

## TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

### UITSpraak 19-007

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door:

[naam klager], wonende te [woonplaats klager],  
hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], hierna te noemen  
'aangeslotene'.

#### 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 De achtergrond van de klacht is een door de burens van klager, [naam burens], (hierna: [de burens]) veroorzaakte schade aan de betonnen schutting van klager, waarvoor klager van [de burens] een vergoeding wenst. Het geschil over de schutting is een van de geschilpunten tussen klager en zijn burens. In april 2017 hebben [de burens] bij de rechtbank [naam] een civiele procedure tegen klager aanhangig gemaakt.

2.2 [De burens] hebben een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren bij aangeslotene. Voor de schade aan de betonnen schutting hebben [de burens] in september 2017 een beroep gedaan op deze verzekering bij aangeslotene. Vervolgens is in opdracht van aangeslotene een expert ingeschakeld.

2.3 Bij brief van 19 oktober 2017 heeft aangeslotene de advocaat van klager bericht:

"Onze verzekerde (...) meldde de schade van uw relatie [klager] op zijn aansprakelijkheidsverzekering. Met dit bericht informeren wij u graag verder.

#### **Wij schakelen onder voorbehoud van polisdekking en aansprakelijkheid een expert in**

De expert zal de schadetoedracht en -omvang vaststellen. Wij gaven bij de expert aan dat de expertise met [klager] via u geregeld zal moeten worden. Deze expert neemt binnen 5 werkdagen contact met u op. Dit kan telefonisch of per e-mail. De expert stelt de toedracht en schadeomvang vast. Na ontvangst van het rapport beoordelen wij de inhoud en informeren wij u over onze beoordeling. (...)"

2.4 Klager heeft aangeslotene bij e-mail van 13 november 2017 onder meer het volgende bericht:

“(…) Voor mij hoeft u voor de schutting geen expert te sturen, omdat ik via een aannemer al een offerte heb laten maken van de schade van het vervangen van mijn schutting en die heb ingebracht in de lopende rechtszaak. (…)”

2.5 Bij brief van 21 november 2017 heeft aangeslotene klager als volgt geïnformeerd:

**“Wij nemen uw schade niet verder in behandeling**

Wij kunnen de polisdekking, aansprakelijkheid en schadeomvang niet vaststellen. U geeft aan niet mee te werken aan de expertise. Als u van mening bent dat u recht hebt op een schadevergoeding vanuit ons, dient u hiervoor uw medewerking te verlenen.

**Wij sluiten voorlopig uw dossier**

Wij informeren onze verzekerde hierover.”

2.6 Klager heeft in antwoord daarop bij e-mail van 23 november 2017 onder meer het volgende aan aangeslotene gemeld:

“(…)

Ik deel de mening van uw expert, die ik heb gesproken op donderdag 16 november 2017, dat de kwestie complexer is dan is voorgesteld door [naam buurman] en dat het verstandig is eerst de uitkomst van de lopende rechtszaak af te wachten.

(…)”

2.7 De schade-expert heeft op 15 december 2017 zijn expertiserapport aan aangeslotene uitgebracht. Hierin staat dat het schadebedrag, een raming van de herstelkosten, is vastgesteld op € 400. In het rapport is verder vermeld:

**Bijzonderheden**

Ik heb bovenstaande met de tegenpartij besproken. De tegenpartij zit niet te wachten op een vergoeding voor de genoemde schade. De tegenpartij heeft diverse zaken met verzekerde lopen en wil de uitspraak van de rechter afwachten.”

2.8 Klager heeft in de hiervoor onder 2.1 vermelde procedure bij de civiele rechter in reconventie vergoeding van de schade aan de schutting gevorderd. Bij conclusie van antwoord in reconventie hebben [de burens] het expertiserapport van 15 december 2017 overgelegd. Klager heeft zich hierover per e-mail van 13 januari 2018 bij aangeslotene beklagd.

2.9 De rechtbank [naam] heeft bij vonnis van 28 maart 2018, voor zover thans van belang, onder meer de onder 2.8 genoemde reconventionele vordering van klager afgewezen. Van dit vonnis is hoger beroep ingesteld. Deze appelprocedure is nog niet afgerond.

2.10 Klager heeft bij brief van 16 augustus 2018 een klacht bij de Tuchtraad ingediend. Bij brieven met bijlagen van 23 augustus 2018 en 30 oktober 2018 heeft klager aanvullende stukken ingediend.

Aangeslotene heeft bij brief met bijlagen van 30 oktober 2018 verweer gevoerd. Daarop heeft klager op bij brief met bijlage van 15 november 2018 gereageerd. Aangeslotene heeft op deze repliek gereageerd bij brief van 4 december 2018.

2.11 Partijen zijn opgeroepen voor een zitting van de Tuchtraad.

Klager heeft voorafgaand aan de zitting per e-mailbericht met bijlage van 27 maart 2019 een notitie toegestuurd waarin hij toelicht welke bepalingen uit de Gedragscode Verzekeraars in zijn visie zijn geschonden. Per e-mailberichten van 9 en 10 april 2019 heeft klager een pleitnota en nadere stukken toegestuurd. Klager heeft voorts op 15 april 2019 een aanvullend stuk, van 14 april 2019, ingediend. Aangeslotene heeft op de zitting een pleitnota overgelegd.

### 3. De klachten

3.1 In de onder 2.10 genoemde brieven aan de Tuchtraad zijn – samengevat - de volgende klachten geformuleerd.

3.2 Klager stelt dat aangeslotene onrechtmatig heeft gehandeld door aansprakelijkheid van [de burens] (voorlopig) te erkennen, terwijl deze vraag bij de rechter voorligt. Klager had met de expert afgesproken dat het dossier in afwachting van de uitkomst van de rechtszaak werd aangehouden. In de civiele procedure werd klager vervolgens toch met een expertiserapport geconfronteerd. Klager stelt dat aangeslotene en de expert zich ten aanzien van de omvang van de schade hebben laten misleiden door [de burens]. Het expertiserapport is onvolledig en in strijd met de werkelijkheid. Aangeslotene heeft het rapport ten onrechte niet aangepast, nadat klager haar op de onjuistheden heeft gewezen. Hierdoor heeft klager schade geleden die door aangeslotene dient te worden vergoed.

Aangeslotene had, gelet op de lopende gerechtelijke procedure, de gemaakte procedureafspraken, haar bericht van 13 november 2017 en de onzorgvuldige werkwijze van de expert geen schaderapport moeten laten opstellen en zij had dit rapport ook niet eenzijdig aan haar verzekerden mogen toezenden.

3.3 Aangeslotene heeft met haar handelwijze in strijd gehandeld met diverse bepalingen uit de Gedragscode Verzekeraars. Indien het onderzoek van de Tuchtraad de vermoedens van klager over de misleiding door [de burens] bevestigt, verzoekt klager de Tuchtraad om aangeslotene te bevelen de verzekeringsrelatie tussen aangeslotene en [de burens] te beëindigen, het expertiserapport definitief in te trekken en aangeslotene te bevelen klager schadeloos te stellen.

3.4 Klager heeft een beroep gedaan op artikel 1, artikel 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, artikel 4.1, 4.2, 4.3 en 4.4 van de Gedragscode Verzekeraars.

#### 4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 Klager is ingevolge artikel 5 lid 3 en lid 4 van het Reglement niet-ontvankelijk. Tussen klager en [de bureu] loopt een civiele procedure over het bureurechtelijke geschil dat tussen hen bestaat. De klacht heeft betrekking op dezelfde aspecten als waarover de rechtbank heeft geoordeeld en de procedure in hoger beroep is nog niet afgerond. Klager is daarnaast niet-ontvankelijk omdat klager de Tuchtraad verzoekt civielrechtelijke sancties op te leggen.

4.3 De klacht is ongegrond. Aangeslotene heeft de Gedragscode Verzekeraars nageleefd. Na melding van de schade heeft aangeslotene een schade-expert ingeschakeld en klager hierover geïnformeerd. De expert heeft zijn bevindingen op 16 november 2017 telefonisch met klager besproken. Omdat klager niet wenste mee te werken, is het niet tot een gezamenlijke schadevaststelling gekomen. Klager heeft de expert in dat gesprek meegedeeld "dat hij niet zat te wachten op een schadevergoeding" en dat hij de uitkomst van de civiele procedure wilde afwachten. Het verwijt van klager dat onvoldoende naar zijn argumenten is geluisterd en dat hij niet in de gelegenheid is gesteld opmerkingen te maken, is daarom niet terecht. De expert heeft zijn rapport opgemaakt en aangeslotene heeft op verzoek van [de bureu] een kopie van het rapport aan hen ter beschikking gesteld. Dit stond haar vrij en hiervoor was geen toestemming van klager nodig. [De bureu] hebben het rapport in de civiele procedure overgelegd.

4.4 De schade-expert en aangeslotene hebben niet onprofessioneel gehandeld en van misleiding van de expert door [de bureu] is geen sprake. [De bureu] hebben in de visie van aangeslotene niet frauduleus gehandeld en het is aan aangeslotene om te beslissen of zij de verzekeringsrelatie met een verzekerde wenst te beëindigen. Aangeslotene heeft geen reden het expertiserapport in te trekken. Het behoort niet tot de taak van de Tuchtraad zich uit te laten over de vraag of het redelijk is om aan klager schadevergoeding toe te kennen.

#### 5. Behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 17 april 2019. Aan de zijde van klager zijn verschenen [klager] en de heer [naam 1], broer van klager. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen mevrouw [naam 2], directeur Schade Particulieren, en de heer mr. [naam 3], juridisch adviseur.

5.2 Klager heeft op de zitting een toelichting gegeven en daarin – zakelijk en verkort weergegeven – het volgende gesteld. Hij acht zich ontvankelijk in zijn klacht. De tuchtklacht staat naast de inhoud van de civiele procedure. Aangeslotene dient in haar relatie met haar verzekerde rekening te houden met de belangen van de benadeelde derde. Dat heeft zij onvoldoende gedaan en daarover gaat de klacht.

Klager heeft ter zitting ook de achtergrond van het geschil met [de bureu] toegelicht. Het gehele civiele geschil met [de bureu], waaronder het geschil over de schutting, ligt ter beoordeling voor aan de rechter in hoger beroep. Klager heeft aan de rechter de vraag voorgelegd of [de bureu] aansprakelijk zijn, maar hij heeft hen nog niet aansprakelijk gesteld.

Aangeslotene heeft door het (voorbarig) erkennen van aansprakelijkheid van [de burens] de rechten van klager als procespartij geschonden. Nadat aangeslotene klager had meegedeeld dat het dossier was gesloten, heeft zij toch, in het geheim, de behandeling voortgezet en de expert gevraagd de schade te beoordelen. Klager is niet geïnformeerd over het heropenen van het dossier en werd in de civiele procedure onverwacht geconfronteerd met het rapport van de expert. De expert heeft klager niet meegedeeld wanneer hij de schade zou komen beoordelen en het telefoongesprek dat klager met hem heeft gevoerd is door de expert onjuist in het rapport weergegeven. Ook is het rapport ten onrechte niet in concept aan klager voorgelegd. Klager verzoekt de Tuchtraad dit rapport in te trekken. Zolang het rapport niet is ingetrokken, wordt klager in zijn belangen geschaad. De expert heeft slecht onderzoek gedaan en het schadebeeld onjuist en onvolledig weergegeven. Dit is door de contra-expert erkend. Aangeslotene heeft onrechtmatig en in strijd met de procedure en mededelingen aan klager gehandeld. Klager heeft meegewerkt aan het onderzoek maar omdat de zaak complexer was, wilde hij eerst het oordeel van de rechter afwachten.

5.3 Aangeslotene heeft ter zitting haar pleitnota voorgedragen. Zij heeft herhaald dat klager op grond van artikel 5 lid 4 en lid 5 niet-ontvankelijk is. In reactie op de klacht stelt aangeslotene dat zij zich aan de Gedragscode houdt. Klager staat buiten de relatie tussen aangeslotene en haar verzekeren [de burens]. Ten behoeve van haar verzekeren heeft aangeslotene een partijrapportage laten opstellen. Dit stond aangeslotene vrij. De expert heeft zijn bevindingen telefonisch met klager besproken en klager heeft de gelegenheid gehad op die bevindingen te reageren. Hij heeft daarvan evenwel geen gebruik gemaakt. Klager is vrij om niet mee te werken. Indien klager het met de inhoud van het rapport niet eens is, zal hij zelf in de civiele procedure verweer moeten voeren tegen het rapport en bewijs moeten leveren van zijn stellingen. Dat heeft hij onvoldoende gedaan en dat blijkt ook uit de uitspraak van de rechter. De expert heeft niet onprofessioneel gehandeld. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid van [de burens] niet erkend. Zij heeft wel, schriftelijk naar [de burens], polisdekking erkend. Aangeslotene heeft klager bij brief van 22 januari 2018 bericht dat hij als benadeelde partij geen klacht bij Kifid kan indienen. Hiermee heeft zij klager, anders dan hij stelt, juist geïnformeerd.

5.4 Aangeslotene heeft verder toegelicht dat, nadat de expert zijn bevindingen met klager had besproken, het dossier, vanwege het niet meewerken van klager, voorlopig is gesloten. Dit was niet terecht en na een klacht van [de burens] is dit standpunt herzien. Over het heropenen van het dossier is klager niet geïnformeerd. De klacht van klager hierover was gegrond en aangeslotene heeft aan klager excuses aangeboden. De communicatie met klager had beter gekund en aangeslotene heeft hieruit lering getrokken. Geschillen waarbij emoties tussen partijen een grote rol spelen worden in het vervolg belegd bij een kleine groep senior schade-behandelaren.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars en daarover een uitspraak te doen.

*Ontvankelijkheid*

6.2 Bij de beoordeling van een rechtstreeks bij de Tuchtraad ingediende klacht, 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 is als bedoeld in artikel 1 onder f van het Reglement.

Klager is naar het oordeel van de Tuchtraad met betrekking tot zijn klacht tegen de aansprakelijkheidsverzekeraar van [de burens], te beschouwen als 'een slachtoffer van het handelen van een verzekerde', als bedoeld in de bijlage van het Reglement.

De Tuchtraad beoordeelt voorts of klager ontvankelijk is in zijn klacht op de voet van artikel 5 lid 4 van het Reglement. Tussen klager en [de burens] is ten tijde van de procedure bij de Tuchtraad een civiele procedure aanhangig. Bij deze procedure is aangeslotene geen partij en de tuchtklacht van klager ziet op andere aspecten dan in de civiele procedure aan de orde zijn. De civiele procedure staat niet in de weg aan behandeling van de klacht door de Tuchtraad.

*Inhoudelijk oordeel*

6.3 De Tuchtraad volgt klager niet in zijn uitgangspunt dat aangeslotene in haar relatie met haar verzekerde rekening dient te houden met de belangen van klager als de benadeelde derde. Aangeslotene heeft bij de behandeling van een claim van een verzekerde in de eerste plaats verplichtingen jegens haar verzekerde, in dit geval [de burens]. In die relatie heeft aangeslotene, ten aanzien van het laten uitvoeren van een expertise en het verstrekken van het rapport daarvan aan haar verzekerde, juist gehandeld.

Uit de hiervoor onder 2.3-2.7 vermelde correspondentie tussen klager en aangeslotene blijkt niet dat aangeslotene of haar expert met klager heeft afgesproken dat in afwachting van de uitkomst van de rechtszaak geen expertiserapport zou worden opgemaakt. Aangeslotene heeft wel aan klager meegedeeld dat het dossier voorlopig werd gesloten en dat dit aan verzekerde zou worden meegedeeld. Aan die mededeling heeft klager evenwel niet het vertrouwen kunnen ontleenen dat de expert die over de schade contact met hem had opgenomen, van zijn bevindingen geen rapport zou uitbrengen.

De Tuchtraad merkt nog het volgende op. Het besluit van aangeslotene om het dossier te heropenen is op zichzelf toelaatbaar. Nu aangeslotene aan klager had bericht dat het dossier voorlopig zou zijn gesloten, had het op de weg van aangeslotene gelegen om klager van die heropening op de hoogte te stellen. Niet aannemelijk is dat klager van het nalaten daarvan enig nadeel heeft ondervonden. Voor dat verzuim heeft aangeslotene bovendien haar excuses aan hem aangeboden. Ter zitting heeft zij nog toegelicht dat zij voor de toekomst andere interne procedures in het leven heeft geroepen voor schadegevallen waarin een conflictueuze relatie bestaat tussen verzekerde en benadeelde.

6.4 Uit de stukken van het geding is de Tuchtraad eveneens niet gebleken dat aangeslotene aansprakelijkheid van [de burens] (voorlopig) heeft erkend, daargelaten of een dergelijk erkenning tuchtrechtelijk verwijtbaar tegenover klager zou zijn geweest.

6.5 Klager heeft de inhoud van het expertiserapport betwist en de Tuchtraad verzocht aangeslotene op te leggen dat dit rapport wordt ingetrokken. Een dergelijk bevel valt buiten de bevoegdheid van de Tuchtraad. Ingevolge artikel 5 lid 3 van het Reglement kan de Tuchtraad deze sanctie niet aan aangeslotene opleggen.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat de klachten ongegrond zijn.

Aldus is beslist op 19 juni 2019 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. Th. Groeneveld, en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.