil doen. Volgens het hof mag een verzekeraar dat alleen weigeren wanneer zij daarvoor goede redenen heeft. Daar zal met name sprake zijn als er gegronde redenen zijn om te vrezen dat het schaderegelingsproces met de benadeelde vanwege de belangenbehartiger niet goed zal verlopen of onnodige vertraging zal oplopen. In dit geval is voldoende aannemelijk geworden dat de verzekeraar goede redenen heeft voor haar weigering. De verzekeraar wordt wel veroordeeld om EVR-registraties van het letselschadebureau en haar voormalige bestuurder in het EVR te beëindigen.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl PS-Updates.nl 2024-0486 NTHR 2024/82, 256 RAV 2024/106

Uitspraak

GERECHTSHOF ARNHEM-LEEUWARDEN

locatie Leeuwarden, afdeling civiel

zaaknummer gerechtshof 200.342.737/01

zaaknummer rechtbank Noord-Nederland 147238

arrest in kortgeding van 15 oktober 2024

in de zaak van

Unigarant N.V.,

die is gevestigd in Hoogeveen,

die hoger beroep heeft ingesteld,

en bij de rechtbank optrad als eiseres in conventie, gedaagde in reconventie,

hierna: **Unigarant N.V.,**

advocaat: mr. M.R. Lauxtermann in Amsterdam,

tegen

1 Columbus Letselschade Groningen B.V.,

die is gevestigd in Groningen,

2. Columbus Letselschade Heemstede B.V.,

die is gevestigd in Heemstede,

3. Peveco B.V.,

die is gevestigd in Enschede,

4. [geïntimeerde4],

die woont in [woonplaats1] ,

5. [geïntimeerde5],

die woont in [woonplaats1] ,

die ook hoger beroep hebben ingesteld,

en bij de rechtbank optraden als gedaagde in conventie, eisers in reconventie,

hierna samen: **Columbus c.s.** en ieder afzonderlijk **Columbus Groningen, Columbus Heemstede, Peveco, [geïntimeerde4]** en **[geïntimeerde5]** .

advocaat: mr. W.G. Verkruijssen in Assen.

1 Het verloop van de procedure bij het hof

1.1 Bovenrij heeft hoger beroep ingesteld tegen het vonnis van de voorzieningenrechter te Assen van de rechtbank Noord-Nederland van 21 mei 2024. Het procesverloop in de procedure bij het hof blijkt uit:

- de appeldagvaarding (met producties), die ook de grieven bevat van 14 juni 2024 (met producties);
- de memorie van antwoord in principaal appel, tevens houdende incidenteel appel (met productie);
- de memorie van antwoord in incidenteel appel (met producties);
- de akte van Columbus c.s. (met producties) van 11 september 2024;
- het verslag (proces-verbaal) van de mondelinge behandeling van 18 september 2024.

2 De kern van de zaak

2.1 Het gaat in deze zaak om de vraag of een verzekeraar (Unigarant) kan weigeren om nog letselschadezaken af te handelen met een belangenbehartiger (Columbus en haar voormalige bestuurder [geïntimeerde4]) met wie zij geen zaken meer wil doen. Verder staat de vraag centraal of Unigarant terecht [geïntimeerde4] en Columbus Groningen voor de duur van acht jaren heeft geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR).

2.2 Unigarant heeft bij de voorzieningenrechter gevorderd dat het Columbus c.s. verboden wordt om voor de duur van vijf jaren op welke manier dan ook tegen Unigarant als belangenbehartiger van letselschadezaken op te treden en dat Columbus c.s. bevolen wordt om - kort gezegd - dat ook aan de desbetreffende letselschadeslachtoffers te schrijven.

Columbus Groningen en [geïntimeerde4] hebben tegenvorderingen (reconventionele vorderingen) ingesteld. Zij hebben gevorderd dat het Unigarant bevolen wordt om de behandeling van letselschadezaken waarin [geïntimeerde4] en Columbus Groningen optreden te hervatten en voort te zetten, om een rectificatiebrief te schrijven aan de cliënten van Columbus Groningen en [geïntimeerde4] aan wie zij een brief heeft gestuurd over de beëindiging van de relatie met haar en dat zij de registratie van [geïntimeerde4] en Columbus Groningen in de diverse registers ongedaan zal maken.

2.3 De voorzieningenrechter¹ heeft partijen niet-ontvankelijk verklaard in hun vorderingen vanwege het ontbreken van een spoedeisend belang. De bedoeling van het hoger beroep is dat de vorderingen alsnog worden toegewezen.

2.4 Het hof zal oordelen dat de vorderingen van partijen over en weer niet toewijsbaar zijn, met uitzondering van de vorderingen van Columbus Groningen en [geïntimeerde4] betreffende de registratie in het EVR. Het hof zal Unigarant veroordelen om deze registratie ongedaan te maken. Dit oordeel wordt hierna uitgelegd.

3 De relevante feiten

- 3.1 Unigarant opereert als gevolmachtigde van de risicodragers UVM Verzekeringsmaatschappij NV (hierna te noemen: UVM). UVM heeft op grond van de Uitbestedingsovereenkomst UVM/Unigarant aan Unigarant alle werkzaamheden uitbesteed die deel uitmaken van of voortvloeien uit het uitoefenen van haar bedrijf van schadeverzekeraar, waaronder alle werkzaamheden die deel uitmaken van de wezenlijke bedrijfsprocessen ter ondersteuning daarvan.
- 3.2 Columbus Groningen en Columbus Heemstede exploiteren onder de handelsnaam Columbus Letselschade een letselschadebureau voor schadevergoeding aan slachtoffers van letselschade. De ongeveer 25 medewerkers van beide vennootschappen waren tot voor kort in dienst bij de gelieerde vennootschap Peveco, maar zijn nu in dienst van Columbus Groningen. Tot de Columbus-groep horen ook Columbus Beheer B.V. en Columbus Holding B.V.
De aandelen van laatstgenoemde vennootschap zijn onlangs overgedragen aan de heer [naam1] .
[geïntimeerde4] was tot 17 september 2024 bestuurder van Peveco en indirect bestuurder van Columbus Groningen en Columbus Heemstede. Hij was ook werkzaam als schaderegelaar bij Columbus Groningen. Dat is hij nu nog.
[geïntimeerde5] was tot voor kort in dienst bij Peveco, is nu in dienst van Columbus Groningen en verricht als schaderegelaar werkzaamheden voor die vennootschap.
- 3.3 Unigarant heeft in 2023 vanwege door haar geconstateerde misstanden intern een werkgroep gevormd, waarbij zowel lopende als gesloten dossiers van Columbus c.s. zijn doorgelicht.
- 3.4 Op 1 december 2023 hebben medewerkers van Unigarant via e-mail contact over de Columbus dossiers. Daarin is onder meer opgemerkt:
`() *12309981/P21:*
Ik heb de medisch adviezen er nog eens op na geslagen en volgens mij is wel duidelijk dat in deze zaak informatie bewust wordt achtergehouden. Het zou mij ook niet verbazen dat ze betrokkene dingen hebben ingefluisterd en dat er mogelijk gewoon vals is verklaard.
De meest opvallende punten:
1. In het bezoekverslag van [naam2] van 8 juli 2021 (5 maanden na datum ongeval), verklaart ze dat ze goed gezond was en niet eerder langdurig is behandeld door een fysiotherapeut.
2. De MA vraagt al in het tweede med-advies (3 mei 2022) om informatie mbt pre-existente knieklachten, hij legt daarin ook duidelijk uit waarom hij deze specifieke info wil ontvangen. De info komt echter niet.
3. Het tweede bezoek heb ik afgelegd op 22 juni 2023. BLB [naam2] begon direct over de pre=existente knieklachten van betrokkene. Bij het ongeval was sprake van knieschijf luxatie links. In het verleden heeft zij dit vaker gehad aan beide knieën. Uiteindelijk is zij aan het rechterknie geopereerd. Haar linkerknie zou ook worden geopereerd maar dit is uiteindelijk niet doorgedaan. Er is sprake geweest van langdurige fysiotherapie en betrokkene heeft een tijd moeten herstellen. Dit wordt door BLB op tafel gegooid in de eerste 5 min. Van het gesprek. Vervolgens wordt beloofd dat de gevraagde med-info binnen enkele weken zal worden verstuurd. Ik denk dat het hier de conclusie kan worden getrokken dat BLB al vanaf het begin op de hoogte is geweest van de zeer relevante pre-existentie. Tijdens het eerste bezoek is m.i. bewust verzwegen dat er sprake is van relevante pre-existentie. De MA bleef echter doorvragen om de med-info, wij erkenden het med-cv niet dus BLB moest wel iets doen om verder te kunnen. Tijdens het tweede gesprek geeft hij dan aan dat er wel degelijk relevante klachten waren.
4. Maar nu, ik verwijst naar het med-advies van 12 september 2023, Vrijwel alle info waar om gevraagd wordt, is wederom niet aangeleverd, of ze leveren delen aan die erop lijken maar niet

gevraagd worden (ze proberen ons zand in de ogen te strooien lijkt het wel.) De ma is echter zeer scherp en maakt er gehakt van. Ik citeer:

"dat betrokkene onjuist verklaart en niet alles meldt, is opvallend en ook belangrijk, zeker omdat de schaderegelaar aan betrokkene net uitgelegd heeft dat het relevant is dat de medische eindsituatie voor het ongeval bekend is. Vanwege bovenstaande kan niet worden aangenomen dat betrokkene juist verklaart en volledig is in het verstrekken van relevante informatie. ()"

12260701/P17:

1. Ongeval van 16 dec. 2020, BLB meldt zich op 23-12-2020. Vervolgens komt er een mailtje met summier info

over de bedrijven van betrokkene op 27 jan. 2021. Volgens eerste BGK nota: 19 jan. 2021 bespreking buiten

kantoor incl. reis en wachttijd. (rapport oid hebben wij nooit ontvangen).

2. In sept. 2021 meldt BLB in afwachting te zijn van een reactie van zijn cliënte. Op de BGK notas is te zien dat

er diverse keren cliënt in wordt genoteerd. Inhoudelijke info ontvangen wij echter niet.

3. BGK nota van april 2022, inventariseren inkomensgegevens, wij hebben niks.

4. BGK nota van okt. 2022, zo te zien is er opnieuw een bezoek gebracht aan cliënt, nog steeds hebben wij

geen info.

5. Dan ontvangen wij in jan. 2023 opeens med-info welke wordt voorgelegd aan de MA.

()

10. Ook nu weer: in het laatst bericht van Columbus wordt gemeld dat de gevraagde financiële stukken door de

boekhouder zullen worden verstrekt maar zij hebben al heel veel stukken! Dat blijkt uit de BGK notas waarin de verrichtingen staan en tijdens het bezoek had [geïntimeerde4] een grote map bij zich waaruit hij omzetbedragen begon te roepen van de afgelopen jaren. Het lijkt er dus op dat er opnieuw bewust info wordt achtergehouden of in ieder geval onvolledig wordt verstrekt. En dat zal vast een reden hebben, maar welke??? Ook medisch moet hier nog van alles worden aangeleverd. Daar hebben ze al bijna drie jaar de tijd voor gehad. ()".

3.5 Allianz heeft Unigarant per e-mail van 4 december 2023 geïnformeerd over haar registratie in het EVR van Columbus Letselschade van 3 jaar per 17 augustus 2023 en het stopzetten van de samenwerking in de lopende dossiers tussen Allianz en Columbus Letselschade. Over de reden van de registratie is onder meer vermeld:

"In augustus 2023 werd Allianz in het bezit gesteld van een geluidsopname (telefoongesprek) tussen een inmiddels ex-client (was zijn cliënt sinds december 2022) en de heer [geïntimeerde4], directeur van het letselschadekantoor Columbus. Uit dit telefoongesprek blijkt dat de heer [geïntimeerde4] binnen zijn kantoor Columbus beleid voert en aanzet tot het aanpassen van medische gegevens. Eveneens blijkt uit dit telefoongesprek dat zijn kantoor Columbus notas BGK indient voor werkzaamheden die niet zijn uitgevoerd.

Wij concluderen dat het BBH kantoor Columbus én de heer [geïntimeerde4] ons opzettelijk dan wel bewust heeft misleid en zich schuldig heeft gemaakt aan frauduleuze strafbare feiten. Om die reden stoppen wij met de samenwerking in lopende dossiers met het BBH kantoor Columbus.

()".

Columbus Groningen heeft tegen deze registratie geprotesteerd, maar dat heeft er niet toe geleid dat Allianz de registratie heeft ingetrokken.

3.6 Unigarant heeft Columbus Letselschade in een brief van 12 december 2023 het volgende bericht:

"() Helaas moeten wij u meedelen dat Unigarant Columbus Letselschade niet langer als belangenbehartiger in letselschadedossiers aanvaardt.

Tijdens de letselschadebehandeling is gebleken dat Columbus Letselschade is geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister van de Stichting CIS, omdat zij in letselschades stelselmatig tot aanpassing van medische gegevens aanzet en kosten voor niet verrichte werkzaamheden in rekening brengt. Dit is in lijn met onze eigen bevindingen.

Wilt u uw cliënten per ommegaande informeren en hun zaken aan een andere belangenbehartiger overdragen, bij voorkeur aan een belangenbehartiger met een Nationaal Keurmerk Letselschade, zodat de belangen van de slachtoffers niet in het gedrang komen?

()".

- 3.7 In een daaropvolgende brief van 28 december 2023 heeft Unigarant Columbus Letselschade meegedeeld dat, naast dat zij Columbus Letselschade niet langer als belangenbehartiger accepteert, de persoonsgegevens van [geïntimeerde4] en de gegevens van Columbus Letselschade in haar Incidentenregister zal plaatsen, met een EVR-registratie. Unigarant licht de gronden van deze beslissing nader toe.
- 3.8 [geïntimeerde4] heeft in een brief van 29 januari 2024 schriftelijk gereageerd. Daarbij is onder meer aangegeven dat er meer tijd nodig is voor een inhoudelijke reactie. Daarnaast is aangegeven dat de gedragingen van Unigarant in strijd zijn met het strafrecht en onrechtmatig zijn. Unigarant wordt aansprakelijk gesteld voor alle schade die door dit onrechtmatige handelen ontstaat voor al de cliënten van [geïntimeerde4], wier schade door Unigarant dient te worden betaald, voor Columbus Letselschade, en ook voor [geïntimeerde4] persoonlijk. [geïntimeerde4] deelt verder mee dat het Unigarant wordt verboden om rechtstreeks contact op te nemen met de cliënten en hen mede te delen dat Unigarant hun schade verder niet wenst te regelen met de door hen gekozen belangenbehartiger Columbus Letselschade.
- 3.9 In reactie op die brief van [geïntimeerde4] van 29 januari 2024 laat Unigarant op 31 januari 2024 schriftelijk weten dat zij van mening is dat er voldoende tijd is gegeven om inhoudelijk te reageren en dat zij voorbij gaat aan stellingen van [geïntimeerde4]. Unigarant bericht dat zij de volgende maatregelen neemt. De gegevens van [geïntimeerde4] en Columbus Groningen worden voor de duur van 8 jaar in de gebeurtenissenadministratie opgenomen, en voor eenzelfde periode in het Incidentenregister en het EVR. Daarnaast wordt het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars hiervan op de hoogte gesteld.
- 3.10 Op 5 juli 2024 heeft Nationale Nederlanden (NN) [geïntimeerde4] en Columbus Groningen schriftelijk in kennis gesteld van EVR-registratie door NN voor de duur van vier jaren met ingang van 5 juli 2024. In een e-mail van 9 juli 2024 aan Unigarant schrijft NN het volgende over de reden van de registratie: *" Uit onderzoek naar het letselschadekantoor Columbus Letselschade Groningen B.V. is naar voren gekomen dat dit kantoor er niet voor terugdeinst om bewust relevante medische informatie achter te houden en dat aan benadeelden bewust wordt geadviseerd om relevante medische informatie te laten verwijderen of aan te passen. Dit is gebleken uit verschillende onderzochte dossiers. Verder is ook vast komen te staan dat Columbus Letselschade Groningen B.V. in meerdere dossiers er niet voor terugdeinst om bewust onjuiste informatie aan ons te verstrekken met het doel om aanspraak te kunnen maken op een hogere schadevergoeding waarop in werkelijkheid geen recht is. ()"*
- In een andere brief van 5 juli 2024 heeft NN Columbus Groningen meegedeeld de samenwerking met haar voor de duur van zeven jaren te verbreken. Dat geldt ook voor eventuele rechtsopvolgers van Columbus Groningen en andere rechtspersonen waaraan [geïntimeerde4] is gelieerd. Columbus Groningen heeft tegen deze registratie geprotesteerd.
- 3.11 Unigarant heeft de benadeelden die worden bijgestaan door Columbus Groningen of [geïntimeerde4] schriftelijk laten weten dat zij de samenwerking met Columbus Groningen en [geïntimeerde4] heeft verbroken.

4. De beoordeling van het geschil

Plan van behandeling

4.1 Het hof ziet reden om eerst de vorderingen van Columbus c.s. te bespreken en pas daarna die van Unigarant. In dat verband zal het hof ook ingaan op de vraag of partijen een spoedeisend belang hebben bij hun vorderingen. Voordat het hof dat doet, zal het eerst aandacht schenken aan de vorderingen tegen Columbus Heemstede, Peveco en [geïntimeerde5] en aan de positie van Unigarant als gevolmachtigd agent.

De vorderingen tegen Columbus Heemstede, Peveco en [geïntimeerde5]

4.2 Tijdens de mondelinge behandeling van het geschil bij het hof is gebleken dat Unigarant geen claims in behandeling heeft van benadeelden die worden bijgestaan door Columbus Heemstede. Columbus c.s. hebben, niet (voldoende) weersproken door Unigarant, gesteld dat bij Columbus Heemstede nog één medewerker werkzaam is en dat deze medewerker aan het eind van dit jaar met pensioen gaat. Het is dan ook niet te verwachten dat Unigarant nog zaken te behandelen krijgt van benadeelden die door Columbus Heemstede worden bijgestaan. In het licht daarvan heeft Unigarant onvoldoende onderbouwd dat zij belang heeft bij haar vordering om (ook) Columbus Heemstede te verbieden tegen haar op te treden als belangenbehartiger van benadeelden.

4.3 Voor Peveco geldt wat voor Columbus Heemstede geldt. Unigarant heeft niet (gemotiveerd) weersproken dat Peveco (tot voor kort) als de (formele) werkgever van de medewerkers van Columbus Letselschade fungeerde, maar dat Peveco niet optrad als belangenbehartiger van benadeelden. Het belang van de vordering van Unigarant tegen Peveco en het belang van Peveco bij de vorderingen tegen Unigarant, is dan ook onvoldoende onderbouwd.

4.4 Unigarant heeft ook een vordering ingesteld tegen [geïntimeerde5] . Zij heeft in het licht van het verweer van Columbus c.s. echter onvoldoende aannemelijk gemaakt dat [geïntimeerde5] (samen met [geïntimeerde4]) feitelijk bestuurder is - of tot 17 september jl. was - van Columbus c.s. Het enkele feit dat de medewerkers van Columbus Letselschade voor hun externe e-mailcorrespondentie gebruik maken van een e-mailadres op naam van [geïntimeerde4] of [geïntimeerde5] , kan de conclusie dat [geïntimeerde5] feitelijk bestuurder is van een of meer van de Columbus-vennootschappen niet dragen. Unigarant heeft dan ook onvoldoende onderbouwd dat zij er belang bij heeft dat indien haar vordering tegen Columbus Groningen wordt toegewezen ook de vordering tegen [geïntimeerde5] , die werkt voor Columbus Groningen, nog wordt toegewezen.

De positie van Unigarant als gevolmachtigd agent

4.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Unigarant geen verzekeraar is, maar gevolmachtigd agent van een verzekeraar, de verzekeraar UVM. Volgens Columbus komen de schadevergoedingen die in het kader van de schaderegelingen moeten worden uitgekeerd niet uit het vermogen van Unigarant, maar uit het vermogen van UVM. Unigarant lijdt dan ook geen schade door de gestelde misdragingen van Columbus. Zij is slechts de belangenbehartiger van UVM en staat om die reden niet in een contractuele of andere juridische relatie met Columbus c.s. en met de door Columbus c.s. vertegenwoordigde benadeelden. Om deze reden heeft Unigarant geen belang bij haar vorderingen. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de advocaat van Columbus c.s., desgevraagd, aangegeven dat indien het hof dit standpunt van Columbus c.s. volgt, Columbus c.s. ook geen belang hebben bij hun vorderingen tegen Unigarant, met uitzondering van de vordering tot ongedaan making van de EVR-registratie.

4.6 Het hof volgt Columbus c.s. niet in dit betoog. Unigarant heeft een afschrift van de zogenaamde uitbestedingsovereenkomst gedateerd 2 mei 2019 tussen haar en UVM overgelegd. Het hof heeft geen enkele reden om te twijfelen aan de authenticiteit van de overgelegde overeenkomst en gaat er dan ook vanuit dat de rechtsverhouding tussen Unigarant en UVM door deze overeenkomst wordt bepaald. In de considerans van deze overeenkomst is onder c vermeld dat UVM haar gehele bedrijfsvoering

heeft uitbesteed aan Unigarant en Unigarant daartoe de opdracht heeft gegeven.

In artikel F - Algemene (proces)volmacht - van de uitbestedingsovereenkomst is onder meer bepaald dat UVM aan Unigarant een (proces)volmacht verleent om:

()

b. te onderhandelen en mee te werken aan al of niet gestructureerde bemiddelingspogingen van derden waaronder mediaties, dadingen en akkoorden aan te gaan;

c. vaststellingsovereenkomsten, bindend-advies- en arbitrage overeenkomsten af te sluiten en afstand van rechten te doen;

()

e. als procespartij namens haar in rechte op te treden, al of niet in kort geding of bij wijze van prorogatie (), rechtsmiddelen aan te wenden en ter zake verweer te voeren ();

()

h. en verder al datgene te doen wat Unigarant in het belang van UVM gewenst, nuttig of noodzakelijk zal achten en UVM, zelf tegenwoordig zijnde, zou kunnen, mogen of moeten doen, alles met de macht van substitutie en alles op naam van Unigarant, evenals waar nodig op naam van UVM.

4.7 Uit het voorgaande volgt dat Unigarant bevoegd is om namens UVM te onderhandelen en schikkingen aan te gaan met derden en dat UVM aan dat onderhandelingsresultaat gebonden is. Dat betekent ook dat Unigarant als enige - UVM heeft haar gehele bedrijfsvoering immers uitbesteed aan Unigarant - onderhandelt met benadeelden die een vordering hebben op UVM over de aansprakelijkheid van (verzekerden van) UVM en de omvang van die aansprakelijkheid. Als Columbus Groningen voor deze benadeelden optreedt, heeft zij uitsluitend met Unigarant, en niet met UVM zelf, van doen. Alleen om die reden al heeft Unigarant een eigen belang bij haar vordering tegen Columbus Groningen en [geïntimeerde4] . Als het onderhandelingsstraject met Columbus Groningen niet goed verloopt, ondervindt zij daar in haar bedrijfsvoering nadeel van en, anderzijds, kan zij daar door de cliënten van Columbus Groningen op worden aangesproken. En indien Unigarant geen schadeclaims (verder) wil behandelen van benadeelden die Columbus Groningen als belangenbehartiger hebben, heeft Columbus Groningen er belang bij dat Unigarant tot de orde wordt geroepen.

4.8 Los daarvan is Unigarant op grond van artikel F aanhef en onder e. van de uitbestedingsovereenkomst bevoegd namens UVM, als lasthebber, een vordering in te stellen. Anders dan Columbus c.s. suggereren, hoefde zij niet in de inleidende dagvaarding te vermelden dat zij optrad ter behartiging van de belangen van UVM. Pas toen het verweer van Columbus c.s. daar aanleiding toe gaf, diende zij te stellen dat en waarom zij op grond van lastgeving bevoegd is in eigen naam voor UVM op te treden.² Dat heeft zij met het in het geding brengen van de uitbestedingsovereenkomst gedaan. Voor zover in deze procedure ook de belangen van UVM in het geding zijn, is Unigarant bevoegd daarover onder eigen naam te procederen.

4.9 De conclusie is dat de vorderingen van partijen over en weer niet stranden op het feit dat niet UVM maar Unigarant procespartij is.³

De registratie in het EVR

4.10 Unigarant heeft [geïntimeerde5] en Columbus Groningen voor de duur van acht jaren geregistreerd in haar gebeurtenissenadministratie (haar Incidentenregister) en in het EVR. De registratie van de persoonsgegevens van [geïntimeerde5] en Columbus Groningen in het Incidentenregister en het EVR is een verwerking van persoonsgegevens, zodat voldaan moet worden aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het Incidentenregister van Unigarant worden incidenten vastgelegd, zoals strafbare feiten, waaronder valsheid in geschrifte, opzettelijke misleiding of misbruik van de gegevens van een ander. Dit register is alleen toegankelijk voor Unigarant en de aan haar verbonden ondernemingen. Het EVR is een register dat ook toegankelijk is voor andere financiële instellingen. Daarin worden gegevens vermeld van degene die daarin is geregistreerd. Indien een andere financiële instelling meer informatie wil krijgen over een incident, moet zij contact opnemen met Unigarant.

4.11 In het Protocol incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (hierna: PiFi) - een door de Autoriteit Persoonsgegevens goedgekeurd protocol - is onder meer geregeld in welke gevallen een

financiële instelling persoonsgegevens mag opnemen in het Incidentenregister en het EVR. Dit is een uitwerking van de geldende privacyregels.

Op grond van artikel 3.1.1 PiFi 2021, de nu geldende versie, mogen persoonsgegevens in het Incidentenregister worden geregistreerd als sprake is van een incident in de zin van artikel 2 PiFi, namelijk een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een financiële instelling, de financiële instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding (kunnen) zijn. Artikel 2 noemt daarbij als voorbeelden het falsificeren van notas, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding.

Voor rechtmatige opname van persoonsgegevens in het EVR bepaalt artikel 5.2.1 van het PiFi 2013:

"De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en na toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

- a. *De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormen, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.*
- b. *In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.*
- c. *Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. ()"*

Om te voldoen aan het onder b. vermelde vereiste moet in beginsel sprake zijn van zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van art. 350 Sv kunnen dragen. Als maatstaf geldt daarvoor dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld moeten opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.⁴

4.12 Unigarant dient te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat aan de vereisten voor opname in het Incidentenregister en het EVR is voldaan. In het kader van dit kort geding betekent dit dat zij aannemelijk moet maken dat in een eventuele bodemprocedure zal worden geoordeeld dat aan deze vereisten is voldaan, dus (in elk geval) dat in voldoende mate vaststaat dat [geïntimeerde4] en/of Columbus Groningen - kort gezegd - hebben gefraudeerd, hebben meegewerkt aan fraude of aan een poging daartoe.

4.13 De registratie is gebaseerd op gebeurtenissen in de zaak van een cliënte van Columbus Groningen, mevrouw [naam3], die begin 2021 in een supermarkt is aangereden door een bij Unigarant (UVM) verzekerde scootmobiel. Volgens [naam3] heeft zij daarbij een patellaluxatie links (een ontwrichte linker knieschijf) opgelopen. Kort na het ongeval is zij aan de linkerknie geopereerd. Unigarant stelt dat [naam3], daarbij actief geholpen door [geïntimeerde4] en Columbus Letselschade, heeft geprobeerd te verdoezelen dat zij voor het ongeval al kampte met een patellaluxatie aan beide knieën, zij aan haar rechterknie was geopereerd en tweemaal langdurig fysiotherapie had gehad vanwege klachten aan de linkerknie. De operatie aan de linkerknie was volgens Unigarant noodzakelijk vanwege de al bestaande klachten.

4.14 Volgens Unigarant heeft [naam3] tijdens een eerste gesprek met de schaderegelaar van Unigarant verklaard dat zij voor het ongeval goed gezond was, dat zij dagelijks 12.000 tot 15.000 stappen zette, niet eerder knieklachten heeft gehad en niet eerder langdurig door een fysiotherapeut was behandeld. [geïntimeerde4] was volgens Unigarant bij dit gesprek aanwezig. Columbus c.s. hebben dat gemotiveerd betwist. Zij hebben allereerst bestreden dat [geïntimeerde4] bij het bewuste gesprek aanwezig is geweest. Bovendien hebben zij bestreden dat [naam3] heeft verklaard dat zij voor het ongeval niet langdurig door een fysiotherapeut is behandeld. Daarover is volgens hen niet gesproken. Ook is niet aan de orde geweest of [naam3] eerder knieklachten heeft gehad.

- 4.15 Uit het verslag dat door de schaderegelaar van Unigarant van het gesprek is gemaakt volgt dat niet [geïntimeerde4] , maar een andere medewerker van Columbus Groningen, [naam2] , aanwezig was bij het gesprek. Dat [geïntimeerde4] aanwezig was bij het gesprek, heeft Unigarant dan ook onvoldoende aannemelijk gemaakt. Dat hij in een latere fase bij de kwestie [naam3] betrokken is geweest, heeft zij evenmin aannemelijk gemaakt. Het enkele feit dat brieven van Columbus Groningen in deze zaak van een op naam van [geïntimeerde4] gesteld e-mailadres zijn verstuurd, is daarvoor in elk geval onvoldoende (zie ook 4.4). Dat betekent dat onvoldoende aannemelijk is dat voor de registratie van [geïntimeerde4] in het Incidentenregister en het EVR voldoende grond bestaat.
- 4.16 Het door de schaderegelaar van Unigarant opgestelde verslag biedt geen steun voor de stelling van Unigarant dat gesproken is over eerdere knieklachten, zodat de stelling van Unigarant dat [naam3] het bestaan van dergelijke klachten heeft ontkend, onvoldoende onderbouwd is. In het verslag is wel vermeld dat [naam3] niet eerder langdurig door een fysiotherapeut is behandeld. Volgens Columbus c.s. is er niet expliciet gevraagd naar een langdurige fysiotherapeutische behandeling in het verleden en biedt het verslag op dit punt geen correcte weergave van het gesprek. Partijen staan op dit punt lijnrecht tegenover elkaar. Gesteld noch gebleken is dat Columbus Groningen het verslag heeft geaccordeerd. Dat betekent dat er in het kader van dit kort geding niet vanuit kan worden gegaan dat Unigarant het gelijk aan haar zijde heeft.
- 4.17 Nadat de medisch adviseur van Unigarant om aanvullende medische informatie had gevraagd, heeft een tweede gesprek plaatsgevonden. In dat gesprek heeft [naam2] aangegeven dat sprake was van een relevante pre-existentie, doordat [naam3] in 2008 is geopereerd aan de rechterknie en in 2016 last had van een patellaluxatie aan de linkerknie. Nadat zij in 2017 drie maanden fysiotherapie had gehad, was zij weer klachtenvrij. Volgens [naam3] ervoer zij voor het ongeval geen beperkingen meer van haar knieklachten.
- 4.18 Unigarant stelt dat [naam3] ook tijdens dit gesprek niet alle relevante informatie heeft vermeld. Zo heeft zij verzwegen dat zij ook in 2015 een specialist heeft geraadpleegd wegens haar klachten aan de linkerknie. Bovendien heeft Columbus Groningen het verstrekken van alle relevante medische informatie getraineed. Ondanks herhaald aandringen is relevante medische informatie, zoals de correspondentie tussen de behandelend medisch specialist en de huisarts en informatie van de spoedeisende hulp niet verstrekt.
- 4.19 Aan Unigarant kan worden toegegeven dat voor het beoordelen van het causaal verband tussen de klachten aan de linkerknie en het ongeval, gelet op wat bekend is over de medische voorgeschiedenis van [naam3] , inzicht in het volledige medische dossier van [naam3] van voor het ongeval voor wat betreft de knieklachten noodzakelijk is. Maar het enkele feit dat die informatie niet, of slechts gedeeltelijk en ook nog met horten en stoten beschikbaar is gekomen, betekent nog niet dat de betrokken medewerker(s) van Columbus Groningen [naam3] hebben geholpen met het plegen van fraude. Daarvoor is noodzakelijk dat de medewerkers kennis hadden van (de omvang van) de pre-existente knieklachten van [naam3] , niet hebben ingegrepen toen [naam3] die pre-existente knieklachten in de beide gesprekken verzweg en haar vervolgens hebben geholpen om de pre-existentie te verdoezelen. Dat is onvoldoende gebleken. In dit verband is van belang dat [naam2] tijdens het tweede gesprek heeft aangegeven dat sprake was van een relevante pre-existentie. Vervolgens is het in de letselschadepraktijk niet ongebruikelijke getouwtrek over de omvang van de te verstrekken medische informatie voortgezet. Dat Columbus Groningen zich daarbij mogelijk niet coöperatief heeft opgesteld, heeft niet bijgedragen aan de voortgang van het schaderegelingsproces, maar rechtvaardigt nog niet de conclusie dat zij [naam3] heeft geholpen te frauderen. In dit verband is van belang dat het [naam3] op zich vrijstaat te weigeren relevante medische informatie te verstrekken, zij het dat daarvan de consequentie kan zijn dat zij haar vordering niet te gelde kan maken.

De conclusie is dat Unigarant ook onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat Columbus Groningen betrokken is geweest bij fraude. Dat betekent dat Unigarant, naar voorlopig oordeel van het hof, niet alleen de gegevens van [geïntimeerde4] maar ook die van Columbus Groningen ten onrechte heeft geregistreerd in het Incidentenregister en het EVR.

Gelet op de vergaande gevolgen van, met name, registratie in het EVR, hebben [geïntimeerde4] en Columbus Groningen een spoedeisend belang bij hun vordering tot verwijdering van de registratie. Die vordering is dan ook toewijsbaar.⁵

- 4.21 Het hof merkt nog op dat het verweer van Unigarant niet opgaat, dat [geïntimeerde4] en Columbus Groningen met hun vordering bij het verkeerde adres zijn, omdat zij zich dienen te wenden tot de stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Op grond van artikel 10.2 van het PiFi kunnen [geïntimeerde4] en Columbus Groningen zich inderdaad tot het KiFiD wenden. Maar zij zijn, gelet op de tekst van die bepaling, niet verplicht om dat te doen. Het hof laat dan nog buiten beschouwing dat [geïntimeerde4] en Columbus Groningen niet in een contractuele relatie tot Unigarant staan en zich alleen om die reden al niet hebben gecommitteerd aan de toepasselijkheid van de geschillenregeling van het PiFi. Bovendien is een regeling die het betrokkenen onmogelijk zou maken om zich voor de waarborging van hun rechten op grond van de AVG direct te wenden tot de burgerlijke rechter onverbindend (vgl. artikel 79 lid 1 AVG).

De verhouding tussen de verzekeraar en de door de benadeelde gekozen belangenbehartiger

4.22 In de kern gaat het geschil tussen partijen over de vraag of een verzekeraar verplicht is om de schade van een benadeelde te regelen met de door de benadeelde gekozen belangenbehartiger. Bij het antwoord op die vraag zijn twee uitgangspunten van belang. Omdat die uitgangspunten niet zonder meer met elkaar te verenigen zijn, is het antwoord ook niet eenduidig en zal het in een concreet geval afhankelijk zijn van de afweging van een aantal in dat geval relevante feiten, omstandigheden en belangen.

- 4.23 Het eerste uitgangspunt is dat het een benadeelde vrijstaat om de belangenbehartiger te kiezen die zij wil. Het is niet aan de verzekeraar, of een ander, om eisen te stellen aan of beperkingen op te leggen aan de door de benadeelde te kiezen belangenbehartiger.

Daarbij geldt wel dat indien tussen de benadeelde en de belangenbehartiger een overeenkomst van opdracht wordt gesloten, wat meestal het geval zijn, de belangenbehartiger de zorg van een goed opdrachtnemer in acht zal moeten nemen. In een recent rapport van de WODC over de belangenbehartiger bij letselschade is opgemerkt dat de zorgvuldige uitvoering van de opdracht in elk geval vergt:

kennis van de toepasselijke rechtsregels op het vlak van privaatrecht, sociaal zekerheidsrecht en fiscaal recht (wet, regelgeving, richtinggevende rechtspraak) en de vaardigheid om die toe te passen op het voorliggende geval;

kennis van de bestaande zelfregulering en gebruiken in de letselschadebranche en de vaardigheid om die toe te passen op het voorliggende geval;

de vaardigheid om in het licht van die rechtsregels, zelfregulering en gebruiken in te schatten welke feitelijke informatie nodig is en langs welke wegen die informatie verkregen en verzameld kan worden;

kennis van de ingangen tot benodigde gespecialiseerde deskundigen, om bijvoorbeeld ongevalsrapportages en medische rapportages te verkrijgen, en dus ook basale medische kennis en kennis van medische disciplines;

de vaardigheid om in te schatten welke onderhandelings- en/of processtrategie of -strategieën in het voorliggende geval voor de hand liggen om uit te kiezen, en de vaardigheid om de benadeelde in staat te stellen een geïnformeerde keuze te maken uit de alternatieven;()

communiceren over de voortgang van de uitvoering van de opdracht.⁶

Het hof is het daarmee eens. Een belangenbehartiger die bij de uitvoering van zijn werkzaamheden niet voldoet aan deze vereisten, schiet in beginsel tekort in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht met de benadeelde, met alle juridische gevolgen van dien (recht op (gedeeltelijke) ontbinding en ongedaanmaking, recht op schadevergoeding, etc.). Bovendien is het de vraag of de benadeelde in dat geval jegens de verzekeraar wel aanspraak heeft op vergoeding van alle

door de belangenbehartiger in rekening gebrachte kosten. Indien door tekortkomingen van de benadeelde meer tijd dan noodzakelijk is besteed, of de bestede tijd niet heeft bijgedragen aan de vaststelling van de schade, zal niet zijn voldaan aan de eis van de dubbele redelijkheid (artikel 6:96 lid 2 BW).

4.24 Het tweede uitgangspunt is dat een verzekeraar het recht heeft om te bepalen met welke belangenbehartigers zij zaken wil doen.

Maar ook bij deze vrijheid zijn kanttekeningen te plaatsen. Allereerst moet de verzekeraar er voor zover dat in haar vermogen ligt voor zorgen dat de schaderegeling vlot en in harmonie met de benadeelde verloopt (vgl. de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL)). Het weigeren van een door de benadeelde voorgestelde belangenbehartiger zal al snel tot een vertraging van het schaderegelingsproces en tot verstoring van de verhoudingen leiden.

Bovendien kan het recht van een verzekeraar om geen zaken te doen met bepaalde belangenbehartigers er - in elk geval in theorie - toe leiden dat verzekeraars belangenbehartigers weigeren die hun werk goed doen en (ruimschoots) voldoen aan de hiervoor vermelde vereisten van goed opdrachtnemerschap met als (eigenlijk) motief dat deze belangenbehartigers meer dan gemiddelde resultaten voor hun cliënten behalen en daardoor een hogere schadelast bij de verzekeraars veroorzaken.

4.25 Gelet op deze beide uitgangspunten en de daarbij geplaatste kanttekeningen staat het een verzekeraar slechts vrij om een belangenbehartiger te weigeren als de verzekeraar daarvoor goede redenen heeft. Daarvan zal met name sprake zijn indien er gegronde redenen zijn om te vrezen dat het schaderegelingsproces tussen de verzekeraar en de benadeelde vanwege de belangenbehartiger niet goed zal verlopen of onnodige vertraging zal oplopen, omdat de belangenbehartiger er blijk van heeft gegeven:

- niet (voldoende) betrouwbaar te zijn, bijvoorbeeld door onjuiste informatie te verstrekken, en/of
- klaarblijkelijk niet te beschikken over de kennis en ervaring die noodzakelijk is voor het adequaat begeleiden van de benadeelde in het schaderegelingsproces, en/of
- onredelijk hoge buitengerechtelijke kosten in rekening te brengen.

4.26 De verzekeraar mag bij haar beslissing om een belangenbehartiger te weigeren ook betekenis toekennen aan het feit dat de belangenbehartiger ongebonden is. Een belangenbehartiger die lid is van het Nederlands Instituut van Register Experts (NIVRE) of het Nederlands Instituut van Schaderegelaars (NIS) of wiens kantoor is aangesloten bij het Nederlands Keurmerk Letselschade (NKL) of de Nederlandse Letselschade Experts (NLE), heeft zich geconformeerd aan de GBL, dient aan opleidingseisen te voldoen en is gebonden aan een externe klachtenregeling. Op advocaten is het tuchtrecht van toepassing, advocaten die lid zijn van de Vereniging van Letselschade Advocaten (LSA) dienen daarnaast te voldoen aan opleidings- en urennormen. Voor ongebonden belangenbehartigers geldt dat alles in beginsel niet. Verzekeraars kunnen hen dan ook niet aanspreken op in de branche geldende kwaliteits- of gedragsnormen of een klacht tegen hen indienen indien zij niet aan die normen voldoen.

De verhouding tussen Unigarant en Columbus Letselschade/[geïntimeerde4]

4.27 Unigarant heeft Columbus Groningen in de brief van 12 december 2023 (zie 3.6) meegedeeld dat zij haar niet langer als belangenbehartiger aanvaardt. In deze brief heeft zij verwezen naar de EVR-registratie door Allianz (zie 3.5), die volgens Unigarant in lijn met haar bevindingen is. In de procedure heeft Unigarant zich voor haar beslissing niet alleen op de EVR-registratie door Allianz beroepen, maar ook op haar eigen ervaringen met Columbus Groningen en [geïntimeerde4]. Die bevindingen komen erop neer dat de schaderegelingen met door Columbus Letselschade bijgestane benadeelden zeer stroef verlopen, volgens Unigarant doordat:

- gevraagde medische en feitelijke informatie vaak niet wordt aangeleverd;
- dossiers soms maanden of jaren stilliggen, zelfs wanneer er al overeenstemming is over een eindregeling;
- in bovengemiddeld veel dossiers sprake is van een discussie over de buitengerechtelijke kosten en

vaak sprake is van een wanverhouding tussen de buitengerechtelijke kosten en de schade. Unigarant merkt in dat verband op dat Columbus Groningen een zeer hoog uurtarief - 305,-, te vermeerderen met 7% kantoorkosten en btw - rekent voor al haar medewerkers, ongeacht kennis achtergrond en opleidingsniveau, terwijl van geen van de betrokken medewerkers van Columbus Groningen is gebleken dat zij juridisch geschoold zijn en over specifieke expertise beschikken.

- in bovengemiddeld veel dossiers (directie)klachten worden ingediend door Columbus;
- medische expertises, die erg duur zijn, worden ingezet als drukmiddel.

4.28 Columbus c.s. hebben de verwijten van Unigarant bestreden. Volgens haar maken haar medewerkers voor hun cliënten aanspraak op reële vergoedingen, die Unigarant uiteindelijk ook betaalt, maar moeten ze wel veel moeite doen om Unigarant te overtuigen, omdat Unigarant de schades voor een te beperkt bedrag wil regelen. Als het proces van schaderegeling moeizaam verloopt, ligt dat niet aan haar, maar aan de hardnekkige onwilligheid van Unigarant om de door Columbus Groningen bijgestane benadeelden te geven waar ze recht op hebben en aan de chaos in de organisatie van Unigarant, waarvan de medewerkers weinig tot niets van het relevante recht weten, en het in ieder geval niet toepassen. Volgens Columbus Groningen zijn haar fitte, deskundige medewerkers zeer goed geschoold. Het gaat om HBO of WO-juristen en economen, die bovendien haar - kort gezegd - excellente interne opleiding hebben gevolgd en mede om die reden zeer in trek bij recruiters. Volgens Columbus Groningen zijn haar werkprocessen volledig gestandaardiseerd en in gedetailleerde flowcharts en standard operating procedures (SOPs) beschreven en voorgeschreven, zodat er in de juridische wereld tot ver buiten de letselschadebranche met bewondering naar haar wordt gekeken. Het is haar gelukt om werkwijzen uit de industrie naar de commerciële juridische dienstverlening over te brengen, aldus Columbus Groningen.

4.29 Het is duidelijk dat het zelfbeeld van Columbus niet overeenkomt met het beeld dat Unigarant van haar schetst. Dit kort-geding is, vanwege de beperkte mogelijkheid voor bewijslevering, niet de plaats voor een uitputtende reality-check. Het hof moet het doen met de informatie die partijen hebben aangeleverd. Die informatie is nogal summier, zeker gelet op de hyperbolen die partijen gebruikt hebben om hun standpunten over het voetlicht te brengen.

4.30 Zo hebben Columbus c.s. de geweldige opleiding die de medewerkers van Columbus Groningen zouden volgen slechts geïllustreerd met de foto van een rijtje ordners, die het studiemateriaal zouden bevatten dat de medewerkers tot zich moeten nemen. Waaruit het studiemateriaal bestaat, hoe wordt getoetst dat het is verwerkt door de medewerkers, of het wordt geactualiseerd en of erop wordt toegezien dat de medewerkers hun kennis op peil houden, hebben Columbus c.s. niet toegelicht. De overgelegde brieven van een van haar medewerkers, volgens Columbus c.s. een uitstekende ervaren academisch jurist, bevatten enkele opmerkelijke tekortkomingen voor wat Columbus c.s. zien als een nette, inhoudelijke, deskundige juristenbrief. In een brief van 23 december 2023 wordt voor het causaal verband nog steeds verwezen naar het criterium uit het arrest Zwolsche Algemeene De Greef, dat in de feitenrechtspraak al lang niet meer wordt gebruikt en waarvan in de literatuur meermalen beschreven is, dat het criterium niet is gebaseerd op een door de Hoge Raad gegeven rechtsregel. In een andere brief, van 7 september 2023, vat deze medewerker het verweer van Unigarant dat zijn cliënt in de hypothetische situatie zonder ongeval ook geen loonvormende arbeid zou hebben verricht ten onrechte op als een bevrijdend verweer in plaats van als een grondslagverweer (aan welk bewijs weliswaar geen hoge eisen kunnen worden gesteld). Deze brieven zijn, kort en goed, geen visitekaartje voor de interne opleiding van Columbus Groningen, al helemaal niet wanneer in aanmerking wordt genomen dat Columbus c.s. zich in hun verweer bij de voorzieningenrechter beklagen over het gebrekkige niveau van de opleiding van de medewerkers van Unigarant, met wie geen inhoudelijke discussie te voeren zou zijn over centrale thema's in het letselschaderecht als bewijs, tegenbewijs, bewijsrisico, voorshands bewijs, bevrijdend bewijs.

4.31 Anderzijds zijn de stellingen van Unigarant over de problemen in het schaderegelingsproces met Columbus Groningen vooral gebaseerd op de beknopt weergegeven ervaringen van een aantal van haar schadebehandelaars. De context van die ervaringen ontbreekt veelal. Om de bezwaren op hun

merites te kunnen beoordelen, is meer informatie over de betreffende schadezaken en uit de dossiers van die zaken vereist, maar die informatie ontbreekt.

4.32 Toch heeft Unigarant met de wel overgelegde informatie voldoende onderbouwd dat zij goede redenen heeft om de samenwerking met Columbus Groningen en [geïntimeerde4] te beëindigen. Daarvoor is doorslaggevend dat Allianz een EVR-registratie heeft verricht betreffende Columbus Groningen en [geïntimeerde4], een belangrijke medewerker, tot voor kort haar bestuurder (zie 3.5). De registratie ziet op forse misstanden, die het vertrouwen van Allianz (en van andere verzekeraars) in de betrouwbaarheid van Columbus Groningen en [geïntimeerde4] in de kern raken. Wanneer een verzekeraar er niet van op aan kan dat de door een belangenbehartiger verstrekte medische informatie van zijn cliënt niet is gemanipuleerd (al dan niet doordat de cliënt voor het verstrekken van de informatie op advies van zijn belangenbehartiger relevante informatie uit het medisch dossier heeft laten verwijderen of wijzigen), ontbreekt de basis voor een verzekeraar om een zaak buiten rechte af te wikkelen. Daarvoor is minimaal vereist dat de verzekeraar kan beschikken over de relevante medische informatie.

Een verzekeraar moet er ook van kunnen uitgaan dat de belangenbehartiger geen kosten in rekening brengt voor werkzaamheden die niet zijn verricht. Over de redelijkheid van de tijd die is besteed aan bepaalde werkzaamheden kunnen verzekeraar en belangenbehartiger van mening verschillen, over het uurtarief eveneens, maar over de vraag of de werkzaamheden zijn verricht en hoeveel tijd daaraan is besteed, mag geen gerede twijfel bestaan. De verzekeraar is voor het antwoord op die vraag in hoge mate afhankelijk van de door de belangenbehartiger verstrekte informatie. Wanneer die informatie niet betrouwbaar is, ontbreekt de basis voor het begroten van de buitengerechtelijke kosten.

Uit de EVR-registratie volgt dat Columbus Groningen en [geïntimeerde4] juist op deze onderwerpen onbetrouwbaar zijn gebleken. Niet valt in te zien dat en waarom die onbetrouwbaarheid beperkt zou zijn tot zaken die Columbus Groningen en [geïntimeerde4] met Allianz doen.

4.33 Dat de EVR-registratie door Allianz volgens Columbus c.s. onterecht is, doet aan het voorgaande niet af. De registratie dateert van augustus 2023. Columbus Groningen en [geïntimeerde4] hebben sindsdien meer dan een jaar de gelegenheid gehad om de registratie aan te vechten. Zij hebben tijdens de mondelinge behandeling geen aannemelijke reden gegeven voor het feit dat zij van die gelegenheid geen gebruik hebben gemaakt. Het hof gaat er dan ook vooralsnog vanuit dat de registratie terecht heeft plaatsgevonden. Unigarant mocht daar bij haar beslissing om de samenwerking met Columbus Groningen en [geïntimeerde4] te beëindigen in elk geval vanuit gaan.

4.34 De aard en de ernst van de EVR-registratie vormen naar voorlopig oordeel van het hof in dit geval al voldoende grond voor de beëindiging van de samenwerking met Columbus Groningen en [geïntimeerde4] door Unigarant. Daar komt - ten overvloede dus - nog bij dat voldoende aannemelijk is dat Columbus Groningen ook, zowel in absolute als in relatieve (in verhouding tot de totale schade) zin, zeer hoge buitengerechtelijke kosten in rekening brengt. Columbus Groningen hanteert voor al haar zaakbehandelaars een uurtarief van 305,-, vermeerderd met 7% kantoorkosten en btw. Dat tarief is in vergelijking met de gebruikelijke tarieven in de letselschadebranche zeer fors te noemen. In het genoemde WODC-rapport worden tarieven voor gespecialiseerde advocaten van 250,- tot 280,- (exclusief kantoorkosten en btw) genoemd. Het is het hof ambtshalve bekend dat enkele zeer gespecialiseerde letselschadeadvocaten een tarief van 295,- per uur in rekening brengen, maar dat de meeste letselschadeadvocaten een lager uurtarief rekenen. Columbus Groningen hanteert dus een hoger uurtarief voor al haar medewerkers (met uitzondering van secretariael medewerkers), ongeacht hun ervaring en opleiding. Gelet op wat hiervoor is overwogen over de interne opleiding van Columbus Groningen, hebben Columbus c.s. niet onderbouwd dat al hun medewerkers zich in kennis, kunde en ervaring kunnen meten met deze gespecialiseerde advocaten.

Unigarant heeft bovendien met het door haar verstrekte overzicht van de verhouding tussen betaalde schadebedragen en voorschotten enerzijds en in rekening gebrachte buitengerechtelijke kosten anderzijds voorshands voldoende aannemelijk gemaakt dat de balans tussen buitengerechtelijke kosten en de overige schade van de benadeelde onevenwichtig is. Uit dat overzicht volgt dat Columbus Groningen anderhalf keer zoveel aan buitengerechtelijke kosten heeft gedeclareerd als Unigarant aan de betreffende benadeelden heeft uitgekeerd. Ook als er rekening mee wordt gehouden dat Unigarant

te weinig heeft uitgekeerd aan de benadeelden, lijkt de verhouding tussen buitengerechtigde kosten en schade van de benadeelde zelf niet in evenwicht. Het hoge uurtarief van Columbus Groningen zal daar (in elk geval mede) debet aan zijn. Naar voorlopig oordeel van het hof is dan ook voldoende aannemelijk dat Columbus Groningen onredelijk hoge buitengerechtigde kosten in rekening brengt.

4.35 Van belang is verder - ook dat wordt ten overvloede opgemerkt - dat Columbus Groningen en haar medewerkers, waaronder [geïntimeerde4], ongebonden belangenbehartigers zijn. Extern toezicht op hun declareren, opleiding en functioneren ontbreekt. Unigarant kan haar bezwaren over de samenwerking met Columbus Groningen en [geïntimeerde4] dan ook niet bij een externe instantie aan de orde stellen, als minder verstrekkend alternatief voor het beëindigen van de samenwerking.

4.36 Columbus c.s. hebben hun stelling onvoldoende onderbouwd dat Unigarant met het beëindigen van de samenwerking slechts een gevreesde tegenstander - die haar veel geld kost, omdat ze zulke goede resultaten voor haar cliënten behaalt - wil uitschakelen en/of dat het beëindigen van de samenwerking door Unigarant onderdeel is van een plan van een aantal verzekeraars om Columbus Groningen uit de markt te drukken. Columbus c.s. komen op dit punt niet verder dan suggesties. En zelfs als Unigarant en andere verzekeraars Columbus Groningen al graag zouden zien verdwijnen, zoals Columbus c.s. suggereren, geldt dat Columbus Groningen Unigarant zelf van de argumenten heeft voorzien om de samenwerking te kunnen beëindigen.

4.37 De slotsom is dat voorshands voldoende aannemelijk is dat Unigarant goede redenen had om de samenwerking met Columbus Groningen en met [geïntimeerde4] te beëindigen.⁷ Dat betekent dat de vorderingen van Columbus c.s. om Unigarant te veroordelen om de behandeling van letselschadezaken met Columbus Groningen en [geïntimeerde4] te hervatten en om dat aan de benadeelden te laten weten niet toewijsbaar zijn.

4.38 Bij deze stand van zaken heeft Unigarant niet aannemelijk gemaakt welk (laat staan spoedeisend) belang zij heeft bij het door haar gevorderde verbod van Columbus c.s. om benadeelden in letselschadezaken met haar bij te staan. Het staat Unigarant vrij om geen zaken te doen met Columbus Groningen en [geïntimeerde4]. Zij mag dat ook (schriftelijk) laten weten aan de benadeelden met een vordering op haar, die door Columbus Groningen of [geïntimeerde4] worden bijgestaan, zoals ze ook al heeft gedaan. Indien deze benadeelden er toch voor kiezen om zich desondanks door hen te laten bijstaan, staat hun dat vrij en staat het Columbus Groningen en [geïntimeerde4] vrij om hen te blijven bijstaan. Unigarant heeft voorshands onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de benadeelden de overeenkomst met Columbus Groningen niet of slechts met veel moeite kunnen beëindigen. De overgelegde algemene voorwaarden van Columbus Groningen bieden onvoldoende aanknopingspunten voor die stelling, nog daargelaten dat Columbus Groningen bepalingen uit de voorwaarden die een tussentijdse beëindiging in strijd met de voor consumenten dwingendrechtelijke bepaling van artikel 7:408 BW feitelijk onmogelijk of bezwaarlijk maken niet tegen de benadeelden, allen consument, kan inroepen. Maar ook indien Columbus Groningen haar cliënten in een wurggreep houdt, zoals Unigarant stelt, heeft zij nog niet duidelijk gemaakt op grond waarvan Columbus Groningen daardoor onrechtmatig jegens haar zou handelen. De vorderingen van Unigarant zijn dan ook niet toewijsbaar, wegens het ontbreken van een (spoedeisend) belang.⁸

Conclusies

4.39 Het hof zal het vonnis van de voorzieningenrechter in conventie bekrachtigen, behalve op het punt van de proceskosten (salaris advocaat: 1.107,-). Omdat Unigarant in het ongelijk wordt gesteld, wordt zij veroordeeld in de proceskosten. In reconventie zal het vonnis worden vernietigd, behalve op het punt van de compensatie van de proceskosten. Bij de vorderingen tot hervatting van de samenwerking en het sturen van een brief naar de cliënten hebben Columbus Groningen en [geïntimeerde4] weliswaar (spoedeisend) belang, maar deze vorderingen zijn niet toewijsbaar en zullen dan ook worden afgewezen. De vordering tot ongedaanmaking van de registratie van Columbus Groningen en [geïntimeerde4] in het Incidentenregister en het EVR zal alsnog worden toegewezen.

4.40 Unigarant zal worden veroordeeld in de proceskosten in het door haar ingestelde hoger beroep (salaris advocaat: 2 punten, tarief II). Onder die kosten vallen ook de nakosten die nodig zijn voor de betekening van de uitspraak en de wettelijke rente daarover. De rente is verschuldigd vanaf veertien dagen na die betekening.⁹

De proceskosten in het door Columbus c.s. ingestelde hoger beroep zullen worden gecompenseerd, omdat beide partijen gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld.

4.41 De beslissingen kunnen ook ten uitvoer worden gelegd (zijn uitvoerbaar bij voorraad) als tegen dit arrest beroep in cassatie wordt ingesteld bij de Hoge Raad.

5 De beslissing

Het hof:

5.1 bekrachtigt het vonnis van de voorzieningenrechter in de rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen van 21 mei 2024 in conventie, behalve op het punt van de proceskosten, en in reconventie alleen op het punt van de proceskosten;

5.2 vernietigt het vonnis van de voorzieningenrechter in de rechtbank Noord-Nederland, locatie Assen van 21 mei 2024 voor het overige en beslist in zoverre als volgt:

5.3 veroordeelt Unigarant om binnen acht dagen na betekening van dit arrest de registratie van Columbus Groningen en [geïntimeerde⁴] in het EVR ongedaan te maken, dit op straffe van verbeurte van een dwangsom van 5.000,- per dag, met een maximum van 100.000,-, voor iedere dag dat Unigarant in gebreke blijft aan deze veroordeling te voldoen;

5.4 veroordeelt Unigarant tot betaling van de volgende proceskosten in conventie tot aan de uitspraak van de voorzieningenrechter:

688,- aan griffierecht

1.107,- aan salaris van de advocaat van Columbus c.s.

en tot betaling van de volgende proceskosten van Columbus in het door Unigarant ingestelde hoger beroep:

798,- aan griffierecht

2.428,- aan salaris van de advocaat van Columbus

5.5 bepaalt dat al deze kosten moeten worden betaald binnen 14 dagen na vandaag. Als niet op tijd wordt betaald, dan worden die kosten verhoogd met de wettelijke rente;

5.6 bepaalt dat in het door Columbus c.s. ingestelde hoger beroep partijen ieder de eigen kosten dragen;

5.7 verklaart de (proceskosten)veroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;

5.8 wijst af wat verder is gevorderd.

Dit arrest is gewezen door mrs. H. de Hek, S.C.P. Giesen en C.W. Inden en is door de rolraadsheer in aanwezigheid van de griffier in het openbaar uitgesproken op 15 oktober 2024.

-
- 1 ECLI:NL:RBNNE:2024:1958.
 - 2 HR 16 november 2018, ECLI:NL:HR:2018:2112.
 - 3 De ongenummerde grief (p. 17/18) van Columbus in het incidentele appel faalt.
 - 4 HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720.
 - 5 Grief 3 van Columbus c.s. slaagt in zoverre. Wat Columbus c.s. op dit punt verder hebben aangevoerd kan bij gebrek aan belang onbesproken blijven.v
 - 6 W. van Boom (e.a.), De belangenbehartiger bij letselschade, WODC Project nr. 3396, p. 35.
 - 7 De grieven 2 en 3 (gedeeltelijk) van Columbus c.s. falen. Bij de bespreking van grief 1 hebben zij geen belang.
 - 8 De - ongenummerde - grief van Unigarant faalt alleen al om die reden.
 - 9 HR 10 juni 2022, ECLI: NL:HR:2022:853.
-