

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 18-004

in de zaak nr. [nummer]

op een klacht ingediend door: [naam klaagster], gevestigd te [plaatsnaam 1], hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], gevestigd te [plaatsnaam 2], 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 treedt naar buiten onder een naam ('[naam 1]') 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 9 december 2016 een klacht ingediend bij de Tuchtraad.
- 2.3 Klaagster heeft desgevraagd te kennen gegeven dat zij belanghebbende is in de zin van het Reglement, omdat zij de volgende categorieën belanghebbenden bijstaat: verzekerden, expertisebureaus en schaderegelingskantoren. 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.
- 2.4 Aangeslotene heeft bij brief van 24 maart 2017 verweer gevoerd. Klaagster heeft met een brief van 5 april 2017 (die per e-mail van diezelfde datum is toegezonden) gereageerd op het verweerschrift (hierna: 'de repliek'). Aangeslotene heeft daarop gereageerd met een brief van 1 mei 2017 (hierna: 'de dupliek'). In hun re- en dupliek zijn partijen desgevraagd alleen ingegaan op het ontvankelijkheidsvraagstuk.

3. De door klaagster ingeroepen toepasselijke regelingen

Gedragscode Verzekeraars

Met de Gedragscode Verzekeraars (herziene versie van juni 2015) (hierna ook: GV) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars, onder wie 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 de gedragsregels, die voor zover thans van belang het volgende inhouden.

Klaagster heeft verwezen naar de onderdelen 2.3 en 2.4. Voorts heeft zij verwezen naar onderdeel 3.1 en 3.2c, welke onderdelen van de GV hieronder zijn weergegeven.

Artikel 3.1 Ondertekening

De GV 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

c. Wij informeren onze medewerkers over de gedragscode en zorgen ervoor dat zij hiernaar handelen.

Norm 8 van het Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna: ‘KKV’)

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.”

4. De klacht

Klaagster heeft in de onder 2.2 en 2.4 genoemde stukken – verkort weergegeven – de volgende klachten geformuleerd:

- i. aangeslotene overtreedt Norm 8 van het KKV waar het gaat om de vergoeding van de kosten van de contra-expert. 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;
- ii. de polisvoorwaarden die aangeslotene hanteert zijn in strijd met 7:959 BW.
- iii. Aangeslotene overtreedt de GV, artikelen 2.3, art. 2.4, 3.1 en 3.2c. “Zij heeft immers belemmering opgeworpen in plaats van die te hebben weggenomen.”;
- iv. aangeslotene overtreedt de GV door te handelen in strijd met Norm 8 van het KKV, omdat in de inleiding van de GV staat: “Deze gedragscode overkoepelt bestaande en nieuwe zelfregulering van de branche met algemene bepalingen”. En in artikel 2.1 staat, aldus nog steeds klaagster: “dat de kernwaarden de basis vormen van de GV. Deze kernwaarden zijn (...) voorzien van een concrete invulling in de vorm van **gedragsregels.**”

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 primair dat klaagster niet-ontvankelijk is. Zij voert daartoe het volgende aan:
- a. Klaagster kan niet als belanghebbende worden aangemerkt op grond van de enkele mededeling dat zij in voorkomend geval belanghebbenden bijstaat. Gesteld noch gebleken is dat zij dat in het onderhavige geval in concreto doet voor [naam 2] en/of de heer [naam 3].
 - b. Klaagster legt het begrip belanghebbende voorts te ruim uit. Een redelijke uitleg brengt mee dat klaagster alleen als belanghebbende kan worden aangemerkt als zij een van de onder 1 tot en met 6 genoemde partijen bijstaat, niet als zij optreedt op 'eigen titel'. Dat volgt ook uit het feit dat op grond van artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement alleen kan worden geklaagd over de naleving van de GV. Onder verwijzing naar de Bijlage bij de GV kunnen uitsluitend de daar onder 1 tot en met 6 genoemde (rechts)personen als belanghebbenden worden aangemerkt en niet degene die die partijen terzijde staat.

- 5.3 Indien klaagster als belanghebbende kan worden aangemerkt, dient zij niet-ontvankelijk te worden verklaard in haar klacht, voor zover die is gebaseerd op iets anders dan de GV. Aangeslotene verwijst nogmaals naar artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement.

- 5.4 De uitleg die klaagster (bij repliek) geeft aan de link tussen de GV en het KKV is niet juist. 'Dat de GV een koepel vormt over andere bestaande en nieuwe zelfregulering' betekent volgens aangeslotene niet dat deze regelingen in een geval als dit integraal kunnen worden getoetst.

Klacht ongegrond

- 5.5 Inhoudelijk benadrukt aangeslotene dat zij voldoet aan de GV, alsmede aan de andere door klaagster genoemde artikelen, zodat de klacht ook op die grond moet worden afgewezen.

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 GV 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 GV 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 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 belanghebbenden heeft ingediend.
- 6.4 Met verwijzing naar zijn uitspraak 17-008 oordeelt de Tuchtraad verder dat niet is voldaan aan het voor toegang tot de Tuchtraad geldende vereiste dat tussen degene die een belanghebbende terzijde staat en een dergelijke belanghebbende een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende, band bestaat. Voorts blijkt uit de informatie die klaagster heeft verschaft niet dat klaagster in een eigen belang is getroffen. De Tuchtraad verwijst naar zijn uitspraken 17-008, 17-016 en 17-017. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klachten.
- 6.5 Tot slot benadrukt de Tuchtraad dat, gelet op art. 5 lid 2 Reglement, in geval van rechtstreekse indiening van een klacht uitsluitend getoetst wordt aan de GV. De ruime uitleg die klaagster op dit punt geeft, is onjuist. Om die reden kan de klacht, voor zover deze is gegrond op het KKV, niet behandeld worden. Zie ook uitspraken 17-016 en 17-017 van de Tuchtraad.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klaagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Aldus is beslist op 12 februari 2018 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.