

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## TUSSENUITSPRAAK 19-001

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [plaatsnaam], 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 Op 15 februari 2017 heeft klager letsel opgelopen doordat hij bij het betreden van een vestiging van de [naam bedrijf] te [plaatsnaam] tegen een gesloten glazen wand voor een draaideur is gelopen. De beveiligingsmedewerker van een extern beveiligingsbedrijf had de glazen wand gesloten zonder het rolluik voor de draaideur te laten zakken. Klager heeft de [naam bedrijf] aansprakelijk gesteld. Op 24 oktober 2017 is de kwestie in behandeling genomen door aangeslotene, aansprakelijkheidsverzekeraar van de [naam bedrijf].

2.2 Klager heeft bij brief van 23 maart 2018 twee klachten bij de directie van aangeslotene ingediend: (1) schending van de redelijke termijn voor het innemen van een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid en (2) de weigering om schriftelijk excuses aan te bieden voor die termijnoverschrijding.

2.3 Aangeslotene heeft bij e-mail van 3 april 2018 excuses aangeboden voor de trage voortgang in het dossier. Volgens klager speelt deze klacht geen rol meer.

2.4 Bij brief van 5 juni 2018 heeft [naam advocaat] (hierna: de advocaat) namens klager een klacht bij de Tuchtraad ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 19 september 2018 verweer gevoerd. Daarop heeft de advocaat van klager op 8 oktober 2018 gereageerd. Aangeslotene heeft op deze repliek gereageerd bij brief 25 oktober 2018.

### 3. De door klager ingeroepen regeling

#### Gedragscode Behandeling Letselschade

De Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) beschrijft welke morele waarden en verantwoordelijkheden centraal staan in de behandeling van letselschade en welke gedragsregels daaruit zijn afgeleid. De normen van de GBL gelden voor alle bij de behandeling van

letselschade betrokken partijen. Het Verbond van Verzekeraars heeft de GBL bindend verklaard voor zijn leden.

*“Gedragsregel 4: Standpunt innemen*

*De verzekeraar neemt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid in.”*

#### 4. De klachten

4.1 De in 2.4 genoemde brieven aan de Tuchtraad opgenomen klacht luidt dat aangeslotene na de op 23 maart 2018 bij haar directie ingediende klacht nog steeds geen definitief standpunt over de aansprakelijkheid heeft ingenomen.

4.2 Klager verzoekt de Tuchtraad uit te spreken dat aangeslotene de goede naam van het schadeverzekeringsbedrijf heeft geschaad door hem gedurende acht maanden in onzekerheid te laten. Aangeslotene heeft hierdoor in strijd gehandeld met de GBL. Aangeslotene heeft aan klager niet laten weten wat de achtergrond was van de vertraging. De [naam bedrijf] is aansprakelijk voor de schade die het gevolg is van eventuele fouten van hulppersonen als het beveiligingsbedrijf. Aangeslotene had als verzekeraar van de [naam bedrijf] dus een standpunt kunnen innemen over de aansprakelijkheid. De interne afhandeling van de schade met het beveiligingsbedrijf en zijn aansprakelijkheidsverzekering regardeert klager niet. Klager verzoekt de Tuchtraad tevens uit te spreken dat het aan aangeslotene te wijten tijdsverloop maakt dat aangeslotene thans de verplichting heeft zijn schade te vergoeden.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar verweer van 19 september 2018 onder meer gesteld dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht op grond van het volgende.

Krachtens artikel 6 van het Reglement kan een klacht alleen rechtstreeks worden ingediend ‘indien de klacht afkomstig is van een belanghebbende en de klacht de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft’. Consumenten zijn uitgesloten in het belanghebbende-begrip in het Reglement. In de wetenschappelijke literatuur bestaat discussie over de bevoegdheid van de Tuchtraad omdat het Reglement een consumentenbegrip hanteert dat afwijkt van de betekenis van dit begrip in het normale Nederlandse taalgebruik. Het consumentenbegrip wordt niet uitgelegd in de Gedragscode verzekeraars. De klacht ziet bovendien niet op de Gedragscode Verzekeraars, maar gaat over de naleving van de GBL. Ook hierom is klager niet ontvankelijk in zijn klacht.

5.2 Aangeslotene verzoekt de Tuchtraad zich uitdrukkelijk uit te spreken over de vragen of klager zijn klacht niet rechtstreeks bij de Tuchtraad, maar bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening had moeten indienen, en of hij in een klacht over de GBL kan worden ontvangen.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 van zijn Reglement onder meer 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. Indien sprake is van indiening 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 en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

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. Daarin is bepaald dat onder ‘belanghebbende’ wordt verstaan: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan.

6.3 Het begrip ‘belanghebbende’ is verder uitgewerkt in de bijlage van het Reglement, die in verbinding met artikel 1 onder f van het Reglement onder andere als categorie onderscheidt: (...) 3. slachtoffers door handelingen van verzekerden; (...).

6.4.1 Klager is naar het oordeel van de Tuchtraad met betrekking tot zijn klacht tegen de aansprakelijkheidsverzekeraar van de [naam bedrijf] te beschouwen als ‘een slachtoffer van het handelen van een verzekerde’. Of de klacht door de Tuchtraad in behandeling kan worden genomen, hangt daarmee af van de uitleg van de woorden ‘niet zijnde consument’ in art. 1 onder f van het Reglement en de daarbij behorende bijlage.

6.4.2 De Tuchtraad acht voor deze uitleg het volgende van belang. De achtergrond van de regeling dat consumenten niet rechtstreeks bij de Tuchtraad kunnen klagen, is de wens aan consumenten voor hun klachten tegen financiële ondernemingen één loket te bieden. Daartoe is het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in het leven geroepen. Mede om verwarring over de bevoegdheidsgrenzen te voorkomen, kunnen consumenten tucht-rechtelijke klachten niet direct aan de Tuchtraad voorleggen. De voorzitter van de Geschillencommissie financiële dienstverlening van Kifid stuurt dergelijke klachten aan de Tuchtraad door (zie artikel 6 lid 2 Reglement).

6.4.3 In het juridische spraakgebruik wordt onder ‘consument’ begrepen een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf (vergelijk artikel 6:230g lid 1 aanhef en onder a BW en artikel 6:236 BW). Het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: Reglement Geschillencommissie) kent echter niet aan iedere consument in deze zin steeds toegang tot Kifid toe. In het licht van het voorgaande, moeten de woorden ‘niet zijnde consument’ in het Reglement van de Tuchtraad aldus worden begrepen, dat daarin wordt bedoeld op degenen die op grond van het Reglement Geschillencommissie als ‘consument’ toegang hebben tot Kifid. Aldus wordt voorkomen dat degenen die naar juridisch spraakgebruik beoordeeld onder het begrip ‘consument’ vallen, maar die geen toegang hebben tot Kifid – zodat voor hen de ratio van ‘één loket’ niet geldt – ook van rechtstreekse toegang tot de Tuchtraad worden uitgesloten.

6.4.4 In aansprakelijkheidszaken hebben slachtoffers alleen toegang tot Kifid met een klacht tegen de aansprakelijkheidsverzekeraar van de veroorzaker, indien zij beschikken over een eigen recht tegen deze verzekeraar, zoals bij de WAM (zie artikel 60 Reglement Geschillencommissie). Slachtoffers met alleen een zogeheten 'directe actie' van artikel 7:954 Burgerlijk Wetboek, zijn uitdrukkelijk van de toegang tot Kifid uitgesloten. Uit het voorgaande volgt dat dergelijke slachtoffers niet kunnen worden aangemerkt als 'consument' in de zin van artikel I onder f Reglement en de daarbij behorende bijlage. Zij moeten daarom als belanghebbenden in de zin van artikel I onder f van het Reglement worden aangemerkt.

6.5 Het bovenstaande brengt mee dat klager een belanghebbende is in de zin van artikel I onder f van het Reglement en ontvankelijk is in zijn klacht.

6.6 De ontvankelijkheid van klager laat onverlet dat de beoordeling door de Tuchtraad alleen tuchtrechtelijke aspecten betreft en, ingevolge artikel 5 lid 2 van het Reglement, meer in het bijzonder de Gedragscode Verzekeraars. De Tuchtraad nodigt klager uit te onderbouwen dat de klacht betrekking heeft op het naleven van de Gedragscode Verzekeraars.

#### 7. De tussenbeslissing

De Tuchtraad oordeelt dat klager ontvankelijk is in zijn klacht en nodigt klager uit zijn klacht te onderbouwen zoals bedoeld onder 6.6.

Aldus is beslist op 15 januari 2019 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.