



UITSPRAAK 21-008

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. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De brief van 5 januari 2021 van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waarbij te noemen tuchtklacht is doorgeleid naar de Tuchtraad.
- Het verweer van aangeslotene van 11 februari 2021.
- De reactie hierop (replik) van klager van 8 maart 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 25 maart 2021.
- De brief van de Tuchtraad van 7 mei 2021 met aanvullende vragen.
- De reactie van aangeslotene bij brief van 20 mei 2021.
- De reactie van klager bij brief van 12 juni 2021.

2. De tuchtklacht in het kort

Deze tuchtklacht heeft betrekking op de handelwijze van aangeslotene nadat deze bekend was geworden met een vermeende fraude bij een door aangeslotene ingeschakeld herstelbedrijf. De handelwijze van aangeslotene staat volgens klager niet in verhouding tot de zware sancties die aangeslotene in haar voorwaarden heeft opgenomen voor fraude door een verzekeringnemer.

3. De achtergronden van de zaak

3.1 De klacht richt zich op de handelwijze van aangeslotene nadat deze bekend was geworden met een vermeende fraude en is door de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in haar brief van 5 januari 2021 als volgt geformuleerd:

“[Klager] heeft in verband met een inbraak een beroep gedaan op zijn woonhuisverzekering bij [aangeslotene]. De schade van [klager] is door [aangeslotene] in behandeling genomen. Voor het afhandelen van de schade heeft [aangeslotene] onder andere gebruikgemaakt van de diensten van [bedrijf X], een met [aangeslotene] samenwerkend herstelbedrijf.

De klacht heeft betrekking op vermeende fraude door [bedrijf X] en de handelwijze van [aangeslotene] na het bekend worden met de fraude. [Klager] voert aan dat [bedrijf X] fraude heeft gepleegd met werkbonnen. [Bedrijf X] heeft de woning van [klager] verschillende malen bezocht voor het vaststellen van de schade. Bij haar werkzaamheden maakt [bedrijf X] gebruik van werkbonnen, die door [klager] zijn ondertekend. [Bedrijf X] heeft geen kopieën verstrekt



van de werkbonden die [klager] heeft ondertekend en [bedrijf X] heeft de werkbonden tweemaal achteraf aangepast, zonder medeweten van [klager].

[Klager] heeft bij [aangeslotene] melding gemaakt van deze frauduleuze handelwijze en hij heeft [aangeslotene] (en de door [aangeslotene] ingeschakelde expert) verzocht om actie te ondernemen. [Aangeslotene] heeft volgens [klager] echter niet adequaat gereageerd en geen sancties getroffen (en ook geen nieuwe expertise laten verrichten). [Klager] meent dat hij van [aangeslotene] als professionele verzekeraar mag verwachten dat zij op gelijke wijze omgaat met fraude in het eigen netwerk als met fraude door een verzekeringnemer. De handelwijze van [aangeslotene] staat volgens [klager] niet in verhouding tot de zware sancties die [aangeslotene] in haar voorwaarden heeft opgenomen voor fraude door een verzekeringnemer. [Klager] had van [aangeslotene] verwacht dat zij de schadeafhandeling na de fraude opnieuw zou opstarten en dat [aangeslotene] sancties zou treffen tegen [bedrijf X], maar dat heeft [aangeslotene] nagelaten.”

Klager vindt het gedrag van aangeslotene niet toelaatbaar.

3.2 Nadat de Tuchtraad de tuchtklacht tegen aangeslotene had ontvangen, hebben partijen schriftelijk (in twee rondes) hun standpunten uitgewisseld. De Tuchtraad heeft tijdens de procedure aan partijen bij brief van 7 mei 2021 de volgende aanvullende vragen gesteld ten behoeve van de schriftelijke afdoening. Hierop hebben partijen, zoals bij ‘de procedure’ aangegeven, schriftelijk gereageerd. De vragen van de Tuchtraad luiden als volgt:

- Klager heeft op 30 januari 2020 een brief aan de directie van aangeslotene gestuurd met zijn klacht over de behandeling van zijn diefstalschade. Klager heeft geen ontvangstbevestiging of reactie van de directie ontvangen. Een reactie is wel ontvangen van de Klachtencoördinator van aangeslotene. Is de brief van klager van 30 januari 2020 zonder nadere toelichting uwerzijds door de Klachtencoördinator beantwoord?
- Zo ja, is het binnen uw bedrijf de standaardprocedure dat de aan de directie gerichte klacht, onmiddellijk en zonder nadere toelichting aan de Klachtencoördinator wordt voorgelegd?

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad en het standpunt van klager

4.1 De klacht richt zich in de kern erop dat volgens klager een schadeafhandeling vanaf het begin eerlijk, transparant en objectief dient te geschieden en dat het reglement houdende de gedragsregels van het NIVRE hiertoe een leidraad biedt. Klager heeft in dit kader uitdrukkelijk naar artikel 6.1 van het reglement houdende de gedragsregels van het NIVRE verwezen. De door klager aangehaalde passage van dit artikel luidt: “draagt zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling of schaderegeling.” Klager heeft gesteld dat hij gedurende de afhandeling van zijn diefstalschade niets, of zelfs het tegendeel, heeft ervaren van de uitvoering van de gedragsregel, die volgt uit de geciteerde passage van het artikel. 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).

4.2 Klager heeft verder kenbaar gemaakt dat de samenwerking tussen aangeslotene en bedrijf X lijkt “op een een-tweetje, een vorm van koppelverkoop, met als doel de schadeafhandeling op snelle en goedkope manier af te handelen.” Klager heeft ter onderbouwing een groot aantal feiten aangedragen. Onder meer noemt hij in dit kader het aanpassen van werkbonden na ondertekening door de verzekerde; het werken met niet



originele werkbonden; het door de expert van aangeslotene onnodig, kwetsend opeisen en in bezit nemen van de aankoopbonden van de gestolen sieraden; het onder valse voorwendselen het woonhuis betreden en daarna een detailtekening opstellen van een privé-object; het voor het opnemen van herstellkosten van de schade door bedrijf X twee uur nodig hebben en declareren aan aangeslotene; het contraexpertise-formulier administratief slordig verwerken door de expert van aangeslotene; het contraexpertise-formulier eerst onjuist invullen door het huisnummer incorrect te vermelden en de naam van de medewerker van aangeslotene niet te vermelden; het door de contra-expert niet juist vermelden van de benoemingsdatum op de akte van taxatie en dat later handmatig corrigeren; het door de directie van aangeslotene niet correct en klantvriendelijk uitvoeren van de klachtenprocedure die in de polisvoorwaarden van aangeslotene is opgenomen. Een bij de directie van aangeslotene ingediende klacht over de schadeafhandeling wordt immers in strijd met die voorwaarden niet behandeld door de directie maar door een “klachtencoördinator”.

4.3 Klager heeft in zijn repliek aan de klacht toegevoegd dat hij nog steeds financieel nadeel ondervindt doordat een bedrag van € 2.200,- onrechtmatig is achtergehouden door aangeslotene en bedrijf X.

4.4 Klager heeft in zijn reactie van 12 juni 2021 op de brief van aangeslotene d.d. 20 mei 2021 gesteld dat in de verzekeringsvoorwaarden steeds als klacht afhandelende instantie naar voren komt “onze directie” en dat hier ook “onze afhandeling” gekoppeld wordt aan “onze directie”. Naar een klachtenafdeling of klachtencoördinator wordt in die voorwaarden niet verwezen. De directeur van aangeslotene heeft verwezen naar de website en niet naar de polisvoorwaarden.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft zowel in haar verweer als haar dupliek kenbaar gemaakt dat zij de gedragsregels niet heeft geschonden en de schadevaststelling is verlopen met inachtneming van de gedragsregels van het NIVRE. Voorts heeft aangeslotene te kennen gegeven dat zij meent niet in strijd met de gedragsregels te hebben gehandeld of zich anderszins onethisch te hebben gedragen.

5.2 Het is gebruikelijk dat originele nota's van waardevolle zaken bij inbraken worden opgevraagd en niet aan een verzekerde worden teruggegeven. Aangeslotene doet dit om fraude te voorkomen. Aangeslotene heeft benadrukt dat dit niet wil zeggen dat zij twijfelde aan de schade die klager bij haar heeft geclaimd. Aangeslotene heeft daaraan toegevoegd dat zij het vervelend vindt om te lezen dat klager dit als onnodig en kwetsend heeft ervaren en stelt dat dit nooit haar bedoeling is geweest.

5.3 Op de stelling van klager dat sprake is van een vorm van koppelverkoop heeft aangeslotene gereageerd dat daarvan geen sprake is nu niet de verkoop van het ene product is gekoppeld aan een ander product. De dienstverlening van aangeslotene is verzekeren; zij repareert zelf geen schades. Net als andere verzekeraars heeft aangeslotene een netwerk van bedrijven die haar helpen bij de schadeafhandeling. Het doel hiervan is de schade zo goed en snel mogelijk voor verzekerden te kunnen regelen. Met de bedrijven worden tariefafspraken gemaakt en het is ook in het belang van de verzekerden van aangeslotene dat de kosten

beheersbaar blijven. Het doel is niet om de schade zo goedkoop mogelijk af te wikkelen en dat past ook niet bij aangeslotene als onderlinge verzekeringsmaatschappij zonder winstoogmerk.

5.4 Aangeslotene heeft haar excuses aangeboden aan klager voor het feit dat de reparateur geen werkbond heeft achtergelaten bij klager. Dit is in strijd met de afspraken die aangeslotene met hem heeft. Aangeslotene heeft beoordeeld of klager hierdoor schade heeft geleden en zij is van mening dat dit niet zo is. De werkbond van 14 oktober 2019 is niet relevant geweest voor het vaststellen van de schade.

5.5 Aangeslotene heeft in haar antwoord op de vragen uit de brief van 7 mei 2021 gesteld dat de klachtbrief van 30 januari 2020 van klager, gericht aan haar directie, zonder nadere toelichting van zijde van de directie, door de klachtencoördinator is beantwoord. Klager heeft bij brief van 4 februari 2020 een ontvangstbevestiging van zijn klacht ontvangen. Die brief werd verstuurd door de klachtencoördinator en daarin wordt uitgelegd dat deze de klacht namens de directie afhandelt. Aangeslotene heeft verder gewezen op haar website waarop deze gang van zaken eveneens vermeld staat. Daarnaast heeft zij naar voren gebracht dat zij zich in het intern klachtenbeleid conformeert aan de wet- en regelgeving en zelfregulering waaronder hoofdstuk 7 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft en de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 van het Verbond van Verzekeraars. In het intern klachtenbeleid van aangeslotene is bepaald dat een aan de directie gerichte klacht door de klachtencoördinator wordt afgehandeld. Dit doet de klachtencoördinator namens de directie. De klachtencoördinator heeft een zelfstandige bevoegdheid om klachten af te handelen. In bijzondere of complexe situaties vindt soms afstemming met de directie plaats. Volgens aangeslotene is het voor de directie ondoenlijk zich te mengen in iedere klacht.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Op grond van artikel 5 lid 1 van het Reglement van de Tuchtraad heeft de Tuchtraad 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.

Gevorderd schadebedrag

6.2 De Tuchtraad stelt voorop dat schadekwesities buiten zijn bevoegdheid liggen. De Raad kan dus niet oordelen over het door klager bij repliek genoemde bedrag aan resterende schade.

Klacht over de behandeling van de diefstalclaim

6.3 Klager heeft geklaagd over het handelen van aangeslotene bij de behandeling van de diefstalclaim. De behandeling van de diefstalclaim had naar het oordeel van de Tuchtraad weliswaar met meer uitleg aan klager gepaard kunnen gaan, maar is niet anders verlopen dan gebruikelijk en wordt door de Tuchtraad niet onbehoorlijk geacht. Dat deze werkwijze, hoewel uit het oogpunt van fraudepreventie begrijpelijk, door klager als onnodig en kwetsend is ervaren, heeft aangeslotene onderkend. Zij heeft gesteld die ervaring van klager te betreuren. De gang van zaken rond de werkbonden is naar het oordeel van de Tuchtraad slordig en verdient verbetering. Aangeslotene heeft toegezegd daarvoor zorg te dragen. Van enig nadeel dat klager door die gang van zaken heeft geleden, is de Raad niet gebleken. Al met al beoordeelt de Tuchtraad de behandeling van de claim niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.



Klacht over de afhandeling van de directieklacht

6.4.1 Klager heeft op 30 januari 2020 een klacht aan de directie van aangeslotene gericht. De directieklacht is zonder voorafgaande mededeling aan klager door de klachtencoördinator behandeld en afgedaan. Aangeslotene heeft hiervoor als reden opgegeven dat in het interne klachtenbeleid van aangeslotene is bepaald dat een aan de directie gerichte klacht door de klachtencoördinator wordt afgehandeld en dat zij hiermee in overeenstemming handelt met de regels die krachtens de Wft gelden (Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, hoofdstuk 7) en met de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 van het Verbond van Verzekeraars. De klachtencoördinator doet dit namens de directie, zoals op de website van aangeslotene is vermeld. De klachtencoördinator heeft een zelfstandige bevoegdheid om klachten af te handelen. Alleen in bijzondere of complexe situaties vindt soms afstemming met de directie plaats.

6.4.2 De Tuchtraad stelt voorop dat noch de Wft, noch de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 van het Verbond van Verzekeraars het verschijnsel 'directieklacht' kent. Een aangeslotene is dan ook niet verplicht verzekeren of anderen de mogelijkheid te bieden klachten aan de directie te richten.

De Tuchtraad is evenwel van oordeel dat, indien een aangeslotene de mogelijkheid opent klachten aan de directie te richten – onverschillig of dat geschiedt in polisvoorwaarden of op andere wijze, zoals door een mededeling op haar website – een klager die daarvan gebruik maakt, in beginsel mag verwachten dat de klacht niet buiten de directie om wordt afgedaan door een niet tot de directie behorende functionaris. De klager die zich genooddaakt voelt een klacht op het hoogste niveau binnen de organisatie aan te kaarten, zou zich niet serieus genomen kunnen voelen als de klacht op een dergelijke wijze wordt afgedaan.

Dat betekent niet dat de directie van een aangeslotene de feitelijke behandeling van een directieklacht niet zou mogen overlaten aan een daartoe gemachtigde medewerker, zoals een klachtencoördinator, mits die niet direct of indirect betrokken is geweest bij de gedragingen die tot de klacht aanleiding hebben gegeven. De beslissing op een directieklacht behoort evenwel niet geheel buiten de directie om te worden genomen en behoort daarom, als blijkt daarvan, door een lid van de directie te worden ondertekend.

Slotsom

7.1 De klacht, die inhoudt dat de afhandeling van de directieklacht door een klachtencoördinator niet was geoorloofd, omdat in die mogelijkheid niet in de polisvoorwaarden (maar slechts op de website van aangeslotene) was voorzien, is blijkens het vorenstaande ongegrond. Klager heeft zich echter terecht beklagd over de wijze waarop zijn klacht is afgehandeld. De Tuchtraad ziet in hetgeen is overwogen in 6.4.2 aanleiding om te adviseren zoals hierna is vermeld.

7.2 Beslist zal worden als hierna vermeld.

8. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

De Tuchtraad adviseert het Verbond van Verzekeraars de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 aan te vullen met bepalingen van de strekking als hiervoor in 6.4.2 omschreven.



Aldus is beslist op 8 november 2021 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.