



## UITSPRAAK 22-013

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [bedrijfsnaam], gevestigd te [vestigingsplaats],  
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 [de heer X] namens klager van 29 maart 2021, met bijlagen.
- Het verweerschrift van aangeslotene van 25 augustus 2021.
- De reactie hierop (repliek) van [de heer X] namens klager van 27 oktober 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 21 december 2021.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

### 2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene de schadeclaim van klager heeft behandeld. Klager vindt dat aangeslotene niet voortvarend en niet zorgvuldig is omgegaan met de behandeling van het dossier van klager.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Op 6 november 2016 vond een brand plaats in het autobedrijf van klager. Aangeslotene heeft de schade als gevolg van de brand in behandeling genomen en de materiële schade vlak na het ontstaan ervan uitgekeerd. Klager is het niet eens met de wijze waarop de bedrijfsschade wordt afgehandeld. Aangeslotene heeft volgens klager hierbij steken laten vallen en het duurt allemaal te lang. Aangeslotene heeft daardoor tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

3.2 Tussen partijen hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden over de gestelde bedrijfsschade. Ook zijn er verschillende experts ingeschakeld die de bedrijfsschade hebben berekend. Partijen zijn het desondanks, niet eens geworden over de hoogte van de bedrijfsschade. Aangeslotene heeft ervoor gekozen om op 15 juni 2020 een bedrag van € 80.000,00 aan bedrijfsschade aan klager te vergoeden. Klager vindt dit bedrag te laag. Partijen zijn nadien weer verder met elkaar in gesprek gegaan. Partijen zijn nog steeds in discussie over de hoogte van de bedrijfsschade en over een eventuele uitbreiding van de opdracht aan een nieuwe deskundige. Bij die opdracht wil klager niet alleen dat de omvang van de bedrijfsschade bindend wordt vastgesteld maar ook dat de wijze van schadevaststelling wordt beoordeeld en dat daaraan bindend financiële consequenties worden verbonden. Met dit laatste is aangeslotene het niet eens.



#### 4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Zoals hiervóór al is weergegeven, vindt klager dat het vaststellen van de bedrijfsschade door aangeslotene te lang duurt. Klager vindt dit merkwaardig, omdat naar zijn mening de bedrijfsschade in een gesprek van 6 juni 2018 geregeld was. Klager is het niet eens met de tot nu toe door aangeslotene vastgestelde bedrijfsschade. Bij de vaststelling van de schade bedient aangeslotene zich van hele en halve onwaarheden. Klager is niet te spreken over de kwaliteit van de experts die aangeslotene heeft ingeschakeld. Het uiteindelijk door aangeslotene uitgekeerde bedrag van € 80.000,00 vindt klager te laag.

4.2 Klager vindt het tuchtrechtelijk niet toelaatbaar dat een medewerker van aangeslotene klager ervan heeft beschuldigd dat hij in het schadebehandelingsproces bedreigend is overgekomen.

4.3 Klager is het er ook niet mee eens dat de nog door partijen in te schakelen nieuwe deskundige wel mag oordelen over de wijze van schadevaststelling, maar dat daaraan vervolgens door de deskundige geen bindende financiële consequenties verbonden mogen worden. Het is voor klager niet duidelijk waarom aangeslotene daar zoveel moeite mee heeft.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene vindt dat [de heer X], door wie de klacht is ingediend niet in zijn klachten ontvangen kan worden, omdat hij niet als belanghebbende kan worden aangemerkt.

5.2 Daarnaast vindt aangeslotene dat zij bij de vaststelling van de bedrijfsschade niet onzorgvuldig heeft gehandeld. Zij heeft naar beste weten de bedrijfsschade van klager laten vaststellen. Verder merkt aangeslotene op dat klager in deze procedure veel aandacht besteedt aan de cijfers en berekeningen die ten grondslag kunnen liggen aan de vaststelling van de bedrijfsschade. Het heeft er alle schijn van dat klager de vaststelling van de bedrijfsschade door de experts van aangeslotene en/of de polisbepaling over de bedrijfsschade ter toetsing aan de Tuchtraad wil voorleggen. Dat is niet hetgeen de Tuchtraad zou moeten toetsen.

5.3 Aangeslotene herkent zich niet in het beeld dat zij zich bij de schadevaststelling van hele en halve onwaarheden bedient. Ook heeft aangeslotene de verzekerde gewezen op de mogelijkheid van het inschakelen van een contra-expert.

5.4 Het handelen van een medewerker van aangeslotene in het schadevaststellingsproces is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het is niet juist dat een medewerker van aangeslotene klager ervan heeft beschuldigd dat hij in het schadebehandelingsproces bedreigend is overgekomen.

5.5 Aangeslotene meent dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar handelt door niet akkoord te gaan met de door verzekerde gewenste extra opdracht aan de nieuwe deskundige. Teneinde de schade voortvarend af te handelen, heeft aangeslotene voorgesteld een extra opdracht aan de derde deskundige te geven en die extra opdracht los te koppelen van de inmiddels aan klager toegezonden akte van disakkoord. Dit getuigt juist van een zorgvuldige schadeafhandeling van aangeslotene. Op die manier kan de derde deskundige, ongeacht of hij de extra opdracht aanvaardt, wel de bedrijfsschade bindend vaststellen.



## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 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 uitspraak te doen. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

### *De ontvankelijkheid van klager*

6.2 De Tuchtraad beoordeelt allereerst of klager in zijn klacht kan worden ontvangen. Daarbij toetst de Tuchtraad op grond van de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2, aanhef en onder f, van het Reglement of de indiener van de klacht of degene namens wie de klacht is ingediend een belanghebbende is zoals bedoeld in artikel 1, aanhef en onder f, van het Reglement van de Tuchtraad. 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 De Tuchtraad stelt vast dat klager klaagt over het handelen van aangeslotene in het kader van de verzekeringsovereenkomst die hij anders dan als consument met haar heeft afgesloten en waaronder hij heeft verzocht een uitkering te doen. Klager heeft, in zijn hoedanigheid van verzekeringnemer, te gelden als belanghebbende zoals bedoeld in de bijlage bij het reglement van de Tuchtraad. Klager kan daarom in zijn klacht worden ontvangen. Dat de klacht van klager namens hem is ingediend door [de heer X] maakt dit niet anders.

### *De beoordeling van de inhoudelijke klachten*

6.4 De Tuchtraad is van oordeel dat er geen aanwijzingen in het dossier aanwezig zijn dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. In het onderhavige dossier hebben verschillende experts zich over de bedrijfsschade uitgelaten, maar ze zijn het niet met elkaar eens geworden over de hoogte daarvan. Het kan zich voordoen dat experts het niet met elkaar eens zijn over de schadevaststelling en daar gaat helaas tijd mee gemoeid. Gelet op de tijdsperiode in dit dossier en de correspondentie die over en weer is gevoerd, ziet de Tuchtraad niet in dat aangeslotene in dit kader een verwijt valt te maken. Over de omvang van de bedrijfsschade kan de Tuchtraad zich niet uitlaten, omdat dat niet tot zijn taak behoort. Anders dan klager is de Tuchtraad van oordeel dat niet is komen vast te staan dat aangeslotene zich tijdens een bespreking op 6 juni 2018 tussen partijen zodanig heeft uitgelaten dat klager erop mocht vertrouwen dat tussen partijen overeenstemming was bereikt over de hoogte van de bedrijfsschade. Uit het verslag van die bespreking blijkt duidelijk dat aangeslotene een voorbehoud heeft gemaakt. Verder is de Tuchtraad van oordeel dat het gedrag van aangeslotene, door akkoord te gaan met het inschakelen van een derde deskundige om de wijze van schadevaststelling te beoordelen, getuigt van een coöperatieve houding. Dat aangeslotene zich niet op voorhand wenst te binden aan een eventuele verplichting tot het vergoeden van schade op basis van het oordeel van de derde deskundige over de wijze van schadevaststelling, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Tot slot is van grensoverschrijdend gedrag van een medewerker van aangeslotene niet gebleken. Gelet op al het voorgaande komt de Tuchtraad tot het oordeel dat aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6.5 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.



7. De beslissing

De Tuchtraad komt tot het oordeel 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 19 juli 2022 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. Mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en, mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.