

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-018

in de zaak nr. [nummer]

naar aanleiding van de klacht
ingediend door:

[Naam klaagster], gevestigd te [plaatsnaam],
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot:

[Naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2, aanhef en 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 treedt naar buiten onder een naam ('[naam]') die nagenoeg gelijk is aan haar bovenvermelde statutaire naam. Zij is in deze procedure vertegenwoordigd door een gemachtigde die namens haar als woordvoerder optreedt.

2.2 Klaagster heeft per e-mailbericht (met bijlagen) van 14 september 2016 een klacht ingediend bij de Tuchtraad, die zij per e-mailbericht van 28 september 2016 heeft aangevuld.

2.3 De Tuchtraad heeft klaagster gevraagd om toe te lichten namens wie zij in deze zaak optreedt en om een machtiging van de desbetreffende partij over te leggen. Klaagster heeft te kennen gegeven dat zij de klacht op eigen titel indient. Zij heeft daarbij verwezen naar een andere door haar ingediende klacht, die zij in dezelfde hoedanigheid heeft ingediend. Zij heeft een kopie van de oprichtingsakte van klaagster overgelegd.

2.4 Aangeslotene heeft bij brief van 30 mei 2017 verweer gevoerd. Klaagster heeft met een brief van 9 juni 2017 gereageerd op het verweerschrift. Aangeslotene heeft daarop gereageerd met een brief van 23 juni 2017.

3. De door klaagster ingeroepen onderdelen van de toepasselijke regelingen

Gedragcode Verzekeraars

1. Inleiding

(...) Alleen door consequent te handelen in het belang van onze klanten, verdienen wij dit vertrouwen. Kernwaarden ondersteunen ons bij het hebben en houden van de juiste focus. Ze zijn het vertrekpunt van ons denken en handelen. Ze verduidelijken wie wij zijn en onderstrepen waar wij voor staan. De kernwaarden houden

ons voortdurend voor ogen waar het in essentie om draait: de toegevoegde waarde die wij onze klanten en de maatschappij bieden. (...)

Artikel 2.3 Zekerheid bieden

(...) Zo benadrukken wij dat onze klanten erop mogen vertrouwen dat wij hen de zekerheid bieden die ze mogen verwachten. (...)

Eenvoud & Duidelijkheid

4. Wij zijn duidelijk over de zekerheid die wij bieden en dus ook over wat wij uitsluiten.
6. Wij hebben een product goedkeuringsproces, met een zorgvuldige afweging van de risico's en zorgvuldige toetsing van andere relevante aspecten, waaronder de zorgplicht jegens de klant.
7. Wij zorgen ervoor dat het acceptatie- en het schadebehandelingsproces inzichtelijk zijn voor de klant.

Betrouwbaarheid

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

Artikel 2.4 Mogelijk maken

(...) Wij organiseren solidariteit en maken risico's beheersbaar. Daarmee bieden wij alle klanten passende zekerheid. Mogelijk maken betekent ook dat wij belemmeringen voor klanten wegnemen. (...)

23. Wij stellen het klantbelang voorop, ook als spanning ontstaat tussen politieke keuzes en klantwensen.

Artikel 2.5 Maatschappelijk betrokken zijn

Verzekeraars zijn maatschappelijk betrokken. Wij staan midden in de samenleving, naast onze klanten. (...) Maatschappelijk betrokken zijn betekent dat verzekeraars goed luisteren en passende antwoorden geven.

Artikel 3.1 Ondertekening

De Gedragscode Verzekeraars is van toepassing op het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden. Ondertekening is een voorwaarde voor het lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars. Met de ondertekening geven verzekeraars aan zich te committeren aan de gedragsregels zoals die in de gedragscode zijn omschreven. Zij zullen zich naar de geest van de gedragscode gedragen en zijn daarop aanspreekbaar.

4. De klachten

4.1 De in 2.2 en 2.4 genoemde berichten van klaagster bevatten – zakelijk en verkort weergegeven – de volgende klachten.

4.2 Aangeslotene stelt haar eigen belang boven het klantbelang. In een aantal bij klaagster bekende dossiers heeft aangeslotene de dekking onder de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren ten onrechte en met drogredenen afgewezen. Pas nadat zich namens de verzekerde een belangenbehartiger tot aangeslotene had gewend, heeft aangeslotene alsnog de schade aan verzekerde vergoed. Zij heeft evenwel de aansprakelijkheid van de verzekerde ten onrechte niet erkend en heeft niet inhoudelijk op de argumenten van de belangenbehartiger gereageerd. Van een toevallige vergissing of een fout door aangeslotene in de door klaagster genoemde dossiers is geen sprake. Aangeslotene wijst claims van haar verzekerden bewust en ten onrechte van de hand en zij stelt haar klantvriendelijke standpunten pas bij wanneer de verzekerde een belangenbehartiger heeft ingeschakeld.

Aangeslotene heeft in de bij klaagster bekende dossiers ook het verzoek om vergoeding van de kosten van de belangenbehartiger afgewezen, en wel omdat de verzekerde naar de mening van aangeslotene niet aansprakelijk is. Hierdoor ontstaat de situatie waarvoor de Ombudsman Schadeverzekeringen in zijn jaarverslag heeft gewaarschuwd, namelijk dat de verzekerde de declaratie van de belangenbehartiger zal moeten voldoen.

Aangeslotene heeft met deze gedragingen in strijd gehandeld met de onder 3 genoemde bepalingen uit de Gedragscode Verzekeraars. Hiermee heeft zij het imago van de branche geschaad.

4.3 Aangeslotene bedient zich, met het ten onrechte afwijzen van claims op aansprakelijkheidsverzekeringen voor particulieren, herhaaldelijk van dezelfde praktijk. Hierdoor is sprake van een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht. Klaagster verzoekt de Tuchtraad bij aangeslotene onderzoek in te stellen naar 40 tot 50 willekeurige dossiers inzake een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren, maar in ieder geval naar vijf van de door klaagster genoemde dossiers. Het ligt op de weg van de Tuchtraad dit onderzoek onafhankelijk, uit te voeren. Klaagster verzoekt de Tuchtraad zijn taken uit te voeren op grond van de artikelen 6 lid 2, aanhef en onder g, van het Reglement en 2 lid 3 van het Huishoudelijk Reglement.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven verweer gevoerd en de Tuchtraad verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

Inleiding

6.1 De Tuchtraad heeft op grond van artikel 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die worden ingediend door in de bijlage genoemde belanghebbenden, en daarover een uitspraak te doen. In geval van een klacht door een zodanige 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

6.2 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 de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2, aanhef en onder g, van het Reglement of de indiener van de klacht een belanghebbende is zoals bedoeld in artikel 1, aanhef en onder f, van het Reglement. Daarin is bepaald dat onder 'belanghebbende' wordt verstaan: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen ter zijde staan.

6.3 Op grond van de eigen mededeling van de woordvoerder van klaagster dat hij de klacht op eigen titel heeft ingediend, stelt de Tuchtraad vast dat klaagster de klacht niet namens een in de bijlage genoemde belanghebbende heeft ingediend. Met verwijzing naar hetgeen is overwogen in zijn uitspraak 17-008 oordeelt de Tuchtraad dat niet is voldaan aan het voor toegang tot de Tuchtraad geldende vereiste dat tussen degene die een belanghebbende terzijde staat en een dergelijke belanghebbende een concrete, aan een bepaalde kwestie ontleende, band bestaat. Klaagster is daarom niet ontvankelijk in haar klacht.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Aldus is beslist op 13 december 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. H.F.M. Hofhuis, mr. C.E. du Perron en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.