

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSPRAAK 15-005 (I)

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam], gevestigd te [plaatsnaam],  
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen  
'aangeslotene'.

### 1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder e van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën), hierna: het Reglement

### 2. Feiten en procesverloop

2.1 Op 3 september 2014 heeft klaagster waterschade geconstateerd in haar bedrijfspand. Zij heeft de schade gemeld bij aangeslotene op grond van een overeenkomst van schadeverzekering met deze. Klaagster heeft als toedracht opgegeven dat de schade is ontstaan door een gesprongen leiding/slang van een Micro-Dip Systeem, dat bestaat in een druk- en UV-bestendige aanvoerleiding die is aangesloten op de waterleiding. Deze buis liep door een extra polyester buitenmantel.

2.2 In de polisvoorwaarden is, voor zover van belang, bepaald dat aangeslotene schade vergoedt die is ontstaan door:

*“water of stoom, onvoorzien gestroomd uit de waterleiding en centrale verwarmingsinstallaties en uit daarop aangesloten leidingen, sanitaire en andere toestellen, als gevolg van een plotseling opgetreden defect of van springen door vorst, alsmede water overgelopen uit de genoemde toestellen en installaties.”*

2.3 Aangeslotene heeft de claim van klaagster afgewezen met het argument dat de schade niet het gevolg is van een gedekt evenement. De schade is volgens aangeslotene ontstaan doordat een slang is gaan lekken. Deze slang kan niet worden aangemerkt als een waterleiding in de zin van de polisvoorwaarden, nu een slang niet bestand is tegen permanente druk. Verder heeft aangeslotene aangevoerd dat, wanneer de slang wel als leiding beschouwd kan worden, ook geen dekking onder de verzekering bestaat. Bij het lek raken van de slang doordat deze onder druk stond, is de schade niet het gevolg van een onvoorziene gebeurtenis doordat niet 'plotseling' een defect is opgetreden.

2.4 Tussen klaagster en de schadebehandelaar van aangeslotene is vervolgens per e-mail gecorrespondeerd over de vraag of de schade onder de verzekering gedekt is. Aangeslotene heeft haar standpunt gehandhaafd waarna klaagster via de website van aangeslotene op een daartoe bestemd formulier een klacht heeft ingediend. De behandelaar van aangeslotene heeft daarop telefonisch contact opgenomen met klaagster. Hij heeft dit gesprek per e-mail van 23 januari 2015 bevestigd en klaagster daarbij meegedeeld dat aangeslotene haar standpunt handhaaft.

2.5 Klaagster heeft zich met een brief van 26 mei 2015 tot de Tuchtraad gewend met de klacht dat aangeslotene geen dekking voor de waterschade verleent. Voorts heeft zij zich beklagd over het feit dat de klacht die zij bij aangeslotene heeft ingediend, is behandeld door degene die eerder de schade zelf had behandeld.

2.6 Met een brief van 24 juni 2015 heeft aangeslotene verweer gevoerd, waarop klaagster op 12 juli 2015 schriftelijk heeft gereageerd. Aangeslotene heeft bij brief van 23 juli 2015 meegedeeld dat de reactie van klaagster op het verweer haar geen aanleiding geeft nader te reageren.

### 3. Toepasselijke regeling

#### *Gedragcode Verzekeraars*

Met de Gedragcode Verzekeraars (herziene versie van juni 2011) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars, waaronder aangeslotene, zich verplicht te handelen overeenkomstig de volgende kernwaarden: 'zekerheid bieden', 'mogelijk maken' en 'maatschappelijk betrokken zijn'. Deze kernwaarden krijgen een concrete invulling en uitwerking in gedragsregels. Artikel 2.3 ("Zekerheid bieden") bepaalt in lid 11:

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

### 4. De klacht

4.1 Klaagster heeft in haar in 2.5 en 2.6 genoemde brieven gesteld dat zij als kleine zelfstandige gehoor moet vinden bij de Tuchtraad om het meningsverschil met aangeslotene ter beoordeling voor te leggen. Zij had haar klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ingediend, maar was daar niet ontvankelijk in de klacht.

4.2 Klaagster heeft in haar brieven de volgende klachten geformuleerd.

- (1) De schade is gedekt onder de verzekering. Aangeslotene dient volgens de tussen partijen geldende polisvoorwaarden tot uitkering over te gaan. Het argument dat met de onder 2.2 geciteerde bepaling niet is bedoeld schade te dekken zoals klaagster die heeft gemeld, gaat niet op. De jurisprudentie waarnaar aangeslotene verwijst, is op deze zaak niet van toepassing. Als uitgangspunt gelden de voorwaarden. Daaruit kan niet worden afgeleid dat de schade waarvoor klaagster een beroep op haar verzekering doet, niet gedekt is.

- (II) Klaagster heeft over de afwijzing van de claim bij aangeslotene een klacht ingediend met een klachtformulier. Dit is door aangeslotene per e-mail bevestigd. Deze klacht is vervolgens behandeld door de schadebehandelaar die in een eerder stadium namens aangeslotene de schadeclaim van klaagster had afgewezen. Aangeslotene heeft de klacht dus niet op de juiste wijze behandeld.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.6 genoemde brieven onder meer het volgende aangevoerd.

- De Tuchtraad is niet bevoegd de door klaagster ingediende klacht in behandeling te nemen. Klaagster is geen consument in de zin van artikel 1 sub c van het Reglement en kan niet worden aangemerkt als belanghebbende zoals bedoeld in de bijlage bij het Reglement.
- De eerste klacht betreft de vraag of de schade van klaagster onder de verzekering valt. Deze vraag raakt niet aan enige gedragsregel, zodat de Tuchtraad hierin geen rol heeft.
- De tweede klacht ziet op de klachtafhandeling door aangeslotene. Aangeslotene heeft met klaagster uitgebreid over de zaak gecorrespondeerd en daarbij steeds snel op de e-mails van klaagster gereageerd. In de e-mail van 20 januari 2015 klaagt klaagster over de afwijzing van de schade. De schadebehandelaar heeft op 23 januari 2015 telefonisch contact met klaagster opgenomen om de zaak te bespreken en hij heeft dit gesprek diezelfde dag per e-mail bevestigd. Tijdens dit gesprek is niet gebleken dat klaagster een directieklacht had willen indienen of ontevreden was over de wijze waarop haar klacht werd behandeld. De klacht over de klachtafhandeling van aangeslotene is dus ongegrond. Aangeslotene is bereid de klacht alsnog als directieklacht te beschouwen en in behandeling te nemen.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Ten aanzien van ontvankelijkheid van klaagster oordeelt de Tuchtraad als volgt. Ingevolge artikel 6 lid 2 onder e van het Reglement kan een in de bijlage van het Reglement genoemde belanghebbende bij de Tuchtraad een klacht indienen betreffende de naleving van de Gedragscode Verzekeraars. Blijkens de bijlage zijn belanghebbenden:

*'bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen, niet zijnde de consument als omschreven in de reglementen Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening:*

- (potentiële) verzekeringnemers;
- verzekerden;
- (...).'

Klaagster treedt in deze op als een verzekeringnemer die zich onder meer erover beklagt dat aangeslotene geen dekking verleent voor een door haar, klaagster, gemelde schade aan het verzekerde gebouw en aan goederen en inventaris. Klaagster heeft als besloten vennootschap een overeenkomst van verzekering gesloten met aangeslotene tegen een risico dat als zakelijk moet worden beschouwd. Zij is dus niet aan te merken als consument in de zin van artikel 1 onder c van het Reglement en kan gelden als belanghebbende zoals bedoeld in de bijlage van het Reglement. Nu de klacht onder meer de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft, kan klaagster worden ontvangen in haar klacht.

6.2 De eerste klacht heeft betrekking op de afwijzing door aangeslotene van het verzoek van klager tot het verlenen van dekking. Het is, in algemene zin, niet de taak van de Tuchtraad om uitleg te geven aan wettelijke of contractuele bepalingen. Wel heeft de Tuchtraad tot taak erop toe te zien dat aangeslotenen ten opzichte van consumenten en belanghebbenden de goede naam, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Ingevolge artikel 5 lid 2 van het Reglement kan de Tuchtraad oordelen over klachten van de in de bijlage genoemde belanghebbenden over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, en daarover een uitspraak doen. Een verzekeraar die tegenover een consument of belanghebbende een in rechte redelijkerwijs onverdedigbaar standpunt inneemt, kan daardoor de goede naam van de bedrijfstak schaden. Gegeven zijn taak kan de Tuchtraad zich dus wel uitspreken over de vraag of het door aangeslotene ingenomen standpunt in rechte redelijkerwijs verdedigbaar is.

6.3 Aangeslotene heeft het verzoek om dekking afgewezen met twee argumenten: het uitstromen van water uit een slang kan niet worden aangemerkt als het uitstromen uit een waterleiding zoals bedoeld in de desbetreffende polisbepaling, nu een slang niet is bestand tegen permanente druk, en voorts: niet kan worden aangenomen dat het uitstromen van water uit een lek geraakte slang een onvoorziene gebeurtenis is. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene hiermee een in rechte redelijkerwijs verdedigbaar standpunt heeft ingenomen. De beslissing moet daarom luiden dat aangeslotene door het innemen van voormeld standpunt de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

6.4 Het voorgaande leidt ertoe dat het eerste deel van de klacht ongegrond is.

6.5 De tweede klacht komt erop neer dat aangeslotene niet adequaat heeft gereageerd op de klacht die klaagster, met gebruikmaking van een klachtformulier dat is te vinden op de website van aangeslotene, bij aangeslotene heeft ingediend. De Tuchtraad ziet aanleiding de interne klachtenprocedure van aangeslotene nader te onderzoeken en daartoe gebruik te maken van zijn in artikel 8.6 van het Reglement vermelde bevoegdheid om aangeslotene te horen. Klaagster zal in de gelegenheid worden gesteld de mondelinge behandeling als toehoorder bij te wonen. Gelet op hetgeen de Tuchtraad heeft overwogen in 6.2-4, zal tijdens de mondelinge behandeling het eerste deel van de klacht, dat betrekking heeft op de afwijzing van de schadeclaim, niet aan de orde komen.

## 7. De beslissing

### De Tuchtraad

- verklaart klaagster ontvankelijk in haar klacht;
- oordeelt dat aangeslotene ten aanzien van het eerste deel van de klacht, de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad;
- bepaalt dat aangeslotene wordt opgeroepen voor een mondelinge behandeling van het tweede deel van de klacht en klaagster zal worden uitgenodigd hierbij als toehoorder aanwezig te zijn, waarvoor partijen nog een aparte oproepingsbrief zullen ontvangen;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Aldus is beslist op 24 november 2015 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.