

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-014

in de zaak nr. [nummer]

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

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

1. Inleiding

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën), hierna aan te duiden als het Reglement.

2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Klaagster treedt naar buiten onder een naam ('naam') die nagenoeg gelijk is aan haar bovenvermelde statutaire naam. Zij is in deze procedure vertegenwoordigd door een gemachtigde, die namens haar als woordvoerder optreedt.

2.2 Klaagster heeft per e-mailbericht (met bijlagen) van 12 januari 2017 een klacht ingediend bij de Tuchtraad. Daarin beklagt zij zich – zakelijk en verkort weergegeven – onder meer erover dat de gevolmachtigde van aangeslotene polisvoorwaarden hanteert die in strijd zijn met artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft vastgesteld dat de gevolmachtigde onwettige voorwaarden toepast. De gevolmachtigde heeft de voorwaarden desondanks niet aangepast. Dit is tuchtrechtelijk verwijtbaar, aldus klaagster.

2.3 De Tuchtraad heeft klaagster gevraagd om toe te lichten namens wie zij in deze zaak optreedt en een machtiging van de desbetreffende partij over te leggen. Klaagster heeft te kennen gegeven dat zij de klacht indient op eigen titel. Zij stelt dat zij in voorkomende gevallen de volgende categorieën belanghebbenden bijstaat: potentiële verzekeringnemers, verzekerden, slachtoffers door handelingen van verzekerden, expertisekantoren en schaderegelingsbureaus. Klaagster wijst daarbij op het Reglement, dat inhoudt dat degene die bijstand verleent aan de belanghebbende(n) vermeld op de bij dit reglement gevoegde lijst, eveneens als belanghebbende wordt beschouwd. Zij heeft desgevraagd het uittreksel van de Kamer van Koophandel betreffende haar, klaagster, toegestuurd.

2.4 Aangeslotene heeft met een brief van 31 maart 2017 verweer gevoerd. Klaagster heeft met een brief van 15 april 2017 gereageerd op het verweerschrift. Aangeslotene heeft daarop gereageerd met een brief van 26 mei 2017.

3. De door klaagster ingeroepen onderdelen van de toepasselijke regelingen

Gedragcode Verzekeraars

Artikel 2.3 Zekerheid bieden

Verzekeraars bieden zekerheid. De zekerheid waar wij voor staan, maakt dat klanten weten waar ze aan toe zijn. Zekerheid betekent: eenvoud, duidelijkheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en deskundigheid. Dat geeft rust, bescherming, veiligheid en zelfvertrouwen. Zo benadrukken wij dat onze klanten erop mogen vertrouwen dat wij hen de zekerheid bieden die ze mogen verwachten. (...)

Betrouwbaarheid

12. Wij doen geen zaken met personen, instellingen of bedrijven waarvan wij weten of kunnen weten dat zij activiteiten ontplooiën die wettelijk verboden zijn.

Artikel 2.4 Mogelijk maken

Verzekeraars maken mogelijk. Dat betekent dat wij ervoor zorgen dat klanten, en daarmee de samenleving, verder komen. (...) Daarmee bieden wij alle klanten passende zekerheid. Mogelijk maken betekent ook dat wij belemmeringen voor klanten wegnemen. (...)

Gedragcode schade-expertiseorganisaties

Artikel 3.4 Integriteit en objectiviteit

De expertiseorganisatie waarborgt de integriteit en objectiviteit van haar experts. Experts hanteren een hoog niveau van professionele objectiviteit, maken een evenwichtige evaluatie van alle relevante omstandigheden en worden bij de oordeelsvorming niet beïnvloed door opdrachtgever of eigenbelang. Dit blijkt onder meer uit naleving van ten minste de volgende regels:

(...)

b. De expertiseorganisatie ziet erop toe dat haar experts geen handelingen verrichten waardoor de schijn van partijdigheid wordt gewekt. De expertiseorganisatie ziet erop toe dat de expert geen opdracht aanvaardt van een verzekeraar waarin sprake is van (een bepaalde mate van) sturing richting een door de verzekeraar gewenste uitkomst.

c. In situaties waarbij zich belangentegenstellingen of belangenverstrengelingen kunnen voordoen, zal de expertiseorganisatie de betrokken partijen onmiddellijk inlichten. De expertiseorganisatie geeft in een dergelijk geval de conflictveroorzakende opdracht terug.

4. De klachten

4.1 De in 2.3 en 2.4 genoemde berichten van klaagster bevatten – zakelijk en verkort weergegeven – de volgende klachten.

4.2 De gevolmachtigde van aangeslotene bedient zich van polisvoorwaarden die in strijd zijn met artikel 7:959 BW en heeft ook overeenkomstig die voorwaarden gehandeld. Zij is daarmee ten onrechte in het nadeel van de consument van dit wetsartikel is afgeweken. Hiermee heeft zij er ‘wettelijk verboden praktijken’ op nagehouden. Aangeslotene heeft dit erkend. De gevolmachtigde heeft zich niet gehouden aan de richtlijnen van het Verbond van Verzekeraars voor de interne klachtenregeling, door geen duidelijke onderbouwing te geven voor haar weigering om de bij de gevolmachtigde ingediende klacht over de vergoeding van de expertise te honoreren. De gevolmachtigde heeft geen onpartijdige en onafhankelijke expert ingeschakeld; aangeslotene heeft immers een belang in het ingeschakelde expertisebureau. Dit levert belangenverstrengeling op. De expert heeft de verzekerde overigens niet gewezen op het recht op contra-expertise.

4.3 De gevolmachtigde heeft dusdoende in strijd gehandeld met het Burgerlijk Wetboek, het Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren, de Gedragscode schade-expertiseorganisaties, de Gedragscode Verzekeraars en de kwaliteitswaarborgen op haar eigen website. Nu aangeslotene is gebonden aan de normen van het Handboek Klantgericht Verzekeren, gelden deze normen ook voor de gevolmachtigde. Aangeslotene is verantwoordelijk voor het handelen van haar gevolmachtigde en kan dan ook op dit handelen worden aangesproken.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven verweer gevoerd en de Tuchtraad verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

Inleiding

6.1 De Tuchtraad heeft op grond van artikel 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die worden ingediend door in de bijlage genoemde belanghebbenden, en daarover een uitspraak te doen. In geval van een klacht door een zodanige belanghebbende heeft de Tuchtraad te beoordelen of aangeslotene door haar gedraging in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

Ontvankelijkheid

6.2 De Tuchtraad beoordeelt ambtshalve of degene die rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad indient, daarin kan worden ontvangen. Daarbij toetst de Tuchtraad op grond van de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2 aanhef en onder g van het Reglement of de indiener van de klacht een belanghebbende zoals bedoeld in artikel 1 onder f van het Reglement is. Daarin is bepaald dat onder 'belanghebbende' wordt verstaan: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen ter zijde staan.

6.3 Op grond van de eigen mededeling van de woordvoerder van klaagster dat klaagster weliswaar diverse organisaties, verzekerden en belanghebbenden pleegt bij te staan, maar de onderhavige klacht op eigen titel heeft ingediend, stelt de Tuchtraad vast dat klaagster de klacht niet namens een in de bijlage genoemde belanghebbende heeft ingediend. Met verwijzing naar zijn uitspraak 17-008 oordeelt de Tuchtraad dat niet is voldaan aan het voor toegang tot de Tuchtraad geldende vereiste dat tussen degene die een belanghebbende ter zijde staat en een dergelijke belanghebbende een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende, band bestaat. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klachten.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klaagster niet-ontvankelijk in haar klachten.

Aldus is beslist op 31 oktober 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. H.F.M. Hofhuis, mr. C.E. du Perron en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.