

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 18-012

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam klagster], wonende te [plaatsnaam],
hierna te noemen 'klagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], 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 c van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

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

2.1 Klagster heeft een inboedelverzekering bij aangeslotene. Tussen 19 mei 2016 en 2 juni 2016 is ingebroken in de woning van klagster en daarbij is, volgens de opgave van klagster, een groot aantal goederen ontvreemd. Klagster heeft de schade bij aangeslotene gemeld.

2.2 In opdracht van aangeslotene is expertiseonderzoek gedaan. De expert, de heer [naam 1], heeft daartoe op 8 juni 2016 een bezoek aan klagster gebracht. De expert heeft op 21 juli 2016 telefonisch contact gehad met klagster over de vaststelling van de schade en klagster gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. In het rapport van 9 september 2016 staat dat geen braakschade aan de woning zichtbaar was en dat diverse inboedel is gestolen. De expert heeft de schade geschat op een bedrag van € 24.362,32 inclusief BTW en daarbij vermeld dat klagster van een deel van de inboedel het bezit aannemelijk heeft gemaakt. Verder staat in het rapport dat klagster niet akkoord is met het schadebedrag.

2.3 Klagster heeft vervolgens met de heer [naam 2] contact opgenomen over de mogelijkheden en de kosten van contra-expertise en het behartigen van haar belangen. De heer [naam 2] heeft op verzoek van aangeslotene een machtigingsformulier ingevuld teneinde met aangeslotene over het dossier van klagster te kunnen corresponderen.

2.4 Naar aanleiding van de inbraak en de bevindingen van de expert, is het dossier overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken (hierna: Speciale Zaken) met het verzoek onderzoek te doen. De fraudecoördinator, de heer [naam 3], heeft op 3 augustus 2016 de heer [naam 2], in aansluiting op een telefoongesprek tussen hen over de mogelijkheden van contra-expertise, onder meer bericht:

“Vervolg onderzoek

In afwachting van uw overleg met de expert kan ik alvast een aanvullende verklaring gaan opnemen met uw cliënt. (...)

2.5 De heer [naam 2] heeft klaagster het bericht van de fraudecoördinator per e-mail van 3 augustus 2016 toegestuurd en haar daarbij bericht dat de kosten van contra-expertise worden vergoed door aangeslotene, maar dat de kosten van zijn overige werkzaamheden niet worden vergoed.

2.6 Op 19 augustus 2016 heeft de onderzoeker, de heer [naam 4], klaagster een interview afgenomen. Daaruit is de conclusie getrokken dat er geen sprake is van fraude. Het dossier is overgedragen aan de afdeling Schaderegeling voor de verdere behandeling van de schade. Hierover heeft de fraudecoördinator klaagster bij e-mail van 7 oktober 2016 geïnformeerd.

2.7 Bij e-mail van 22 oktober 2016 heeft klaagster de fraudecoördinator verzocht de gegevens van de heer [naam 2] uit het bestand te verwijderen omdat hij haar belangen niet langer meer behartigde. Klaagster heeft per e-mailbericht van 24 oktober 2016 aan de expert laten weten dat zij een contra-expert heeft ingeschakeld. De experts hebben op 31 januari 2017 een akte van taxatie opgesteld. De contra-expert heeft de akte van taxatie bij e-mail van 7 maart 2017 aan klaagster gestuurd.

2.8 Klaagster heeft op 16 maart 2017 een klacht ingediend bij aangeslotene over de afhandeling van de claim:

“Ik ben nu bijna 2 weken bezig om de status van de afhandeling van de schadeclaim te achterhalen. Op 6 maart heb ik een terugbel verzoek gedaan en op 14 maart weer. Tot heden 16 maart geen contact gehad. Ook via de chat lukte het niet duidelijkheid te krijgen waarom ik niet terug gebeld word over de stand van zaken. Op 31 januari is door de expert en contra expert een akkoord getekend.”

2.9 Klaagster heeft de fraudecoördinator in een e-mail van 29 maart 2017 opnieuw gevraagd naar de stand van zaken met betrekking tot de afwikkeling van de schade en laten weten dat zij zich genoodzaakt ziet een klacht in te dienen. Bij e-mail van 31 maart 2017 heeft de fraudecoördinator klaagster bericht dat hij nieuwe informatie heeft ontvangen waardoor nader onderzoek noodzakelijk is, en dat hij de afdeling Schaderegeling heeft verzocht nog geen betaling te doen. De fraudecoördinator heeft klaagster meegedeeld dat hij binnen 30 dagen een inhoudelijk (voorlopig) standpunt inneemt en klaagster daarover informeert.

2.10 Klaagster heeft op 1 mei 2017 een klacht ingediend bij aangeslotene over de afhandeling van de schade. Bij e-mail van 12 mei 2017 heeft de klachtbehandelaar van aangeslotene laten weten dat vertraging is ontstaan omdat de fraudecoördinator in afwachting was van informatie van de expert en afwezig is geweest in verband met vakantie, en dat de afdeling Schaderegeling inmiddels de opdracht heeft gekregen tot betaling over te gaan.

2.11 Bij e-mail van 6 juni 2017 heeft klaagster aangeslotene meegedeeld dat de schade nog niet is afgewikkeld en dat zij hierover een klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) heeft ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 26 juni 2017 aan Kifid bericht dat zij klaagster excuses heeft aangeboden en haar een bos bloemen heeft gestuurd, en dat zij die dag een bedrag van € 14.500 aan klaagster heeft betaald.

2.12 Klaagster heeft haar klacht over de bejegening door aangeslotene gehandhaafd. In een e-mailbericht van 31 augustus 2017 heeft zij deze klacht toegelicht. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de klacht op 13 september 2017 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.13 Aangeslotene heeft bij brief van 26 oktober 2017 verweer gevoerd. Klaagster heeft bij brief van 15 november 2017 inhoudelijk gereageerd op het verweerschrift. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 14 december 2017 gereageerd.

3. De klacht

3.1 In de onder 2.11-2.13 genoemde brieven van klaagster zijn de volgende klachten geformuleerd.

3.2 Aangeslotene heeft de schade niet voortvarend afgewikkeld, zich niet gehouden aan de door haar zelf gestelde termijnen en klaagster niet juist behandeld, bejegend en geïnformeerd. Klaagster heeft gedurende het hele proces van de schadebehandeling en het fraudeonderzoek haar ongenoegen kenbaar gemaakt en meerdere klachten ingediend.

3.3 De expert heeft door de wijze waarop hij de schade heeft behandeld, de indruk gewekt dat hij niet geloofde dat de inbraak had plaatsgevonden. Voor klaagster was dit een traumatische ervaring. De expert probeerde de schade op een zo laag mogelijk bedrag vast te stellen. Klaagster heeft in het gesprek met de expert op 21 juli 2016 gevraagd om duidelijkheid over de schadebedragen maar de expert heeft dit verzoek niet beantwoord. Later bleek, door een e-mail aan de heer [naam 2], dat de expert het dossier diezelfde dag aan de Speciale Zaken had gestuurd omdat vragen waren gerezen over de door klaagster als gestolen opgegeven sieraden en dat aangeslotene een onderzoek naar fraude ging doen. Hierover heeft aangeslotene klaagster niet geïnformeerd. Klaagster heeft in alle vertrouwen openheid van zaken gegeven, maar haar verhaal werd in twijfel getrokken. Zij is behandeld als een crimineel, terwijl zij slachtoffer was van een inbraak. Hoewel de onderzoeker haar tijdens het interview correct heeft bejegend, heeft klaagster het gesprek als een verhoor ervaren.

3.4 Volgens een telefonische mededeling van Speciale Zaken was het dossier in oktober 2016 al afgerond. Klaagster heeft daarna aanleiding gezien voor contra-expertise, maar nadat op 31 januari 2017 een akkoord was bereikt, bleef betaling uit. Klaagster heeft vanaf maart herhaaldelijk navraag gedaan, maar haar terugbelverzoeken en e-mails bleven onbeantwoord. Eind maart 2017 heeft Speciale Zaken klaagster meegedeeld dat naar aanleiding van nieuwe informatie opnieuw onderzoek werd gedaan. Klaagster heeft de gevraagde duidelijkheid over dit onderzoek niet verkregen. Ook na afloop van de door aangeslotene genoemde termijn van dit onderzoek ontving klaagster geen bericht. Pas later bleek dat aangeslotene in januari 2017 een tip had ontvangen van de zuster van klaagster.

3.5 De wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd, heeft grote impact op klaagster gehad. Anders dan aangeslotene in haar folders schrijft, heeft zij de schade niet samen met klaagster als klant afgewikkeld. Klaagster voelt zich zeer slecht behandeld door aangeslotene en is van mening dat zij de dupe is geworden van de machtspositie van aangeslotene. Door de wijze waarop aangeslotene de schade heeft behandeld en met klaagster is omgegaan, heeft klaagster de impact van de inbraak niet kunnen verwerken. De excuses en bos bloemen maken dit niet goed. Klaagster wenst dat aangeslotene op dit gedrag wordt aangesproken.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in de onder 2.13 genoemde brieven een toelichting op de behandeling van de schade gegeven en in reactie op de klacht het volgende aangevoerd.

4.2 De herhaalde vraag van klaagster naar de stand van zaken en haar klachten duiden erop dat aangeslotene de schade niet voortvarend heeft behandeld en klaagster onvoldoende op de hoogte heeft gehouden van het onderzoek. Dit was met name in de laatste fase van het onderzoek het geval.

4.3 De expert heeft begrip getoond voor de vervelende situatie waarin klaagster zich bevond en stelt dat hij geen twijfels had bij de inbraak en klaagster niet onder druk heeft gezet. De expert heeft de schade op 21 juli 2016 telefonisch met klaagster besproken en toegelicht en haar gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. Klaagster heeft daarmee bij het vaststellen van de omvang van de schade een rol gehad. Aangeslotene heeft in de e-mailwisseling op correcte wijze met klaagster gecorrespondeerd.

4.4 De expert heeft in de foto's van de gestolen sieraden aanleiding gezien de schade bij Speciale Zaken te melden. Op 3 augustus 2016 heeft Speciale Zaken contact opgenomen met de heer [naam 2], die op dat moment als gemachtigde van klaagster optrad, voor het maken van een afspraak met klaagster. Op 19 augustus 2016 heeft de onderzoeker met klaagster gesproken. Hij heeft klaagster aan het begin van het gesprek geïnformeerd over de aanleiding en het doel van het gesprek. Het gesprek verliep in goede sfeer en klaagster is in de gelegenheid gesteld om aanpassingen te doen in het gespreksverslag. Klaagster heeft op 5 oktober 2016 een klacht geuit over de expert en het interview door de onderzoeker. Op 7 oktober 2016 is het onderzoek gesloten. Hierover heeft de fraudecoördinator contact met klaagster opgenomen.

4.5 Op 18 januari 2017 ontving aangeslotene van de zuster van klaagster een tip met nieuwe informatie naar aanleiding waarvan Speciale Zaken het onderzoek heeft heropend. In afwachting van de uitkomst van dit onderzoek heeft aangeslotene geen uitkering gedaan. Het onderzoek is echter niet direct heropend, omdat de fraudecoördinator veronderstelde dat de schade na 7 oktober 2016 al was afgewikkeld en het onderzoek daardoor geen prioriteit kreeg. Door deze miscommunicatie heeft Speciale Zaken de nieuwe informatie pas op 20 maart 2017 onderzocht. Op 12 mei 2017 werd het onderzoek afgerond met de conclusie dat klaagster niet heeft gefraudeerd. Na de schadevaststelling op 31 januari 2017 heeft klaagster geen bericht meer ontvangen. Vanaf 7 maart 2017 vroeg klaagster naar de stand van zaken en op 31 maart 2017 heeft aangeslotene klaagster over het vervolgonderzoek geïnformeerd.

4.6 Tussen de afdelingen Schadeafhandeling en Speciale Zaken is onvoldoende gecommuniceerd, waardoor het tweede onderzoek onnodig vertraging opliep. Het dossier van klaagster is intern besproken en aangeslotene heeft hieruit lessen geleerd. Zij heeft naar aanleiding hiervan processen aangepast om herhaling te voorkomen. Klaagster is onvoldoende op de hoogte gehouden van het vervolgonderzoek.

4.7 Aangeslotene begrijpt dat klaagster op verschillende momenten het gevoel heeft gehad dat zij niet goed is behandeld en biedt hiervoor haar excuses aan. Zij heeft klaagster evenwel niet, zoals zij stelt, mensonwaardig en als crimineel behandeld.

5. Behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 19 maart 2018. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen: mevrouw [naam 5], directeur schade particulieren en mr. [naam 6], juridisch adviseur. Klaagster is zelf verschenen.

5.2 Aangeslotene heeft ter toelichting op haar standpunt het volgende naar voren gebracht. Aangeslotene is zich ervan bewust dat een inbraak traumatisch kan zijn. De schade van klaagster is niet afgehandeld zoals dat had moeten en aangeslotene biedt daarvoor nogmaals excuses aan. Bij het onderzoek door de expert bleek dat klaagster foto's had overgelegd van gestolen sieraden met een datum na de schadedatum. Op 3 augustus 2016 heeft Speciale Zaken de heer [naam 2] bericht dat klaagster zou worden uitgenodigd voor een gesprek, maar in dit bericht is niet expliciet vermeld dat het ging om een onderzoek door Speciale Zaken. Het tijdsverloop tussen het signaal en het interview door de onderzoeker was te lang en het standpunt van aangeslotene naar aanleiding van het onderzoek heeft ook te lang op zich laten wachten. Hiermee heeft aangeslotene niet gehandeld overeenkomstig de normen in het Handboek Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

Na afronding van het onderzoek van de afdeling Speciale zaken is de schade vastgesteld. In dit proces heeft klaagster een contra-expert ingeschakeld. Op 31 januari 2017 is een akte van taxatie opgesteld.

In januari 2017 heeft de afdeling Schaderegeling een tip ontvangen van de zuster van klaagster. Deze tip hield in dat klaagster goederen claimde die bij de zuster in bezit waren. De afdeling Schaderegeling heeft de tip gemeld bij Speciale Zaken. Vanaf dat moment kon de afdeling Schaderegeling het dossier niet verder behandelen. Klaagster is over het tweede onderzoek niet geïnformeerd omdat Speciale Zaken, ten onrechte, in de veronderstelling verkeerde dat de schade al met klaagster was afgewikkeld. De tip heeft daardoor lage prioriteit gekregen. Speciale Zaken had de tip direct na ontvangst moeten onderzoeken. In maart 2017 bleek dat nog geen betaling aan klaagster was gedaan en dat de tip nog niet was onderzocht. Aangeslotene heeft toen aan klaagster meegedeeld dat zij nog tijd nodig had voor het doen van onderzoek. Zij heeft klaagster daarbij niet geïnformeerd over de aard van de tip. Aangeslotene heeft met klaagster niet goed gecommuniceerd over de afhandeling van de schade en het tweede onderzoek.

Aangeslotene heeft haar beleid om de betrokkene te informeren als een onderzoek wordt gedaan door Speciale Zaken en haar beleid dat Speciale Zaken controleert of een schade al met de betrokkene is afgewikkeld, naar aanleiding van dit dossier vastgelegd.

5.3 Aangeslotene heeft over haar beleid ten aanzien van ontvangen tips de volgende toelichting gegeven. Indien een tip anoniem is, wordt over het onderzoek van deze tip niets aan de betrokkene gemeld. In andere gevallen wordt beoordeeld wat de impact is op de kwaliteit van het onderzoek indien de informatie met de betrokkene wordt gedeeld. Het beleid van aangeslotene ten aanzien van ontvangen tips is niet in het door aangeslotene gehanteerde fraudeprotocol opgenomen. Aangeslotene conformeert zich in algemene zin aan voor onderzoek geldende gedragscodes. Indien een signaal ernstig genoeg is, gaat Speciale Zaken over tot het doen van feitenonderzoek. Voor persoonlijk onderzoek geldt dat daarvoor op een hoger niveau in de organisatie toestemming moet worden gegeven. Van persoonlijk onderzoek was in het onderhavige geval evenwel geen sprake, nu dat onderzoek zich kenmerkt door speciale onderzoeksmethoden. De onderzoeker heeft onderzoek naar de feiten gedaan en om de data van de foto's te kunnen vaststellen met toestemming van klaagster in haar telefoon gekeken. Een persoonlijk onderzoek gaat evenwel verder.

5.4 Klaagster heeft een toelichting op de gebeurtenissen gegeven en haar standpunt toegelicht. Klaagster heeft de inbraak als zeer traumatisch ervaren. De expert heeft de schade veel te laag vastgesteld en klaagster geen inzage gegeven in zijn schadeberekening. Klaagster heeft naar aanleiding daarvan een adviseur, de heer [naam 2], ingeschakeld en hem gemachtigd om over de schade met aangeslotene te corresponderen. Hoewel de heer [naam 2] verder niet als belangenbehartiger van klaagster is opgetreden, is aangeslotene wel met de heer [naam 2] blijven corresponderen. Doordat de heer [naam 2] bij aangeslotene navraag deed naar de vergoeding van zijn kosten, werd bij toeval duidelijk dat het dossier bij de afdeling Speciale Zaken lag. De expert heeft hierover niets tegen klaagster gezegd en ook afdeling Speciale Zaken heeft over de aanleiding van het onderzoek aanvankelijk niets aan klaagster meegedeeld.

Klaagster heeft het onderzoek als zeer intimiderend ervaren. De onderzoeker wilde haar telefoon inzien en klaagster werd geacht medewerking te verlenen. Zij voelde zich door aangeslotene behandeld als een verdachte.

Aangeslotene zou na afronding van het onderzoek de schade vergoeden maar heeft dit niet gedaan. Op 31 januari 2017 is de schade met een akte van taxatie vastgesteld maar aangeslotene is ook toen niet overgegaan tot het doen van uitkering. Aangeslotene heeft op het herhaald verzoek van klaagster om informatie over de stand van zaken niet gereageerd. Uiteindelijk heeft aangeslotene klaagster bericht dat zij nieuwe informatie had ontvangen van een tipgeefster in de familiale sfeer en dat zij nader onderzoek ging doen. Zij zou klaagster binnen vier weken berichten. Aangeslotene heeft daarbij niet meegedeeld van wie zij de tip had ontvangen en wat de informatie inhield. Na de genoemde termijn van vier weken heeft aangeslotene opnieuw niet uitgekeerd. Zij heeft pas uitkering gedaan nadat de klacht door Kifid in behandeling was genomen.

Klaagster is door aangeslotene steeds als verdachte aangemerkt, zij is aan het lijntje gehouden en door aangeslotene niet geïnformeerd over de behandeling van de schade.

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 klaagster gaat in de kern over de duur van de behandeling van de schade en de communicatie van aangeslotene hierover richting klaagster.

6.3 Klaagster heeft een beroep op haar verzekering gedaan voor inbraak in haar woning en diefstal van inboedel. Zij heeft de inbraak in haar woning als traumatisch ervaren en zij voelde zich door de expert en door aangeslotene als een verdachte behandeld en onheus bejegend. De behandeling van de schade heeft in verschillende fasen van die behandeling vertraging opgelopen en de Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene niet de van haar te verwachten voortvarendheid in acht heeft genomen.

6.4 Het staat een verzekeraar vrij een bij haar ingediende claim te onderzoeken en de feiten vast te stellen. Klaagster had ter onderbouwing van haar claim foto's van sieraden overgelegd met een datum na de datum van de diefstal. Naar aanleiding daarvan was bij aangeslotene twijfel ontstaan over de juistheid van de claim. Een verzekeraar heeft bij twijfel over de claim het recht nader onderzoek te laten doen. Daaruit volgt niet zonder meer dat de verzekerde ook als 'verdachte' wordt aangemerkt.

6.5 Een verzekeraar dient zich evenwel bewust te zijn van de impact die het op een verzekerde kan hebben als de indruk bestaat dat de verzekerde niet naar waarheid claimt. Dit dient in haar communicatie voldoende tot uiting te komen. Zij dient voorts bij het doen van haar onderzoek voortvarendheid in acht te nemen en toezeggingen over termijnen na te komen. Indien dit proces wordt doorbroken en toezeggingen niet kunnen worden nagekomen doordat nieuwe informatie bekend wordt, dient een verzekeraar de verzekerde hierover zoveel mogelijk, en zolang haar eigen onderzoek hierdoor niet wordt geschaad, te informeren.

6.6 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene niet aan deze eisen heeft voldaan. Aangeslotene heeft in haar communicatie onvoldoende laten blijken dat zij zich bewust was van het effect van het onderzoek op klaagster. Zij heeft klaagster onvoldoende geïnformeerd over de status van de behandeling van de schade en haar voorts ten onrechte niet meegedeeld dat aanleiding bestond voor het doen van een nader onderzoek dat naar zijn aard mede de persoonlijke levenssfeer van klaagster kon raken. Een en ander was kennelijk het gevolg van onvoldoende coördinatie en communicatie tussen de afdelingen Schadebehandeling en Speciale Zaken. De directie van aangeslotene had hierop moeten toezien.

6.7 Aangeslotene heeft daarnaast naar aanleiding van vragen van de Tuchtraad over het gehouden onderzoek, mede in verband met de inzage in de telefoon van klaagster, onvoldoende inzicht gegeven in wat haar beleid is ten aanzien van het doen van feitenonderzoek en persoonlijk onderzoek en in wat deze onderzoeken inhouden. Aangeslotene heeft hierbij ook onvoldoende inzicht gegeven in hoe de procedures ten aanzien van deze onderzoeken intern zijn vastgelegd, en niet laten blijken dat deze aansluiten bij de geldende gedragscodes, waaronder de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek.

Conclusie

6.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de klachten van klaagster gegrond zijn. Op grond van zijn oordeel over de gedragingen van aangeslotene ziet de Tuchtraad aanleiding tot het adviseren van een maatregel op de voet van artikel 6 lid 5 van het Reglement, te weten een waarschuwing. De Tuchtraad heeft daarbij in aanmerking genomen dat aangeslotene heeft erkend dat zij fouten heeft gemaakt en dat zij een deel van haar procedures op grond daarvan heeft herzien, zoals hiervoor onder 4.6 en 5.2 vermeld. De Tuchtraad tekent daarbij aan dat deze herziening geen betrekking heeft op hetgeen hiervoor onder 6.7 slot is overwogen.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad. Hij adviseert tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 30 april 2018 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.