

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-020

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam klaagster], gevestigd te [plaatsnaam], 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 van 17 november 2016 een klacht ingediend bij de Tuchtraad. Daarin beklagt zij zich – verkort weergegeven – onder meer erover dat aangeslotene zich niet aan de Gedragscode voor schade-expertiseorganisaties (hierna: GSE) houdt, met name waar het gaat om de onpartijdigheid en de objectiviteit van de expert, zoals omschreven in artikel 3.4 van de GSE. Hiermee schendt aangeslotene volgens klaagster tevens (impliciet) de Gedragscode Verzekeraars.

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 de in de bij dit reglement gevoegde lijst genoemde belanghebbende(n) bijstaat, 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 4 april 2017 verweer gevoerd. Klaagster heeft met een brief van 11 april 2017 (per e-mail van diezelfde datum toegezonden) gereageerd op het verweerschrift. Aangeslotene heeft daarop gereageerd met een brief van 16 mei 2017.

3. De door klaagster ingeroepen onderdelen van de toepasselijke regelingen

Gedragscode Verzekeraars

Artikel 2.4 Mogelijk maken

23. Wij stellen het klantbelang voorop, ook als spanning ontstaat tussen politieke keuzes en klantwensen.

Artikel 3.1 Ondertekening

De Gedragscode 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.

4. De klachten

4.1 De in 2.2 en 2.4 genoemde e-mailberichten van klaagster bevatten – zakelijk en verkort weergegeven – de volgende klachten.

4.2 Aangeslotene handelt in strijd met de GSE ten aanzien de aspecten onpartijdigheid en objectiviteit van de expert. De GSE geldt ook voor de eigen expertise-organisatie van een verzekeraar. Aangeslotene moet daarom de objectiviteit en onpartijdigheid van haar experts waarborgen.

4.3 Klaagster verwijst in dit kader naar artikel 3.4 van de GSE, waarin het volgende is bepaald:

Gedragscode 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 belangenverstremelingen kunnen voordoen, zal de expertiseorganisatie de betrokken partijen onmiddellijk inlichten. De expertiseorganisatie geeft in een dergelijk geval de conflict veroorzakende opdracht terug.

4.4 Aangeslotene heeft een eigen expertiseorganisatie, waarbij de experts in loondienst zijn van aangeslotene. Aangeslotene behoort deze experts niet in te zetten bij schadeclaims van eigen verzekerden, omdat daarmee belangenverstremeling ontstaat. Het belang van aangeslotene is immers een zo laag mogelijk schadebedrag en de expert, die in loondienst is bij aangeslotene, zal zijn werkgever daarbij niet voor de voeten willen lopen. De eigen

experts zijn altijd partijdig. Door eigen experts in te zetten bij schadekwesities van eigen verzekeringnemers overtreedt aangeslotene de GSE.

4.5 Door schending van de GSE op dit punt, schendt aangeslotene tevens de Gedragscode Verzekeraars (artikel 2.4 onder 23). Aangeslotene dient immers het klantbelang voorop te stellen, maar wanneer zij eigen experts bij eigen verzekeringnemers laat werken, stelt zij haar eigen belang voorop in plaats van dat van de klant. Aangeslotene handelt hiermee voorts in strijd met de geest van de Gedragscode Verzekeraars.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven verweer gevoerd en de Tuchtraad verzocht klager niet-ontvankelijk te verklaren, althans 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 bij het Reglement 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, verzekeren 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.

Ten overvloede

6.4 De Tuchtraad beklemtoont dat in geval van een rechtstreekse indiening van een klacht uitsluitend kan worden getoetst aan de Gedragscode Verzekeraars (zie ook uitspraak 17-017). Voor een toetsing aan de GSE zou dus ook in geval van ontvankelijkheid van klagster geen plaats zijn.

6.5 De Tuchtraad voegt hieraan nog het volgende toe. Anders dan klagster stelt, is er niets op tegen dat aangeslotene zich van een eigen expertiseorganisatie bedient. Voorwaarde is uiteraard dat aangeslotene daarover duidelijkheid biedt aan haar verzekeringnemers en voorziet in waarborgen om belangenverstremming te voorkomen. Eén van die waarborgen is de mogelijkheid voor de verzekeringnemer tot het laten uitvoeren van een contra-expertise.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klachten.

Aldus is beslist op 19 december 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. D.G. Rosenquist MSc, secretaris.