

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 14-008

in de zaak nr. [nummer]

verwezen door: de Ombudsman Financiële Dienstverlening

met betrekking tot: [Naam aangeslotene], gevestigd te [plaatsnaam], hierna te noemen 'aangeslotene'.

I. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna te noemen: de Ombudsman) tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) zoals dat tot 1 oktober 2014 van kracht was. Per 1 oktober 2014 is een nieuw reglement in werking getreden.

2. Feiten en procesverloop

2.1 Op 20 mei 2013 is rook- en roetschade ontstaan in de woning van verzekerde (hierna: W.). Deze schade is gedekt onder de door haar bij aangeslotene afgesloten inboedelverzekering.

2.2 Artikel 2.1. van de op deze verzekering van toepassing zijnde "Bijzondere voorwaarden inboedel" luidt, voor zover relevant:

"Boven het verzekerde bedrag

Wij vergoeden boven het verzekerde bedrag:

(...)

- b. Het salaris en de kosten van alle experts en de door hen geraadpleegde deskundigen. Het salaris en de kosten van de door de verzekeringnemer benoemde expert en de door deze geraadpleegde deskundigen, worden slechts vergoed voor zover dit salaris en deze kosten niet uitgaan boven het salaris en de kosten welke de door [naam aangeslotene] benoemde expert en diens deskundigen in rekening brengen."

Artikel 6.1 van de bijzondere voorwaarden inboedel luidt:

"6.1 Vaststelling van de schade

- De schade zal in onderling overleg of door een door ons te benoemen expert worden vastgesteld, tenzij wordt overeengekomen dat twee experts de schade zullen vaststellen. U en wij benoemen dan elk een expert.
- Deze experts benoemen samen, voor de aanvang van hun werkzaamheden, een derde expert, die bij gebrek aan overeenstemming de grootte van de schade binnen de grenzen van de beide taxaties bindend vaststelt.
Door medewerking te verlenen aan de vaststelling van de schade worden wij niet tot uitkering verplicht."

2.3 Op 20 mei 2013 is een Salvagecoördinator op de schadelocatie geweest.

- 2.4 Zowel de tussenpersoon van W. als de Salvagecoördinator heeft de schade op 21 mei 2013 bij aangeslotene gemeld.
- 2.5 Op 3 juni 2013 heeft mevrouw [naam] van een nader genoemd expertisebureau (hierna: het expertisebureau) een e-mailbericht gezonden aan aangeslotene. Daarin is het volgende vermeld:
“Op verzoek van de heer mr. H (hierna: H.) vraag ik uw aandacht voor het onderstaande: Verzekerde(n) heeft (hebben) brandschade geleden. Inmiddels is uwerzijds een aantal personen geactiveerd om deze schade te behandelen. Verzekerde wenst gebruik te maken van het haar/hem toekomende recht op een eigen expert. Verzekerde heeft ons daartoe benoemd. Conform de polis, dienen beide benoemde experts een arbiter te benoemen. Wij stellen voor een te goeder naam en faam bekend staande expert te benoemen als arbiter, die overigens niet in dienst is van uw organisatie of daaraan gelieerde bedrijven.
(...)
In dit verband verzoeken wij u beleefd een akte van benoeming op te maken en aan het onderstaande adres toe te sturen.
(...)”
- 2.6 Eveneens op 3 juni 2013 heeft aangeslotene aan het expertisebureau het volgende e-mailbericht gezonden:
“(...)
Alvorens aan uw verzoek te voldoen zou ik graag een bevestiging van verzekerde willen ontvangen waaruit blijkt dat zij u heeft ingeschakeld.
Mag ook een e-mail van haar aan mij met CC aan u zijn.
Direct na ontvangst daarvan zal ik een akte laten opmaken.
(...)”.
- 2.7 Op 4 juni 2013 heeft H. aangeslotene per e-mail geantwoord dat hij niet ingaat op haar “verzoek om een schriftelijke bevestiging van de gedupeerde”. Daarop heeft aangeslotene een voicemail bericht achtergelaten voor W. met het verzoek contact op te nemen in verband met een eventuele contra-expertise. Diezelfde dag heeft W. aan aangeslotene per e-mail bericht dat zij H. van het expertisebureau als contra-expert heeft ingeschakeld.
- 2.8 Aangeslotene heeft eveneens op 4 juni 2013 een e-mailbericht aan W. gestuurd met daarin de bevestiging dat de akte van benoeming kan worden opgemaakt. Tevens heeft aangeslotene daarin de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen regeling inzake de contra-expertise toegelicht.
- 2.9 Op 6 juni 2013 heeft de door aangeslotene ingeschakelde expert een akte van benoeming van experts aan H. toegestuurd.
- 2.10 H. heeft eveneens op 6 juni 2013 H. een eigen akte van benoeming aan aangeslotene gestuurd. De tekst daarvan wijkt af van die van de akte, overgelegd door aangeslotene. Tevens heeft H. om een betaling van een voorschot van € 4.000,- gevraagd.
- 2.11 Op 13 juni 2013 heeft aangeslotene aan W. een voorschot verstrekt van € 1.000,- . De nota van het schoonmaakbedrijf van € 2.349,33 is rechtstreeks door aangeslotene voldaan.

- 2.12 Op 3 oktober 2013 heeft H. namens W. een klacht ingediend bij Kifid. Er was toen nog geen akte van benoeming ondertekend.
- 2.13 Op 22 april 2014 heeft ten kantore van de Ombudsman een bespreking plaatsgevonden. Bij die gelegenheid is de akte van benoeming van aangeslotene alsnog door H. ondertekend en is overeenstemming bereikt over de omvang van de schade. Kort daarna is het aanvullende bedrag van de schade betaald.
- 2.14 Met een “intern memo” van 19 mei 2014 heeft de Ombudsman de Tuchtraad verzocht een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) in te stellen.
De Ombudsman schrijft in zijn memo onder meer het volgende:
- “De verzekeraar heeft naar mijn mening niet conform de regels van de Gedragscode Verzekeraars gehandeld door in het schadebehandelingsproces geen zorg te dragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.
(...)
Na de bijeenkomst op 22 april jl. heeft H. slechte[s] omwille van de voortgang, de akte van benoeming van [naam aangeslotene] ondertekend. Hij zou vervolgens contact opnemen met de door de verzekeraar ingeschakelde expert om te zien of overeenstemming ten aanzien van de schadevaststelling bereikt kon worden. Dit neemt evenwel niet weg dat ik u wil vragen de wijze waarop [naam aangeslotene] de zaak heeft behandeld nader te toetsen. Het gaat daarbij met name om de reactie van de verzekeraar op de mededeling van W. dat zij H. had ingeschakeld en het standpunt ten aanzien van de te hanteren akte van benoeming.”
- 2.15 De Tuchtraad heeft dit verzoek in behandeling genomen en aangeslotene verzocht te reageren op het memo van de Ombudsman.
- 2.16 Aangeslotene heeft gereageerd met een brief van 5 augustus 2014 met bijlagen.
- 2.17 H. heeft op 22 september 2014 gerepliceerd, waarbij hij stelt dat de tussenpersoon van aangeslotene door W. zelf op de hoogte is gebracht van het feit dat zij een contra-expert zou inschakelen. Onder verwijzing naar de destijds door het Verbond van Verzekeraars uitgegeven brochure “Zo zijn onze manieren” stelt H. dat aangeslotene zich klachtwaardig heeft gedragen door W. rechtstreeks te benaderen en te waarschuwen voor mogelijk niet te verhalen kosten indien zij zelf een expert zou inschakelen. Hierdoor handelt aangeslotene onder meer in strijd met de Gedragscode Verzekeraars.
- 2.18 Bij brief van 7 oktober 2014 heeft aangeslotene gedupliceerd.
- 2.19 Ter zitting van 25 november 2014 heeft de Tuchtraad de klacht besproken.

3. Het standpunt van aangeslotene

In het onder 2.16 bedoelde verweerschrift heeft aangeslotene gesteld dat niet W. zelf, maar H. via zijn kantoor, het expertisebureau, op 3 juni 2013 aan aangeslotene heeft bericht dat W. het expertisebureau heeft benoemd als contra-expert. Inmiddels had de expert van aangeslotene al contact gehad met W. en was de schade doorgenomen. Ook waren er reeds maatregelen genomen in verband met het schoonmaken van de schadelocatie. Aangeslotene stelt dat er een goede reden was om W. rechtstreeks te benaderen.

Aangeslotene meent dat zij in het belang van haar verzekerde heeft gehandeld door niet in te stemmen met de akte van benoeming van H. Immers, bij acceptatie zou W. achteraf met onverwacht (te) hoge kosten geconfronteerd kunnen worden die niet voor vergoeding in aanmerking komen op grond van de verzekeringsvoorwaarden. Aangeslotene heeft juist overeenkomstig de Gedragscode Verzekeraars gehandeld (artikelen 4 en 7) door W. aan het begin van schadeproces te informeren en inzichtelijk te maken welke kosten op grond van de verzekeringsvoorwaarden voor vergoeding in aanmerking komen.

Voor zover aangeslotene wordt verweten dat zij niet heeft zorg gedragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van de schade, is dit verwijt ten onrechte nu aangeslotene immers afhankelijk was van de medewerking van H. die als belangenbehartiger van W. optrad en W. steeds naar haar belangenbehartiger verwees.

Aangeslotene betwist dat tijdens de zitting bij de Ombudsman overeenstemming werd bereikt over de oorzaak van de schade. Daar is nooit discussie over geweest en conform de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden maakt het onderzoek naar de oorzaak van de schade en daarmee de dekkingsvraag, ook geen deel uit van de contra-expertise regeling.

4. Het oordeel van de Tuchtraad

4.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en eisen, zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. De Gedragscode Verzekeraars is een dergelijke gedragscode.

4.2 Artikel 4 van de Gedragscode Verzekeraars (2011) luidt:

“Wij zijn duidelijk over de zekerheid die wij bieden en dus ook over wat wij uitsluiten.”

Artikel 7 van de Gedragscode Verzekeraars (2011) luidt:

“Wij zorgen ervoor dat het acceptatie- en het schadebehandelingsproces inzichtelijk zijn voor de klant.”

Artikel 11 van de Gedragscode Verzekeraars (2011) luidt:

“Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.”

4.3 In deze kwestie ligt de vraag voor of aangeslotene (i) redelijkerwijs heeft mogen vragen naar de vertegenwoordigingsbevoegdheid van H.; (ii) W. ten onrechte heeft benaderd en heeft gewaarschuwd voor mogelijke expertisekosten die niet onder de dekking van de polis zouden vallen; (iii) de schadeclaim voortvarend heeft afgehandeld.

4.4 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene niet onbehoorlijk heeft gehandeld door W. rechtstreeks te benaderen. Het staat een verzekeraar in het algemeen vrij om in het kader van een schadekwestie contact op te nemen met de eigen verzekerde. Aangeslotene heeft in voldoende mate toegelicht waarom zij in deze kwestie daartoe is overgegaan. Zij heeft haar eigen verzekerde met name voorgelicht over het vergoeden van de kosten van een contra-expert. De Tuchtraad ziet in een dergelijke voorlichting en in de wijze waarop aangeslotene deze voorlichting blijkens de overlegde e-mailberichten gaf, geen poging van aangeslotene om W. over te halen af te zien van het inschakelen van een contra-expert. Bovendien heeft aangeslotene door rechtstreeks contact op te nemen met verzekerde W. ervoor zorg gedragen dat zij binnen zeer korte tijd duidelijkheid verkreeg omtrent de vertegenwoordigingsbevoegdheid van H.

Zo er al verwarring en/of vertraging is ontstaan door het feit dat H. als belangenbehartiger en tevens als contra-expert van W. optrad, is dit een omstandigheid die binnen de risicosfeer van W. valt.

4.5 Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene evenmin onvoldoende voortvarend gehandeld. De vertraging van de afhandeling van de schadeclaim is grotendeels een gevolg geweest van de weigering van H. om de hem voorgelegde akte van benoeming van experts te ondertekenen. Aangeslotene heeft terecht haar model akte van benoeming ter tekening voorgelegd en het model van H. afgewezen, omdat het laatstbedoelde model niet volledig aansluit bij artikel 6.1 van de polisvoorwaarden van verzekerde. Vervolgens heeft aangeslotene na de vaststelling van de omvang van de schade vrijwel direct het (aanvullende) schadebedrag overgemaakt.

4.6 De slotsom is dat aangeslotene niet in strijd met de Gedragscode Verzekeraars heeft gehandeld.

5. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 22 december 2014 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. C.W.M. van Ballegooijen, mr. F. Ensel, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.