

## TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

### UITSpraak 17-007

in de zaak nr. TFD 16-025

ingediend door: [naam], wonende te [plaats],  
hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot: [verzekeraar], 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 per 1 augustus 2015 een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren bij aangeslotene. In artikel 5.1 van de voorwaarden van de aansprakelijkheidsverzekering is bepaald:

##### **“5.1 Hoe wordt de schade vastgesteld en vergoed?”**

- Als u een zaak aanmeldt, machtigt u ons automatisch om uw zaak namens u te behartigen.
- Schade van anderen beoordelen wij in overleg met de partij die de schade heeft.
- Wij mogen anderen direct een schadevergoeding geven, of wij treffen schikkingen met hen.
- U hoort van ons of de schade vergoed wordt en wat de vergoeding zal zijn.”

2.2 Op 7 april 2016 heeft klager bij aangeslotene gemeld dat schade aan een tablet van een derde is ontstaan doordat hij die tablet heeft laten vallen. Aangeslotene heeft klager bericht dat zij de schade binnen vijf werkdagen in behandeling neemt. Klager heeft aangeslotene per e-mail van 1 mei 2016 bericht dat geen voortgang in de schadeafhandeling zichtbaar is en aangeslotene verzocht om afhandeling van de schade. Per e-mail van 11 mei 2016 heeft klager aangeslotene in gebreke gesteld en gesommeerd uiterlijk op 18 mei 2016 tot vergoeding van de schade over te gaan. Klager heeft per e-mail van diezelfde datum bij de Klachtenman van aangeslotene een klacht ingediend over de trage afwikkeling van de schade en verzocht de schademelding met spoed te behandelen.

Aangeslotene heeft klager in reactie op de klacht van 11 mei 2016 per e-mail van 13 mei 2016 bericht dat er technische problemen waren met de door klager verstuurd documenten, dat deze problemen inmiddels waren opgelost en dat de schademelding in behandeling werd genomen.

2.3 Aangeslotene heeft de benadeelde per e-mail van 19 mei 2016 een foto van de schade, de aankoopnota en de reparatienota gevraagd. Aangeslotene heeft voorts gevraagd, ingeval de schade niet gerepareerd kan worden, een schriftelijke verklaring van een reparateur toe te sturen. Aangeslotene heeft voorts aangeboden in plaats daarvan de schade aan de tablet door een bij haar aangesloten herstelbedrijf te laten beoordelen en zo mogelijk te laten herstellen. Per e-mail van 19 mei 2016 heeft klager aangeslotene meegedeeld dat hij geen bericht over de schadeafhandeling en geen reactie op de ingebrekestelling heeft ontvangen. Klager heeft aangeslotene in die e-mail gesommeerd direct tot uitbetaling van het schadebedrag over te gaan. Klager heeft per e-mail van 23 mei 2016 aangeslotene bericht dat hij niet akkoord gaat met het verzoek aan de benadeelde om nadere informatie te verschaffen.

2.4 Aangeslotene heeft, per e-mail van 23 mei 2016 van de Klachtenman van aangeslotene, aan klager bericht dat hij de e-mail van klager van 19 mei 2016 als klacht in behandeling zal nemen en de behandeling van de schade zal onderzoeken. De Klachtenman heeft per e-mail van 24 mei 2016 inhoudelijk op de klacht gereageerd. Hij heeft excuses aangeboden voor het feit dat hij de schade laat in behandeling heeft genomen en meegedeeld dat aangeslotene de schade rechtstreeks met de benadeelde zal afhandelen.

2.5 Klager heeft over de wijze waarop zijn zaak is behandeld een klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ingediend. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de klacht op 15 december 2016 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.6 Aangeslotene heeft bij brief van 26 januari 2017 verweer gevoerd. Klager heeft bij brief van 7 februari 2017 inhoudelijk gereageerd op het verweerschrift (hierna aangeduid als: de repliek). Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 21 februari 2017 gereageerd (hierna aangeduid als: de dupliek).

### 3. De door klager ingeroepen toepasselijke regelingen

#### Gedragscode Verzekeraars

Artikel 2.3 (Zekerheid bieden) bepaalt:

“Betrouwbaarheid

(...)

11. Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

(...)”

### 4. De klacht

4.1 In de onder 2.5 en 2.6 genoemde brieven zijn de volgende klachten geformuleerd.

4.2 Aangeslotene heeft de klacht niet met de te verwachten voortvarendheid in behandeling genomen. Aangeslotene is een internetverzekeraar en klager heeft de claim daarom digitaal ingediend. Tijdens het proces van de schademelding lukte het niet bestanden te uploaden.

Aangeslotene heeft pas op 13 mei 2016, na herhaalde verzoeken van klager, een eerste inhoudelijke reactie gegeven. Daarmee heeft zij de door haarzelf gestelde reactietermijn van vijf werkdagen tot vijf maal overschreden.

4.3 Aangeslotene heeft de indruk gewekt dat geen aanvullende informatie nodig was om de schade te beoordelen omdat in de digitale map, bij het kopje 'foto's' de melding staat: 'De map is leeg, omdat deze informatie voor uw claim niet nodig is'. In een telefonisch onderhoud met de schadeafdeling is bevestigd dat geen aanvullende informatie nodig was.

4.4 Klager heeft op 11 mei 2016 een klacht willen indienen bij de Klachtenman van aangeslotene. De klacht is evenwel door de afdeling waarover werd geklaagd, achtergehouden zonder deze naar de Klachtenman door te zenden. Na herhaald aandringen van klager is de klacht op 19 mei 2016 naar de Klachtenman gestuurd. Pas toen wilde aangeslotene de schade behandelen en verzocht zij alsnog, en in tegenstelling tot eerdere berichten, om aanvullende informatie, waaronder foto's.

4.5 Volgens klager is aangeslotene - zakelijk en verkort weergegeven - in gebreke gebleven om aan artikel 5.1 van de voorwaarden te voldoen, zowel wat betreft het zorgdragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling als met betrekking tot de uitvoering om de schade namens klager te behartigen. Aangeslotene heeft daarnaast, door het stelselmatig in gebreke blijven haar recht op onderzoek verspeeld, na de officiële klacht van klager aanvullende eisen gesteld, en haar aanbod de schade te laten beoordelen in de klachtprocedure bij Kifid niet gestand gedaan.

4.6 Klager heeft de benadeelde meegedeeld dat zij niet op de verzoeken van aangeslotene tot het verstrekken van informatie behoefde te reageren, omdat aangeslotene dit onderzoek in redelijkheid niet meer kon verlangen. Een en ander heeft tot gevolg dat aangeslotene tien maanden na de schade nog steeds niet heeft uitgekeerd, ondanks haar contractuele verplichtingen daartoe.

4.7 Klager verzoekt de Tuchtraad uitspraak te doen over de vraag of aangeslotene de schadeafhandeling mag aanhouden tot de door haar gevraagde informatie is ontvangen en een oordeel te geven over de insinuaties van aangeslotene dat klager verzekeringsfraude heeft gepleegd.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in de onder 2.6 genoemde brieven aangevoerd dat haar handelen niet in strijd is met de Gedragscode Verzekeraars, en in het bijzonder gedragsregel II van deze gedragscode. Ter toelichting op de behandeling van de schade en in reactie op de klacht heeft aangeslotene het volgende aangevoerd.

5.2 Na digitale melding van de schade door de verzekerde wordt door aangeslotene, overeenkomstig artikel 5.1 van de polisvoorwaarden, contact opgenomen met de benadeelde voor de afhandeling van de claim. In dit dossier heeft aangeslotene klager na melding van de schade gevraagd om de aansprakelijkstelling aan het dossier toe te voegen. Het daarop door klager toegevoegde bestand bleek, tot twee keer toe, onleesbaar, zodat aangeslotene haar IT-afdeling heeft gevraagd het document te onderzoeken. Op 6 mei 2016 werd het bestand geopend en aan het digitale dossier van klager toegevoegd. Op 13 mei 2016 heeft aangeslotene

klager geïnformeerd over het technische probleem en hem meegedeeld dat de behandeling werd voortgezet. Aangeslotene heeft de benadeelde op 19 mei 2016 nadere informatie gevraagd en aangeboden de schade te laten onderzoeken door een herstelbedrijf. Klager is hiermee niet akkoord gegaan en de benadeelde derde heeft op het verzoek niet gereageerd. Aangeslotene heeft daarom de claim niet kunnen beoordelen, waardoor de verdere afhandeling is gestagneerd. Aangeslotene heeft per e-mail van 24 mei 2016 gereageerd op de klacht van klager over de wijze van behandeling door aangeslotene en erkend dat de bezwaren van klager terecht zijn.

5.3 Het systeem van digitale communicatie voldoet aan de kernwaarde ‘zekerheid bieden’. Het systeem is betrouwbaar en duidelijk en de medewerkers van aangeslotene die aan het systeem werken zijn deskundig. Inherent aan een digitale werkwijze is dat technische problemen kunnen ontstaan. Het feit dat het door klager digitaal verzonden document in eerste instantie niet kon worden geopend, kan aangeslotene in redelijkheid niet worden verweten en brengt niet mee dat aangeslotene klachtwaardig heeft gehandeld.

5.4 Aangeslotene heeft evenwel naar aanleiding van de technische problemen en het voorleggen daarvan aan de IT-afdeling, in de periode na de schademelding tot 19 mei 2016, niet voldoende alert gereageerd en klager daarover ten onrechte niet geïnformeerd. Hiermee heeft zij niet gehandeld overeenkomstig de normen met betrekking tot betrouwbaarheid, klantvriendelijkheid en zekerheid die zij zichzelf heeft opgelegd. Klager heeft hierover terecht geklaagd en aangeslotene heeft haar excuses aangeboden voor de onduidelijkheid en de ontstane vertraging. Ter ondersteuning van de aangeboden excuses heeft aangeslotene besloten bij klager geen eigen risico in rekening te brengen indien op grond van de verzekeringsovereenkomst aan de benadeelde dient te worden uitgekeerd.

5.5 Aangeslotene heeft daarnaast maatregelen genomen om vertraging en miscommunicatie in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen houden in dat aan de verzekerde wordt medegedeeld dat een bestand niet geopend kan worden en dat daarover contact met de IT-afdeling wordt opgenomen en dat medewerkers erop worden geattendeerd dat actie noodzakelijk is indien op een verzoek aan een collega geen inhoudelijke reactie is ontvangen. Daarnaast heeft aangeslotene veranderingen aangebracht, zodat het technisch probleem dat zich in onderhavig dossier heeft voorgedaan in beginsel niet meer kan voorkomen.

5.6 Aangeslotene betwist dat zij haar ‘recht’ om onderzoek te doen naar de schade heeft verspeeld. Aangeslotene heeft stukken en/of foto’s gevraagd om de schade(omvang) vast te stellen en aangeboden de schade door een herstelbedrijf te laten vaststellen. De informatie waar aangeslotene om heeft gevraagd is duidelijk, relevant en eenvoudig aan te leveren. Hierdoor handelt aangeslotene niet buitenproportioneel of in strijd met enige gedragscode. Aangeslotene betwist dat zij heeft willen insinueren dat klager verzekeringsfraude heeft willen plegen.

5.7 Aangeslotene is tot slot nog steeds bereid na ontvangst van de relevante informatie de schade te onderzoeken of de schade door het herstelbedrijf te laten onderzoeken. Zij heeft na de schademelding niet voldoende voortvarend gehandeld en daarover niet op de juiste manier met klager gecommuniceerd, maar dit handelen brengt niet mee dat zij tot uitkering dient over te gaan zonder de schade te onderzoeken.

## 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 klacht van klager komt in de kern hierop neer dat de door hem gemelde schade niet met de te verwachten zorgvuldigheid en voortvarendheid in behandeling is genomen en dat aangeslotene hierdoor in redelijkheid niet meer kan overgaan tot een onderzoek naar de schade, maar direct tot uitkering dient over te gaan.

6.3 Aangeslotene is een verzekeringsmaatschappij waarmee communicatie uitsluitend digitaal plaatsvindt. Bij deze wijze van communiceren kunnen zich technische problemen voordoen. Het ontstaan van technische problemen brengt niet zonder meer mee dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de in de Gedragscode opgenomen kernwaarden. Aangeslotene heeft uitgelegd dat zij in onderhavig dossier adequater had kunnen handelen door, direct nadat duidelijk werd dat het door klager aan het dossier toegevoegde bestand niet kon worden geopend, haar IT-afdeling om hulp te vragen en klager hierover te informeren. De Tuchtraad is het met klager eens dat aangeslotene niet de van haar te verwachten voortvarendheid in acht heeft genomen doordat zij klager pas op 13 mei 2016 heeft geïnformeerd over de reden van de vertraging in de schadebehandeling en pas op 19 mei 2016 contact met de benadeelde heeft opgenomen. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene klager eerder had moeten informeren over de oorzaak van de vertraging. Het feit dat aangeslotene dit pas na een aantal weken heeft gedaan is evenwel niet een verzuim van dien aard dat haar een tuchtrechtelijk verwijt treft. Aangeslotene heeft toegegeven dat zij op dit punt is tekortgeschoten en hiervoor aan klager excuses aangeboden. Zij heeft ook besloten het eigen risico niet bij klager in rekening te brengen als zij tot uitkering overgaat. Aangeslotene heeft voorts maatregelen genomen teneinde te voorkomen dat deze problemen zich opnieuw kunnen voordoen. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene aldus een fatsoenlijke en adequate oplossing geboden.

6.4 Klager heeft voorts aangevoerd dat zijn klacht over de schadebehandeling aanvankelijk door de schadeafdeling is 'achtergehouden' en niet naar de Klachtenman van aangeslotene is doorgeleid. Daarover overweegt de Tuchtraad het volgende. Klager heeft op 11 mei 2016 zowel een ingebrekestelling verstuurd als een klacht ingediend. Op 13 mei 2016 is het e-mailbericht waarin de klacht is verwoord door de schadeafdeling beantwoord met een toelichting op de oorzaak van de vertraging en de mededeling dat de schade in behandeling is genomen. Hiermee heeft aangeslotene weliswaar niet op de klacht gereageerd maar, blijkens een door klager overgelegde weergave van een chatgesprek tussen klager en aangeslotene, getracht de klacht direct op te lossen. Het zou beter zijn geweest indien aangeslotene de klacht direct door het daartoe aangewezen orgaan in behandeling had laten nemen.

Aangeslotene heeft de klacht evenwel alsnog in behandeling genomen en daarop ook adequaat gereageerd. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is ook op dit punt geen sprake.

6.5 De behandeling van de schade heeft vertraging opgelopen en hierdoor heeft aangeslotene pas later contact opgenomen met de benadeelde over de schade, maar dit betekent niet dat aangeslotene haar recht tot het doen van onderzoek naar de schade heeft verwerkt. Ook de overige omstandigheden brengen niet mee dat aangeslotene zonder nader onderzoek naar de schade tot uitkering diende over te gaan. De Tuchtraad heeft voorts niet kunnen vaststellen dat aangeslotene aan klager of de benadeelde een mededeling heeft gedaan die inhoudt dat zij in het geheel geen nadere informatie nodig heeft om de schade te beoordelen. Het verzoek aan de benadeelde om nadere informatie over de schade is naar het oordeel van de Tuchtraad dus ook niet in strijd met eerdere uitlatingen van aangeslotene.

#### *Conclusie*

6.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

#### 7. De beslissing

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

Aldus is beslist op 5 mei 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. C.E. du Perron, mr. E.H. Swaab, mr. J.H. Wansink leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. I.M.L. Venker)