

## TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

### UITSpraak 17-022

in de zaak nr. [nummer]

inzake de klacht ingediend door: mevrouw mr. [naam 1], 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 c 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 De klacht vindt zijn oorsprong in een eerdere procedure die klaagster voor de Tuchtraad heeft gevoerd als gemachtigde van de heer [naam 2] (hierna: [naam 2]). De destijds ingediende klacht van [naam 2] betrof de voorwaarden van een arbeidsongeschiktheidsverzekering van aangeslotene. [naam 2] verweet aangeslotene onder meer dat in de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden het recht op contra-expertise ontbrak. Hij stelde dat daardoor een ongelijke positie bestond tussen aangeslotene en hemzelf als verzekerde. Aangeslotene handelde hiermee volgens hem in strijd met het bepaalde in onderdeel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars, omdat zij niet voldoende zekerheid bood.

2.2 Naar aanleiding van de klacht van [naam 2] heeft de Tuchtraad op 19 juli 2016 uitspraak gedaan (16-004). In die uitspraak heeft de Tuchtraad, voor zover nu relevant, in de onderdelen 6.4 (in de weergave van de verklaring van aangeslotene ter zitting van de Tuchtraad op 15 april 2016) en 7.8 (als oordeel van de Tuchtraad) onder meer het volgende vermeld:

6.4 Aangeslotene heeft ter zitting nog het volgende betoogd. Ook destijds was het al praktijk dat een verzekerde, binnen 30 dagen, kon reageren als hij het niet eens was met de vaststelling van aangeslotene op basis van artikel 4.8.1, eerste volzin, van de polisvoorwaarden. Vervolgens was er een mogelijkheid tot herbeoordeling. Verzekerde kon dit zelf laten uitvoeren of aanvragen, bij aangeslotene. Indien de herbeoordeling in de visie van aangeslotene correct was uitgevoerd, waren de kosten van herbeoordeling (in ieder geval aanvankelijk) voor de verzekerde. Bij strijdigheid tussen de oorspronkelijke beoordeling en de herbeoordeling werd een arbiter ingeschakeld. Tegenwoordig vindt herbeoordeling plaats op kosten van aangeslotene. Een en ander is sinds 2012 in de polisvoorwaarden opgenomen.

(...)

7.8 De Tuchtraad stelt, met partijen, vast dat het recht op contra-expertise niet expliciet in de polisvoorwaarden is vermeld. In het licht van de in 1995 geldende maatstaven was aangeslotene niet gehouden dit recht met zoveel woorden in haar polisvoorwaarden op te nemen. Door een dergelijke vermelding na te laten heeft aangeslotene niet in strijd gehandeld met de gedragsverplichtingen die op dat moment op haar rustten. In de kern was dit in 2005 niet anders. Hierbij acht de Tuchtraad van belang dat aangeslotene heeft gesteld dat het recht op contra-expertise in 2005 wel degelijk bestond en werd gerespecteerd. De toen gangbare praktijk is volgens aangeslotene inmiddels neergelegd in de polisvoorwaarden volgens de versie van 2012. De Tuchtraad ziet geen reden voor twijfel aan deze mededelingen van aangeslotene. Door in de praktijk de ruimte te bieden voor contra-expertise heeft aangeslotene, bezien naar de maatstaven van 1995 en van 2005, niet in strijd met haar hier besproken gedragsverplichtingen gehandeld. Een verplichting om in de polisvoorwaarden expliciet melding te maken van de mogelijkheid tot contra-expertise bestond in die jaren niet. Dit onderdeel van de klacht is dan ook ongegrond.

2.3 Bij brief van 27 januari 2017 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een brief van 13 januari 2017 van klaagster doorgeleid naar de Tuchtraad. Als bijlage bij de brief van 13 januari 2017 is een brief van 1 september 2014 van aangeslotene aan een andere verzekerde van haar, mevrouw [naam 3], gevoegd. Ook mevrouw [naam 3] had een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene. De brief van 1 september 2014 houdt, voor zover nu van belang, het volgende in:

**Geen recht op herbeoordeling**

Op uw claim zijn voorwaarden 1422 van toepassing. Deze voorwaarden geven u geen recht op herbeoordeling. Natuurlijk staat het u vrij om op eigen gelegenheid en voor eigen rekening een second opinion te laten verrichten.

2.4 Bij brief van 24 april 2017 heeft de Tuchtraad aangeslotene gevraagd om een reactie op de brief van 13 januari 2017 van klaagster. Aangeslotene heeft gereageerd met een brief van 16 juni 2017 van haar gemachtigde, mr. [naam 4].

### 3. De klacht

3.1 In de in 2.3 genoemde brief van 13 januari 2017 verzoekt klaagster de Tuchtraad – kort gezegd – nader onderzoek te doen naar de juistheid van hetgeen is vermeld in de eerdere uitspraak, en dit naar aanleiding van de inhoud van een brief van 1 september 2014 van aangeslotene in een ander dossier, betreffende de verzekerde mevrouw [naam 3]. Klaagster stelt daarover:

De brief van 1 september 2014 wijst uit dat [aangeslotene] wel degelijk (nog steeds) onderscheid maakt tussen de gevallen waarin dit recht al dan niet in de polisvoorwaarden is opgenomen.

3.2 Klaagster stelt voorts in haar klachtbrief:

Ik heb [aangeslotene] gevraagd om mij te laten [weten] of zij het met mij eens kan zijn dat hetgeen onder 7.8 in de bovengenoemde uitspraak is opgenomen – dat de in 2005 gangbare praktijk is neergelegd in de polisvoorwaarden van 2012 – haaks staat op hetgeen onder 6.4 over die praktijk staat genoteerd en voorts of zij het met mij eens kan zijn dat de praktijk anno 2005 niet gelijk was aan hetgeen in de polisvoorwaarden is opgenomen. Ik heb lang op een reactie van [aangeslotene] gewacht. Zij heeft mij recent meegedeeld dat zij met de uitspraak van de Tuchtraad de kwestie als afgedaan beschouwd. Zij heeft dus niet klip en klaar gesteld dat hetgeen onder 7.8 genoteerd staat correct is.

De feitelijke gang van zaken in het dossier van de heer [naam 2], de laatstgenoemde reactie van [aangeslotene] en tot slot de brief van 1 september 2014 van [aangeslotene] aan haar verzekerde geven naar mijn oordeel voldoende aanleiding voor de Tuchtraad om nader onderzoek te doen naar de juistheid van hetgeen zij in de bovengenoemde uitspraak noteerde onder 7.8 [...].

Voorts zou ik graag zien dat de Tuchtraad zich uitlaat over het feit dat [aangeslotene] anno 2014 een verzekerde tegenwerpt dat er geen recht op herbeoordeling bestaat omdat dit niet in de polisvoorwaarden is opgenomen. De uitspraak van 19 juli 2016 wijst uit dat dit recht er dient te zijn, ook als dit niet in de polis is opgenomen. In die zin mag verwacht worden dat de Tuchtraad dit handelen als klachtwaardig zal beoordelen.

#### 4. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brief verweer gevoerd en de Tuchtraad verzocht klaagster niet-ontvankelijk te verklaren, althans de klacht ongegrond te verklaren.

#### 5. De behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de klacht behandeld op de zitting van 19 december 2017. Daarbij waren aanwezig klaagster in persoon en – aan de zijde van aangeslotene – mevrouw [naam 5], directeur Inkomen Operations, en de heer mr. [naam 6], manager juridische zaken en advocaat bij aangeslotene, alsmede de heer mr. [naam 4], advocaat. Klaagster en de vertegenwoordigers van aangeslotene hebben ter zitting een toelichting gegeven op hun respectieve standpunten.

5.2 Ter zitting heeft klaagster desgevraagd verklaard dat zij met de klacht:

- i. vraagt om herziening van de uitspraak van de Tuchtraad inzake de klacht van [naam 2] (16-004);
- ii. vraagt om een tuchtrechtelijke beoordeling van de positie van een derde, te weten mevrouw [naam 3] (namens wie de klacht mede is ingediend); en
- iii. de Tuchtraad verzoekt een ambtshalve onderzoek te gelasten naar aangeslotene.

5.3 Ter zitting heeft aangeslotene zonder voorbehoud verklaard dat de inhoud van de in 2.3 aangehaalde brief van haar aan mevrouw [naam 3] niet strookt met het beleid dat zij – volgens haar eigen verklaring tijdens de zitting van 15 april 2016 van de Tuchtraad naar aanleiding van de klacht van [naam 2] – in elk geval sinds 2012 uitvoerde. Volgens aangeslotene heeft de brief van 13 januari 2017 van mr. [naam 1] aanleiding gegeven tot een intern onderzoek, waaruit inmiddels is gebleken dat het beleid dat aangeslotene op 15 april 2016 aan de Tuchtraad heeft voorgehouden, mogelijk niet in alle relevante dossiers op juiste wijze is uitgevoerd. Daarom heeft zij besloten in al die dossiers vanaf het jaar 2012 (in totaal bij ongeveer 5.000 dossiers) een herbeoordeling te verrichten om te toetsen of het uitgedragen beleid in die dossiers op juiste wijze tot uitvoering is gebracht en om – waar dat niet het geval is – een geschikte oplossing voor de verzekerden in kwestie te zoeken.

#### 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 ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage (bij het Reglement) opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie (zijnde het Verbond van Verzekeraars).

6.2 In het hiernavolgende oordeelt de Tuchtraad over de drie in 5.2 vermelde aspecten die klaagster ter zitting van 19 december 2017 heeft genoemd.

*Ontvankelijkheid herzieningsverzoek [naam 2] (15-009)*

6.3 Voor zover de klacht is op te vatten als een verzoek van [naam 2] om herziening van (onderdeel 7.8 van) de uitspraak van 19 juli 2016, oordeelt de Tuchtraad als volgt.

6.4 Het Reglement voorziet niet in de mogelijkheid van herziening van een uitspraak. Dit betekent dat klaagster niet kan worden ontvangen in het verzoek voor zover dit strekt tot herziening.

6.5 De Tuchtraad voegt hieraan toe dat hij wel de mogelijkheid heeft om met toepassing van artikel 6 lid 2 aanhef en onder h van het Reglement een ambtshalve onderzoek in te stellen. Hiervoor kan ook plaats zijn als na een uitspraak bekend geworden informatie daartoe aanleiding geeft. Hierna, in 6.8, gaat de Tuchtraad hierop nader in.

*Ontvankelijkheid klacht [naam 3]*

6.6 Voor zover de klacht is op te vatten als een klacht of verzoek namens mevrouw [naam 3], oordeelt de Tuchtraad als volgt.

6.7 In de klachtbrief van 13 januari 2017 is het dossier van mevrouw [naam 3] slechts aangehaald ter illustratie van de stelling dat het oordeel van de Tuchtraad inzake de klacht van [naam 2] gebaseerd is op onjuiste informatie van aangeslotene. De Tuchtraad ziet hierin niet een voldoende grondslag voor een zelfstandige klacht van mevrouw [naam 3]. De Tuchtraad verklaart klaagster dan ook niet-ontvankelijk in dit onderdeel van de klacht.

*Ambtshalve onderzoek*

6.8 De Tuchtraad heeft vragen over de discrepantie tussen enerzijds datgene wat aangeslotene in de procedure van [naam 2] ter zitting heeft verklaard, en anderzijds hetgeen is vermeld in de brief aan mevrouw [naam 3] en hetgeen aangeslotene ter zitting in de onderhavige procedure heeft verklaard. Deze vraag is onderwerp van ambtshalve onderzoek door de Tuchtraad op de voet van artikel 6 lid 2 aanhef en onder h van het Reglement.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klachten.

Aldus vastgesteld op 24 december 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris.