

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-017

in de zaak nr. [nummer]

op een klacht ingediend door: [naam klaagster], h.o.d.n. [naam 1], gevestigd te [plaatsnaam], hierna te noemen 'klaagster',

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

1. Inleiding

Deze zaak betreft een verzoek van klaagster 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 heeft de [naam 2] opdracht gegeven namens haar een klacht bij de Tuchtraad in te dienen. [naam 2] wordt in de procedure vertegenwoordigd door een gemachtigde die namens [naam 2] als woordvoerder optreedt.
- 2.2 [naam 2] heeft per e-mailbericht (met bijlagen) van 14 november 2016 een klacht ingediend bij de Tuchtraad, waarin zij – verkort weergegeven – zich erover beklagt dat aangeslotene de gedragsnormen schendt ten aanzien van de informatievoorziening over de vergoeding van de kosten van de contra-expert.
- 2.3 [naam 2] heeft desgevraagd aan de Tuchtraad toegelicht dat klaagster belanghebbende is in de zin van het Reglement, omdat zij een schaderegelingskantoor/expertisebureau is. Ten overvloede merkt [naam 2] op ook zelf belanghebbende te zijn in de zin van het Reglement, omdat zij expertisekantoren, zoals dat van klaagster, bijstaat.
- 2.4 Aangeslotene heeft bij brief van 23 februari 2017 verweer gevoerd. [naam 2] heeft met een brief van 11 maart 2017 (die per e-mail van 13 maart 2017 is toegezonden) inhoudelijk gereageerd op het verweerschrift (hierna: 'de repliek'). Aangeslotene heeft daarop gereageerd met een brief van 10 april 2017 (hierna: 'de dupliek').

3. De door klaagster ingeroepen toepasselijke regelingen

Gedragcode Verzekeraars

Met de Gedragcode Verzekeraars (herziene versie van juni 2015) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars, onder wie aangeslotenen, 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 de gedragsregels, die voor zover thans van belang het volgende inhouden.

Artikel 2.3 Zekerheid bieden

(...) Zekerheid bieden betekent dat onze dienstverlening en producten zoveel mogelijk aansluiten op de verwachtingen van de klant.

Betrouwbaarheid

(...)

9. Wij onthouden ons van oneigenlijke verkoopmotieven, -methoden en -uitingen.

(...)

Artikel 3.1 Ondertekening

De Gedragcode Verzekeraars is van toepassing op het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden. Ondertekening is een voorwaarde voor het lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars. Met de ondertekening geven verzekeraars aan zich te committeren aan de gedragsregels zoals die in de gedragscode zijn omschreven. Zij zullen zich naar de geest van de gedragscode gedragen en zijn daarop aanspreekbaar. Bij niet-naleving kan het Verbond van Verzekeraars passende maatregelen treffen.

Artikel 3.2 Naleving en controle

e. Wij werken voor zover van toepassing actief mee aan de door de Stichting toetsing verzekeraars uitgevoerde toetsing van naleving van de bindende zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars in het algemeen en van deze gedragscode in het bijzonder. Wij zijn open over de uitkomsten van die toetsing.

4. De klacht

4.1 [naam 2] heeft in de onder 2.2 tot en met 2.4 genoemde stukken – verkort weergegeven – namens klaagster de volgende klachten geformuleerd.

4.2 Aangeslotene overtreedt Norm 8 van het Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna: 'KKV') waar het gaat om de vergoeding van de kosten van de contra-expert. In Norm 8 is bepaald:

“Als de keurmerkhouders een schade-expert inschakelt, dan wordt de klant ingelicht over de rol van deze expert. Ook moet de klant kunnen weten of de expert onafhankelijk is of in dienst bij de keurmerkhouders. De keurmerkhouders wijst de klant – indien relevant – actief op de mogelijkheid van een contra-expertise. Daarbij wordt de klant geïnformeerd over wie de kosten moet betalen voor de contra-expertise. Als deze kosten voor rekening komen van de klant, dan moet de keurmerkhouders de klant **vooraf** inlichten over **de hoogte van het door hem verschuldigde bedrag.**”

In de weegnorm 8 is bepaald:

“De keurmerkhouders informeert deze klant **vooraf** over wie de kosten van contra-expertise moet betalen en **de hoogte van het bedrag** als de kosten voor rekening zijn van de klant.”

Met inachtneming hiervan mag aangeslotene niet achteraf de discussie over de kosten van de contra-expertise voeren. Dit moet vooraf, zodat de verzekeringnemer met die informatie eventueel kan heroverwegen of hij een contra-expert zal inschakelen of niet.

- 4.3 Aangeslotene overtreedt tevens de Gedragscode Verzekeraars door zich “tegen beter weten” te bedienen van “oneigenlijke argumenten bij haar uitleg van de Norm 8”. Zij handelt hierdoor in strijd met artikel 2.3 onderdeel 9. Het gaat in deze bepaling weliswaar over verkoop, maar dit geldt ook bij uitingen over de interpretatie van teksten van keurmerkeisen.
- 4.4 In reactie op het verweer van aangeslotene bestrijdt [naam 2] namens klaagster dat sprake is van een vaststellingsovereenkomst. Deze is niet “gesloten, laat staan getekend”. Ook verwerpt [naam 2] de stelling van aangeslotene dat van een eventuele overeenkomst niet kan worden teruggekomen. Dit kan volgens [naam 2] wel, omdat sprake is van dwaling. [naam 2] stelt dat aangeslotene heeft verzwegen dat zij op grond van het KKV niet achteraf op de vergoeding van de kosten van contra-expertise mocht terugkomen. Indien klaagster had geweten van Norm 8 in het KKV, was zij niet akkoord gegaan met het voorstel van aangeslotene.
- 4.5 Het feit dat het KKV niet is opgenomen in de bijlage van het Reglement is een misser van de Tuchtraad. De Tuchtraad kan het KKV indirect toetsen op grond van de Gedragscode Verzekeraars. Zekerheid bieden op grond van de Gedragscode Verzekeraars impliceert immers ook dat aangeslotene zich houdt aan het KKV. Aangeslotene is volgens klaagster te kwader trouw, door misbruik te maken van het feit dat het KKV niet in de bijlage bij het Reglement is opgenomen.
- 4.6 Ten aanzien van haar ontvankelijkheid merkt klaagster op dat noch in het Reglement noch in het Huishoudelijk Reglement van de Tuchtraad “nader gespecificeerd – laat staan gelimiteerd –” wordt wat het “concrete belang zou moeten zijn dat klager bij een klacht zou moeten hebben”. Klaagster stelt voorts:
- “Het algemene belang wat klagers bij het indienen van een klacht bij de Tuchtraad hebben is al even helder als vanzelfsprekend: dat er kan worden geklaagd als een verzekeraar zich niet houdt aan de Gedragscodes, Handboeken, Protocollen, Richtlijnen en Voorschriften enzovoorts, op basis van bindende zelfregulering van het Verbond.”
- 4.7 Voor het geval de Tuchtraad zou oordelen dat klaagster geen belang heeft, zet [naam 2] de klacht op eigen titel voort, aangezien zij zelf ook belanghebbende is in de zin van de bijlage bij het Reglement, omdat zij schaderegelingsbureaus en expertisebureaus bijstaat.
- 4.8 Het is zeer kwalijk dat een ter zake deskundige verzekeraar als aangeslotene een rookgordijn probeert op te trekken door tegen beter weten in te suggereren dat de klacht niet-ontvankelijk zou moeten worden verklaard. Aangeslotene schuwt daarbij geen drogredenen.

5. Het standpunt van aangeslotene

- 5.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven verweer gevoerd. Zij heeft de Tuchtraad verzocht klaagster niet-ontvankelijk te verklaren, althans de klacht ongegrond te verklaren.

Klaagster niet-ontvankelijk

- 5.2 Aangeslotene stelt dat klaagster niet-ontvankelijk is. Zij voert daartoe het volgende aan:
- a. Klaagster heeft geen belang bij het indienen van de klacht, omdat in het achterliggende geschil tussen aangeslotene en verzekerde [naam verzekerde] (bijgestaan door klaagster) een vaststellingsovereenkomst is gesloten. Door het sluiten van deze overeenkomst heeft klaagster namens verzekerde [naam verzekerde] afstand gedaan van de mogelijkheid het geschil nog aan de tuchtrechter of een andere (gerechtelijke) instantie voor te leggen. Het beroep op dwaling door klaagster gaat niet op.
 - b. Klaagster heeft geen eigen belang bij het indienen van de klacht. Klaagster heeft geen rechtstreeks vorderingsrecht op aangeslotene voor haar kosten. Voor zover klaagster vindt dat zij gemachtigd is namens verzekerde [naam verzekerde] een klacht in te dienen geldt dat klaagster geen volmacht heeft overgelegd waaruit dit blijkt. Overigens kan een consument ook niet rechtstreeks klagen bij de Tuchtraad.
 - c. Een beroep op het algemeen belang is niet voldoende om een klacht in te dienen. De Tuchtraad kan alleen aan de hand van de concrete omstandigheden van de klacht onderzoeken of de aangesloten verzekeraar de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad, indien sprake is van een belanghebbende met een eigen concreet belang.
 - d. [naam 2] is zelf ook geen belanghebbende. Ook zij heeft geen eigen concreet belang. Zij kan derhalve niet treden in de plaats van klaagster.
 - e. Klaagster voldoet niet aan de eisen uit het Reglement. In geval van rechtstreekse indiening moet sprake zijn van een klacht over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars. Het KKV is overigens niet opgenomen in de lijst met bijlagen waarin de keurmerken zijn opgenomen waaraan de Tuchtraad toetst. Nu sprake is van een limitatieve opsomming, kan de Tuchtraad zich niet over een al dan niet correcte toepassing van het KKV uitlaten.

Klacht ongegrond

- 5.3 Aangeslotene merkt ten overvloede op dat zij het KKV naleeft. De uitleg die klaagster aan Norm 8 geeft is niet juist. De norm strekt niet zo ver dat in een individueel geval vooraf een concreet bedrag aan verzekerde kenbaar moet worden gemaakt. Dat is in de praktijk niet mogelijk. Na vaststelling van de hoogte van de schade is immers pas duidelijk hoeveel kosten de contra-expert aan zijn opdrachtgever in rekening brengt. Eerst dan kan aangeslotene de redelijkheid van die kosten beoordelen.
- 5.4 De uitleg die klaagster aan Norm 8 KKV geeft, is bovendien in strijd met artikel 7:959 BW, een norm die voor consumenten dwingendrechtelijk van aard is. Dit artikel schrijft voor dat de verzekeraar redelijke expertisekosten moet vergoeden. De redelijkheid van de expertisekosten moet aan de hand van de individuele omstandigheden van het geval worden beoordeeld. Die beoordeling is pas na vaststelling van de hoogte van de schade mogelijk. De uitleg van klaagster impliceert dat verzekeraar de kosten van een contra-

expert vooraf moet vaststellen op een vast bedrag of een staffel. Dit is in strijd met de noodzakelijke individuele beoordeling op grond van artikel 7:959 BW.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover een uitspraak te doen. In geval van een klacht door een 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 of 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 artikel 5 lid 2 en artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement of de indiener van de klacht een belanghebbende als bedoeld in artikel 1 onder f van het Reglement is.

6.3 Op grond van de informatie die klaagster heeft verschaft in de procedure stelt de Tuchtraad vast dat [naam 2] de klacht heeft ingediend namens klaagster en daarmee, nu klaagster een expertisebureau voert, namens een belanghebbende die behoort tot een in de bijlage van het Reglement genoemde categorie.

6.4 Voor toegang tot de Tuchtraad is vereist dat de belanghebbende namens wie de klacht wordt ingediend getroffen is in een eigen belang. Uit de informatie die [naam 2] ten behoeve van klaagster heeft verschaft blijkt niet dat de reden van indiening van de klacht is dat klaagster in een eigen belang is getroffen.

Voor het geval klaagster zou stellen dat het belang is gegeven door de achterliggende aanleiding, een geschil tussen verzekerde [naam verzekerde] en aangeslotene, merkt de Tuchtraad op dat dit geen verschil maakt in zijn oordeel. Dit resulteert er immers niet in dat klaagster zelf een belang heeft bij deze klacht. Klaagster is dus niet ontvankelijk in haar klacht. De Tuchtraad verwijst naar uitspraak 17-016.

6.5 Voor zover [naam 2] in de plaats zou willen treden van klaagster, merkt de Tuchtraad onder verwijzing naar zijn uitspraak 17-016 op dat indien [naam 2] de klacht op eigen titel zou hebben ingediend zij daarmee eveneens niet voldoet aan de vereisten in het Reglement en de bijbehorende bijlage. [naam 2] staat immers geen belanghebbende bij met een concrete aan een bepaalde kwestie ontleende band. Ook [naam 2] zou derhalve niet ontvankelijk zijn in een eventuele klacht.

6.6 Tot slot benadrukt de Tuchtraad dat in geval van rechtstreekse indiening van een klacht uitsluitend getoetst wordt aan de Gedragscode Verzekeraars. Om die reden kan de klacht, voor zover deze is gegrond op het KKV, niet behandeld worden. Zie ook uitspraak 17-016.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Aldus is beslist op 6 december 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. C.E. du Perron, mr. H.F.M. Hofhuis en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris.