

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSPRAAK 18-003

in de zaak nr. TFD 16-022

op een klacht ingediend door: [naam klaagster], h.o.d.n. [naam 1] gevestigd te [plaatsnaam 1], hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], gevestigd te [plaatsnaam 2], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak betreft een verzoek van klaagster tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën), hierna aan te duiden als het Reglement.

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

- 2.1 Klaagster heeft de [naam 2] opdracht gegeven namens haar een klacht bij de Tuchtraad in te dienen. [naam 2] wordt in de procedure vertegenwoordigd door een gemachtigde die namens [naam 2] als woordvoerder optreedt.
- 2.2 [naam 2] heeft per e-mailbericht (met bijlagen) van 16 november 2016 een klacht ingediend bij de Tuchtraad.
- 2.3 [naam 2] heeft desgevraagd aan de Tuchtraad toegelicht dat klaagster belanghebbende is in de zin van het Reglement, omdat zij een schaderegelingskantoor/expertisebureau is. Ten overvloede merkt [naam 2] op ook zelf belanghebbende te zijn in de zin van het Reglement, omdat zij expertisekantoren, zoals dat van klaagster, bijstaat.
- 2.4 Aangeslotene heeft per e-mail van 6 maart 2017 het verzoek gedaan de behandeling van de klacht aan te houden, in afwachting van de uitkomst in een andere klacht die klaagster bij de Tuchtraad heeft ingediend. De Tuchtraad heeft dit verzoek gehonoreerd. De Tuchtraad doet thans uitspraak in dit dossier op basis van de klacht van klaagster.

3. De door klaagster ingeroepen toepasselijke regelingen

Gedragcode Verzekeraars

Artikel 2.3 Zekerheid bieden

(...) Zekerheid bieden betekent dat onze dienstverlening en producten zoveel mogelijk aansluiten op de verwachtingen van de klant.

Betrouwbaarheid

(...)

9. Wij onthouden ons van oneigenlijke verkoopmotieven, -methoden en -uitingen.

(...)

Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren (hierna: 'KKV')

In Norm 8 is bepaald:

“Als de keurmerkhouders een schade-expert inschakelt, dan wordt de klant ingelicht over de rol van deze expert. Ook moet de klant kunnen weten of de expert onafhankelijk is of in dienst bij de keurmerkhouders. De keurmerkhouders wijst de klant – indien relevant – actief op de mogelijkheid van een contra-expertise. Daarbij wordt de klant geïnformeerd over wie de kosten moet betalen voor de contra-expertise. Als deze kosten voor rekening komen van de klant, dan moet de keurmerkhouders de klant **vooraf** inlichten over **de hoogte van het door hem verschuldigde bedrag.**”

In de weegnorm 8 is bepaald:

“De keurmerkhouders informeert deze klant **vooraf** over wie de kosten van contra-expertise moet betalen en **de hoogte van het bedrag** als de kosten voor rekening zijn van de klant.”

4. De klacht

Namens klaagster is in de onder 2.2 genoemde stukken een klacht geformuleerd, die – verkort weergegeven – op de volgende vier aspecten betrekking heeft:

- i. aangeslotene overtreedt Norm 8 van het KKV waar het gaat om de vergoeding van de kosten van de contra-expert. Met inachtneming hiervan mag aangeslotene niet achteraf de discussie over de kosten van de contra-expertise voeren. Dit moet vooraf, zodat de verzekeringnemer met die informatie eventueel kan heroverwegen of hij een contra-expert zal inschakelen of niet;
- ii. aangeslotene laat “zich niets gelegen liggen aan de door haar zelf gestelde reactietermijnen”;
- iii. aangeslotene overtreedt de Gedragcode Verzekeraars door zich te bedienen van “oneigenlijke uitingen” “waarvan men weet – ofwel kan weten – dat die in de betreffende discussie geen hout snijden en kennelijk alleen bedoeld zijn om op de hoogte van de kosten af te dingen”. Zij handelt hierdoor in strijd met artikel 2.3 onderdeel 9. Het gaat in deze bepaling weliswaar over verkoop, maar dit geldt hier ook; en
- iv. de polisvoorwaarden die aangeslotene hanteert “druisen tegen het gestelde in 7:959 BW en tegen de KKV-norm in”.

5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover een uitspraak te doen. In geval van een klacht door een belanghebbende heeft de Tuchtraad te beoordelen of aangeslotene door haar gedraging in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van of het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

Ontvankelijkheid

5.2 De Tuchtraad beoordeelt ambtshalve of degene die rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad indient daarin kan worden ontvangen. Daarbij toetst de Tuchtraad op grond van artikel 5 lid 2 en artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement of de indiener van de klacht een belanghebbende is als bedoeld in artikel 1 onder f van het Reglement.

5.3 Klaagster heeft, op verzoek van de Tuchtraad, een machtiging van klaagster aan [naam 2] overgelegd. Op grond van de informatie die klaagster heeft verschaft in de procedure stelt de Tuchtraad vast dat [naam 2] de klacht heeft ingediend namens klaagster en daarmee, nu klaagster een expertisebureau voert, namens een belanghebbende die behoort tot een in de bijlage van het Reglement genoemde categorie.

5.4 Voor toegang tot de Tuchtraad is echter vereist dat de belanghebbende namens wie de klacht wordt ingediend, in een eigen belang is getroffen. Uit de informatie die [naam 2] heeft verschaft blijkt niet dat klaagster in een eigen belang is getroffen.

Voor het geval klaagster zou hebben willen stellen dat het belang is gegeven door de achterliggende aanleiding, te weten een geschil tussen verzekerde [naam 3] en aangeslotene, merkt de Tuchtraad op dat dit geen verschil maakt in zijn oordeel. Dit resulteert er immers niet in dat klaagster zélf een belang heeft bij deze klacht. Klaagster is dus niet ontvankelijk in haar klacht. De Tuchtraad verwijst naar zijn uitspraken 17-016 en 17-017.

5.5 Voor zover [naam 2] in de plaats zou willen treden van klaagster, merkt de Tuchtraad op, dat indien [naam 2] de klacht op eigen titel zou hebben ingediend zij daarmee evenmin zou voldoen aan de vereisten in het Reglement en de bijbehorende bijlage. [naam 2] staat immers geen belanghebbende bij met een concrete aan een bepaalde kwestie ontleende band. Ook [naam 2] zou derhalve niet ontvankelijk zijn in een eventuele klacht. De Tuchtraad verwijst naar zijn uitspraak 17-008.

5.6 Tot slot benadrukt de Tuchtraad dat in geval van rechtstreekse indiening van een klacht uitsluitend getoetst wordt aan de Gedragscode Verzekeraars. Om die reden kan de klacht, voor zover deze is gegrond op het KKV, niet behandeld worden. Zie ook de uitspraken 17-016 en 17-017 van de Tuchtraad.

6. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Aldus is beslist op 12 februari 2018 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. C.E. du Perron, mr. H.F.M. Hofhuis en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. D.G. Rosenquist MSc)