



UITSpraak 20-006

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats], 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 b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

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

2.1 Klager heeft bij aangeslotene een woonhuisverzekering. Nadat klager een beroep op de verzekering heeft gedaan voor schade die is ontstaan doordat een plafondplaat in zijn woning naar beneden is gekomen, is in opdracht van aangeslotene de schade door een expert beoordeeld. Naar aanleiding van het rapport van de expert is de claim afgewezen op de grond dat de lekkage was ontstaan door geleidelijke inwerking en achterstallig onderhoud. Daarna heeft een timmer- en onderhoudsbedrijf, dat vlak voor het ontstaan van de schade een reparatie aan het dak had uitgevoerd, klager bij brief over zijn bevindingen met betrekking tot het dak geïnformeerd. De schade is ook beoordeeld door een andere expert. Aangeslotene heeft klager naar aanleiding van de brief van het timmer- en onderhoudsbedrijf en het rapport van de tweede expert opnieuw meegedeeld dat geen dekking onder de verzekering bestaat. Aangeslotene heeft klager in die brief verder bericht:

"Tenslotte heeft u bezwaar getekend tegen ons standpunt. Wij hebben toen een expert ingeschakeld. Doordat u het dak heeft hersteld, zonder ons de mogelijkheid te geven om de staat te beoordelen, zijn wij in onze belangen geschaad. Om de eerder genoemde drie redenen, bieden wij geen dekking voor uw claim."

Aangeslotene heeft naar aanleiding van de klacht hierover schriftelijk aan klager meegedeeld dat zij niet in haar belangen is geschaad en dat deze afwijzingsgrond onjuist is. Zij heeft hiervoor excuses aangeboden.

2.2 Klager heeft een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Hij heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen de Geschillencommissie) verzocht uitspraak te doen over de dekkingsvraag alsmede over de handelwijze van aangeslotene met betrekking tot de behandeling van de schade en met name de afwijzingsgrond dat aangeslotene in haar belangen is geschaad.

2.3 De Geschillencommissie heeft op 23 november 2018 uitspraak gedaan en heeft daarin uitsluitend het verzoek van klager om dekking voor de schade aan het dak van zijn woning beoordeeld. De Geschillencommissie heeft dat verzoek afgewezen.



2.4 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de tuchtklacht, die ziet op de handelswijze van aangeslotene, op 6 september 2019 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.5 Aangeslotene heeft bij brief van 22 november 2019 verweer gevoerd. Bij brief van 2 december 2019 heeft klager repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 17 december 2019 dupliek ingediend.

3. De klachten

Klager stelt dat de beschuldiging door aangeslotene van een onwaar feit, namelijk dat aangeslotene door klager in haar belangen is geschaad, is aan te merken als laster.

Klager stelt tevens dat hij zich door de uitlatingen van de eerste expert en het standpunt van aangeslotene, onheus bejegend voelt. Omdat aangeslotene ten onrechte waarde heeft gehecht aan de onjuiste uitlatingen van de eerste expert, voelt klager zich als leugenaar neergezet.

Klager is verder van mening dat aangeslotene de situatie bagatelliseert en dat haar excuses niet oprecht zijn. Voorts meent klager dat aangeslotene naast excuses ook coulancehalve een uitkering had moeten doen bij wijze van afhandeling.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft bij brief van 22 november 2019 de stellingen van klager weersproken en aangevoerd dat geen sprake is van laster noch van vooringenomenheid. Zij heeft dit, kort weergegeven, als volgt toegelicht. De expert heeft de feitelijke situatie beoordeeld. Aangeslotene heeft beoordeeld of de schade onder de dekking valt op grond van de verzekeringsvoorwaarden. Na een bezwaar van klager is een tweede expert ingeschakeld. Deze was niet in staat de situatie volledig te beoordelen, doordat het dak inmiddels was hersteld. Van vooringenomenheid was volgens aangeslotene geen sprake. Ten aanzien van het punt van laster heeft aangeslotene gesteld dat zij nooit de intentie heeft gehad om klager in een kwaad daglicht te stellen. Aangeslotene heeft gesteld dat zij de eer en goede naam van klager niet opzettelijk of onopzettelijk heeft aangetast. Voorts heeft aangeslotene in dit kader te kennen gegeven dat met derden niet is gecommuniceerd over de brief waarin door aangeslotene is gesteld dat zij in haar belangen was geschaad. Aangeslotene heeft verder benadrukt dat zij excuses heeft aangeboden meteen na het bezwaar van klager naar aanleiding van de mededeling van aangeslotene dat zij in haar belangen was geschaad. Aangeslotene heeft gesteld dat zij de goede naam van en het aanzien in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

4.2 Aangeslotene heeft in haar brief van 17 december 2019 nog eens benadrukt dat de brief waarin zij stelt dat haar belangen zijn geschaad, niet is gedeeld met derden. Alleen klager zelf en diens assurantietussenpersoon hebben kennis kunnen nemen van de brief. De assurantietussenpersoon valt echter niet als derde aan te merken nu deze zich heeft gepresenteerd als vertegenwoordiger van klager. Verder stelt aangeslotene expliciet dat de expert niet in dienst is bij aangeslotene. Aangeslotene betreurt het dat klager zich gegriefd voelt, maar acht onvoldoende grond aanwezig om daar een genoegdoening in geld tegenover te stellen, nu de schade niet is verzekerd en zij haar excuses aan klager heeft gemaakt.



5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

5.2 Klager heeft te kennen gegeven dat de uitlatingen van aangeslotene zijn aan te merken als laster. De Tuchtraad heeft onderzocht of aangeslotene in dit proces klager onheus heeft bejegend en hem als leugenaar heeft neergezet, zoals klager stelt.

Aangeslotene heeft aanvankelijk het juridisch standpunt ingenomen dat een eventueel recht op uitkering is vervallen doordat klager haar als verzekerde niet of onvolledig heeft geïnformeerd. Het verweer had betrekking op het feit dat aangeslotene op dat moment in de veronderstelling verkeerde dat haar, als gevolg van de inmiddels verrichte reparatie van het dak, de mogelijkheid was ontnomen een onderzoek te doen naar de oorzaak van de lekkage. In de wet (artikel 7:941 Burgerlijk Wetboek) staat dat een dergelijk beroep op verval van het recht op uitkering alleen mogelijk is als de verzekeraar “in een redelijk belang is geschaad”. In dat kader heeft aangeslotene de uitlating gedaan dat zij door het handelen van klager in haar belangen was geschaad. Daaraan lag niet enig persoonlijk verwijt van aangeslotene aan het adres van klager ten grondslag. Nadat klager de feitelijke gang van zaken had toegelicht, heeft aangeslotene haar standpunt bovendien direct herzien en onmiddellijk aan klager haar excuses aangeboden. De Tuchtraad beschouwt de excuses en de herziening van het standpunt door aangeslotene voldoende en oordeelt dat de claim en de klacht op correcte wijze zijn behandeld. De handelwijze van aangeslotene kan niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar worden aangemerkt.

5.3 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klacht van klager ongegrond is.

6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 24 maart 2020 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. C.E. du Perron, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.