



UITSPRAAK 23-015

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',
gemachtigde: [naam gemachtigde]

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klacht van klager die is doorgeleid door de voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 15 maart 2023, met bijlagen;
- het verweer van aangeslotene van 25 mei 2023;
- de repliek van klager van 11 juni 2023;
- de dupliek van aangeslotene van 6 juli 2023;
- de reactie van klager op de dupliek van 13 juli; en
- de laatste reactie van aangeslotene van 2 augustus 2023.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene klager gedurende de afwikkeling van de schadeclaim heeft bejegend. Volgens klager heeft aangeslotene daarin tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door de data van gebeurtenissen gedurende de claimafhandeling niet juist weer te geven, door de feiten te verdraaien en zich achter de verzekeringsvoorwaarden te verstoppen.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft een woonhuisverzekering bij aangeslotene. Hij heeft via zijn tussenpersoon een schadeclaim ingediend bij aangeslotene in verband met een lekkage waardoor een grote hoeveelheid leidingwater ongemerkt uit een waterleiding onder de vloer van de bijkeuken en de garage is gestroomd. Hierdoor is het zandbed onder de vloer van de bijkeuken gedeeltelijk weggespoeld en de kruipruimte onder de rest van de woning blank komen te staan. Aangeslotene heeft de schadeclaim afgewezen.

3.2 Vervolgens hebben partijen over en weer gecorrespondeerd. Omdat zij er onderling niet uitkwamen, heeft klager een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna 'Kifid').



3.3. In haar mondelinge uitspraak van 4 januari 2023 heeft de Geschillencommissie van Kifid de schadevordering van klager afgewezen, omdat de schade niet door de verzekering was gedekt. Volgens de Geschillencommissie is niet komen vast te staan dat de lekkage heeft geleid tot zichtbare en blijvende schade aan het woonhuis in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Ook is niet gebleken van een onmiddellijk dreigend gevaar van gedekte schade.

3.4 Bij brief van 15 maart 2023 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie de klacht van klager doorgeleid naar de Tuchtraad, omdat tijdens de zitting naar voren was gekomen dat klager voornamelijk klaagt over de behandeling van zijn claim door aangeslotene.

4. De klacht bij de Tuchtraad

4.1 De voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen. Klager klaagt, kort samengevat, over het volgende.

4.2 Klager heeft na het ontdekken van de schade in augustus 2021 een schadeclaim ingediend bij aangeslotene. In de e-mail van 6 september 2021 van de tussenpersoon van klager aan aangeslotene, die door aangeslotene is opgevat als de schademelding, staan dingen die volgens klager niet juist zijn. Daarin staat dat de schade door klager eind augustus 2021 is geconstateerd. Dit klopt volgens klager niet. De tussenpersoon had de consument bij het indienen van zijn schademelding verteld dat bij een schade van minder dan € 2.500,- geen expert zou langkomen. Klager had tijdens het telefoongesprek met de tussenpersoon op 6 september 2021 medegedeeld dat eind augustus 2021 al was gebleken dat de schade hoger zou uitvallen dan € 2.500,-. Dit is echter niet zo weergegeven in de e-mail. De e-mail van 6 september 2021 is door de tussenpersoon vervolgens op dringend verzoek van de consument verstuurd, omdat klager erop stond dat er een expert langs zou komen. Klager had de schadeclaim voor die datum al ingediend.

4.3 Aangeslotene heeft daarnaast pas na meermaals aandringen van klager een expert ingeschakeld. De tussenpersoon had op 6 september 2021, dus ruim na de schademelding, al meerdere telefoongesprekken met aangeslotene gevoerd. In de periode hierna is er alleen contact geweest voor het maken van een afspraak met de schade-expert, die op zijn vroegst op 21 september 2021 kon plaatsvinden. In de tussentijd had klager de schade al laten herstellen en aangeslotene daarvan op de hoogte gehouden. Door aangeslotene is meermaals aangegeven dat foto's voldoende zouden zijn. Om deze reden heeft klager gezorgd voor foto's en gescheiden facturen laten opmaken voor schadeherstel en verbetering. De schade-expert heeft één maand na de datum van de schademelding de schade opgenomen en gevraagd om een aantal foto's van de schade. Vervolgens heeft aangeslotene de schadeclaim alsnog afgewezen.

4.4 Als aangeslotene vanaf het begin duidelijk was geweest, had dat klager en de door hem ingeschakelde werklieden veel tijd en moeite bespaard. Om deze reden zijn er volgens klager onnodig vier weken verstreken. Ten slotte verwijt klager aangeslotene dat zij nog steeds blijft volharden in haar beslissing om de schade niet uit te keren en dat zij zich verstoppt achter de verzekeringsvoorwaarden.



5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2. Op 6 september 2021 heeft aangeslotene de schadeclaim via de tussenpersoon van klager ontvangen. Aangeslotene heeft voor deze datum geen telefoongesprekken gevoerd met de tussenpersoon van klager. Op 9 september 2021 heeft aangeslotene met klager een afspraak gemaakt voor een bezoek op 21 september 2021 door de schade-expert van aangeslotene. Aangeslotene was niet eerder dan 6 september 2021 op de hoogte van de schademelding, hetgeen ook blijkt uit de e-mail van de tussenpersoon van 13 juli 2023 aan klager. Daarbij had klager vanaf 2 september 2021, dus reeds voor de schademelding bij aangeslotene, herstelwerkzaamheden verricht. De schade-expert heeft klager op 4 oktober 2021 een conceptverslag toegestuurd, dat door klager op 6 oktober 2021 is geaccordeerd. Aangeslotene heeft de tussenpersoon van klager op 7 oktober 2021 bericht dat de schade niet is gedekt onder de woonhuisverzekering van klager.

5.3 Aangeslotene begrijpt de teleurstelling van klager dat zijn schadeclaim is afgewezen, maar is van mening dat zij in de schadeafhandeling conform de Gedragscode Verzekeraars 2018, de Gedragscode Claimbehandeling 2020 en de Gedragscode schade-expertise-organisaties 2020 heeft gehandeld. In de schadeafhandeling heeft aangeslotene voortvarend, proactief en zorgvuldig gehandeld. Het was voor aangeslotene niet mogelijk om meteen na de schademelding te beoordelen of klager recht had op een schade-uitkering. Na ontvangst van het rapport van de schade-expert heeft aangeslotene klager geïnformeerd dat zijn schadeclaim niet is gedekt. Wanneer klager met nieuwe argumenten terugkwam op de afwijzing van zijn schadeclaim, heeft aangeslotene de schadeclaim steeds opnieuw beoordeeld. Ook heeft de schade-expert die werkzaam is voor aangeslotene juist gehandeld.

6 Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid klager bij de Tuchtraad

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Die taak rust ook op de Tuchtraad indien sprake is van een klacht die hem op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement is doorgezonden. Die doorzending brengt niet mee dat klager reeds daarom in zijn klacht ontvankelijk is, zodat op de gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden.



6.4 Op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement behandelt de Tuchtraad geen klachten

“die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld”.

6.5 De Geschillencommissie heeft op 4 januari 2023 mondeling uitspraak gedaan. Kort gezegd heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de schadeclaim van klager niet is gedekt onder de woonhuisverzekering van klager. Voor zover klager erover klaagt dat aangeslotene nog steeds weigert een uitkering voor de schade te doen, kan de Tuchtraad daarover geen inhoudelijk oordeel geven. De Geschillencommissie heeft immers hierover reeds geoordeeld.

Beoordeling van de overige klachtonderdelen

6.6 Hoewel de Tuchtraad zich kan voorstellen dat klager teleurgesteld is over de afwijzing van zijn schadeclaim, is hij van oordeel dat van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door aangeslotene in de claimafhandeling geen sprake is. Op basis van de aanwezige informatie in het dossier kan de Tuchtraad niet vaststellen dat klager de schadeclaim (via zijn tussenpersoon) eerder dan 6 september 2021 bij aangeslotene heeft ingediend. De Tuchtraad kan daarom evenmin vaststellen dat aangeslotene (al dan niet via de tussenpersoon van klager) eerder dan 6 september 2021 is verzocht om een schade-expert in te schakelen. Vast staat wél dat klager op 24 augustus 2021 zijn tussenpersoon heeft gebeld, dat aangeslotene op 6 september 2021 de claimafhandeling in gang heeft gezet en kort daarna een schade-expert heeft ingeschakeld. Het staat niet ter discussie dat klager de schade daarvoor al had laten herstellen. Op 21 september 2021 heeft de schade-expert een bezoek gebracht aan de woning van klager. Na ontvangst van het rapport van de schade-expert heeft aangeslotene op 7 oktober 2021 een dekkingsstandpunt ingenomen. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene hiermee voldoende voortvarend heeft gehandeld. Wellicht had de communicatie vanuit aangeslotene duidelijker gekund ten aanzien van de vraag of de schade was gedekt onder de woonhuisverzekering, maar dat is in dit geval onvoldoende voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Aldus is niet gebleken dat aangeslotene door haar handelen het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad.

6.7 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klager niet-ontvankelijk ten aanzien van zijn klacht over het niet verlenen van dekking. De Tuchtraad oordeelt dat de klacht voor het overige ongegrond is.

Aldus is beslist op 8 november 2023 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. T. Veldhuizen, secretaris.