

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSpraak 18-002

in de zaak nr. [nummer]

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

met betrekking tot: [naam] hierna te noemen [naam].

### 1. Inleiding

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

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

2.1 Op 20 november 2016 is door storm schade ontstaan aan een gebouw dat in eigendom toebehoort aan [naam verzekeringnemer] (hierna: de verzekeringnemer). De verzekeringnemer heeft de schade gemeld bij verzekeringsadviseur [naam verzekeringsadviseur] (hierna: de verzekeringsadviseur), onderdeel van [naam]. In opdracht van de verzekeringnemer heeft klaagster contra-expertise verricht. Na vaststelling van de omvang van de schade van de verzekeringnemer is tussen klaagster en de verzekeringsadviseur een discussie ontstaan over de vergoeding van de kosten van de door klaagster verrichte contra-expertise.

2.2 Klaagster heeft over de wijze waarop de verzekeringsadviseur de schade van de verzekeringnemer heeft behandeld, de wijze waarop de verzekeringsadviseur de tegen haar gerichte klacht heeft behandeld en over de uitleg die de verzekeringsadviseur geeft aan de polisbepaling omtrent de dekking van de kosten van klaagster als contra-expert, klachten geuit. Klaagster heeft de klacht, bij brief van 25 september 2017, gericht tegen [naam], als aandeelhouder van de verzekeringsadviseur.

2.3 Bij brief van 8 november 2017 heeft klaagster een klacht bij de Tuchtraad ingediend. Bij brief van 12 december 2017 heeft klaagster een aanvulling op de klacht ingediend. [naam] heeft bij brief van 20 december 2017 verweer gevoerd.

### 3. De klacht

3.1 In de onder 2.3 genoemde brief zijn, samengevat weergegeven, de volgende klachten geformuleerd.

3.2 De verzekeringsadviseur heeft bij het behandelen van de schade niet fatsoenlijk gehandeld en de belangen van de verzekeringnemer niet naar behoren behartigd. De verzekeringsadviseur is hierop aangesproken, maar zij heeft de klacht niet volledig en

behoorlijk behandeld. Klaagster heeft ook een klacht geuit over het standpunt van de verzekeringsadviseur over de vergoeding van deze kosten en haar uitleg van de polisvoorwaarden op dit punt. Zij stelt dat de verzekeringsadviseur de verzekeringnemer hierover bewust onjuiste informatie heeft verstrekt en een toezegging voor vergoeding van de expertisekosten niet is nagekomen.

3.3 Klaagster stelt dat [naam] als aandeelhouder van de verzekeringsadviseur op de handelwijze van de verzekeringsadviseur kan worden aangesproken. Zij stelt voorts dat [naam] ten onrechte niet heeft gereageerd op de aan haar gerichte klachtbrief over deze handelwijze.

#### 4. Het standpunt van [naam]

4.1 [naam] heeft in haar onder 2.3 genoemde brief verweer gevoerd en de Tuchtraad verzocht klaagster niet-ontvankelijk te verklaren, althans de klacht ongegrond te verklaren.

4.2 [naam] is geen 'aangeslotene' in de zin van artikel I sub d van het Reglement van de Tuchtraad. Zij is een verzekeringsholding en geen verzekeraar en is als zodanig niet aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars. De Gedragscode Verzekeraars is op haar activiteiten niet van toepassing. Voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen van de verzekeringsadviseur gaan deze verweren eveneens op. De verzekeringsadviseur is een bemiddelaar in de zin van artikel I van de Wft en daarmee geen 'aangeslotene'.

4.3 Inhoudelijk heeft [naam] aangevoerd dat zij aandeelhouder van de verzekeringsadviseur is en in die hoedanig geen bemoeienis heeft met het dagelijks beleid van de verzekeringsadviseur en met de individuele schadedossiers die zij behandelt. [naam] is geen verzekeraar en hanteert geen polisvoorwaarden. Zij behandelt geen claims en heeft geen inzage in schadedossiers. Van haar kan daarom in redelijkheid niet worden gevergd dat zij een oordeel geeft over haar onbekende voorwaarden en daar een uitleg aan geeft.

#### 5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft volgens art. 5 lid 1 van het Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden en volgens art. 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten tegen 'aangeslotenen' als bedoeld in art. 1 onder d van het Reglement, met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover een uitspraak te doen.

##### *Ontvankelijkheid*

5.2 De Tuchtraad zal in de eerste plaats beoordelen of klaagster in haar klacht kan worden ontvangen. De klacht is gericht tegen [naam]. [naam] is geen lid van de beroeps- of bedrijfsorganisatie als bedoeld in artikel I onder c van het Reglement, te weten het Verbond van Verzekeraars. Zij is daarmee geen aangeslotene in de zin van artikel I onder d van het Reglement. Dit betekent dat de Tuchtraad niet bevoegd is het handelen of nalaten van [naam] te toetsen aan de Gedragscode. Voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen of nalaten van de verzekeringsadviseur is de Tuchtraad evenmin bevoegd daarover een oordeel te geven nu ook de verzekeringsadviseur geen aangeslotene is in de zin van artikel I onder d van het Reglement. De vraag of [naam], als aandeelhouder van de verzekeringsadviseur, op het

handelen of nalaten van laatstgenoemde kan worden aangesproken, behoeft gelet op het voorgaande geen beantwoording.

5.3 Het voorgaande leidt ertoe dat klagster niet-ontvankelijk is in haar klachten.

#### 6. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klachten.

Aldus is beslist op 6 februari 2018 door mr. E.J. Numann, vicevoorzitter, mr. C.E. du Perron, mr. E.H. Swaab, mr. J.H. Wansink leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.