

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 19-005

in de zaak nr. [nummer]

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

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 Klager heeft via [naam bemiddelaar] (hierna: [bemiddelaar]) een opstalverzekering bij aangeslotene. Vanaf medio augustus 2016 zijn renovatiewerkzaamheden verricht bij de woning van klager, door [naam bedrijf] (hierna: [bedrijf]). Klager heeft schade (scheuren in de woning) aan zijn woning geconstateerd. Deze schade heeft hij op 23 september 2016 bij aangeslotene gemeld.

2.2 Klager houdt [bedrijf] verantwoordelijk voor de schade. [bedrijf] heeft een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven (hierna: AVB), eveneens bij aangeslotene.

2.3 Aangeslotene heeft vervolgens zowel uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst met klager als die met [bedrijf] expertisebureau [naam 1] ingeschakeld. Op dat moment was bij aangeslotene nog niet duidelijk dat het om dezelfde schade ging.

2.4 De heer [naam 2] heeft naar aanleiding van de claim van klager op de opstalverzekering onderzoek gedaan en de heer [naam 3] is als expert voor beoordeling van de claim van [bedrijf] op de AVB ingeschakeld. De experts hebben de oorzaak en omvang van de schade beoordeeld. [naam 3] heeft op 20 januari 2017 gerapporteerd dat de schade is veroorzaakt door het langsrijdend bouwverkeer. [naam 2] heeft in zijn rapport van 7 februari 2017 gerapporteerd dat hem niet duidelijk is geworden waardoor de schade is veroorzaakt.

2.5 Aangeslotene heeft op basis van de bevindingen van de experts het standpunt ingenomen dat causaal verband tussen de schade in de woning van klager en de werkzaamheden van [bedrijf] niet is aangetoond en heeft, per e-mail van 16 februari 2017, dekking afgewezen.

2.6 Klager heeft over de afwijzing en over de inhoud van de afwijzingsbrief een klacht ingediend. Deze is door de heer [naam 4], casemanager klachten, behandeld. De heer [naam 4] heeft een coulancebetaling van € 5.000 voorgesteld. Klager was niet tevreden over de handelwijze van de heer [naam 4] en heeft daarover, bij brief van 21 juni 2017, bij [bemiddelaar] een directieklacht ingediend. De directieklacht is ook door de heer [naam 4] behandeld. Klager heeft de coulancebetaling vervolgens, op 14 juli 2017, geaccepteerd.

2.7 Bij brief van 17 september 2017 heeft klager de klacht over de werkwijze van [bemiddelaar] bij de afwikkeling van de schadeclaim voorgelegd aan de Raad van Bestuur van [bemiddelaar]. [bemiddelaar] heeft de klacht doorgezonden naar aangeslotene en dit aan klager, bij brief van 2 oktober 2017, bericht onder mededeling dat zij zich niet kan mengen in het geschil tussen klager en aangeslotene over de afwikkeling van een schademelding en dat de heer [naam 4], medewerker van aangeslotene met klager contact zal opnemen over de afhandeling van de klacht. De heer [naam 4] heeft, namens aangeslotene, klager per e-mail van 16 oktober 2017 bericht dat hij geen aanleiding ziet om de zaak te heropenen of tot een hogere coulancevergoeding over te gaan.

2.8 Op 24 november en 6 december 2017 heeft mevrouw [naam 5], casemanager klachten van aangeslotene, op de klachten van klager gereageerd. In haar e-mailbericht van 24 november 2017 staat onder meer:

“Zoals wij telefonisch besproken hebben, zal ik uw klacht niet in zijn geheel opnieuw beoordelen. De zaak is immers geschikt. Mocht u de klachtprocedure opnieuw willen doen, dan zal het eerder gedane schikkingsvoorstel definitief komen te vervallen en verzoek ik u om de coulancebetaling van € 5.000,00 aan [ons] terug te storten. In dit mailbericht wil ik wel graag alle onduidelijkheid die er mogelijk nog is wegnemen voor u.”

In de brief van 6 december 2017 heeft mevrouw [naam 5] klager onder meer meegedeeld:

“Nu u laat blijken dat de coulancebetaling én alle antwoorden op uw vragen niet tot een oplossing hebben geleid komen wij terug op het eerdere voorstel. Dit betekent dat ons voorstel om de zaak met een coulancebetaling te regelen dan definitief komt te vervallen. Wij verzoeken u daarom om de verleende coulancebetaling aan ons terug te storten. Na ontvangst van dit bedrag ontvangt u een inhoudelijke reactie van de directie.”

2.9 Klager heeft op 1 februari 2018 een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de klacht op 26 juli 2018 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.10 Aangeslotene heeft bij brief van 25 september 2018 (met bijlagen) verweer gevoerd. Bij brief van 15 oktober 2018 (met bijlagen) heeft klager repliek ingediend. Aangeslotene heeft daarop bij brief van 31 oktober 2018 gereageerd.

3. De klachten

3.1 In de onder 2.9 genoemde brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de onder 2.10 genoemde brief van klager zijn de volgende klachten geformuleerd.

3.2 Aangeslotene heeft zich inhoudelijk met de beoordeling van expert [naam 2] bemoeid en hem op een zijspoor gezet. Expert [naam 3] heeft het onderzoek vervolgens overgenomen. [naam 3] heeft de locatie evenwel niet bezocht en heeft ten onrechte het langsrijdend bouwverkeer als schadeoorzaak aangemerkt. Deze conclusie is niet onderbouwd en volgt ook niet uit het rapport. De schade, anders dan wat in de rapportage van [naam 3] staat, is veroorzaakt door de werkzaamheden van [bedrijf] met zwaar materieel en het laden en lossen op de bouwplaats. [naam 2] heeft niet gezegd dat het causaal verband tussen deze oorzaak en de schade ontbreekt. Aangeslotene heeft zich ten onrechte gebaseerd op de conclusie van [naam 3]. Hieruit blijkt belangenverstrengeling en samenspanning tussen aangeslotene, [bemiddelaar] en [naam 1].

3.3 Klager was niet tevreden over de handelwijze van de heer [naam 4]. Zijn vragen werden niet beantwoord en hij werd niet teruggebeld en de heer [naam 4] heeft diverse malen gedreigd het coulancevoorstel in te trekken. Klager heeft bij de directie van [bemiddelaar] een directieklacht ingediend. Deze klacht is voor afhandeling doorgezonden aan de heer [naam 4], die op de klacht heeft gereageerd. Klager heeft contact met [bemiddelaar] opgenomen teneinde zijn klacht bij de juiste afdeling te kunnen indienen. Omdat hij niet verder kwam, zag hij zich genoodzaakt de coulancebetaling te accepteren. Bij brief van 17 september 2019 heeft klager de klacht voorgelegd aan de Raad van Bestuur van [bemiddelaar]. [bemiddelaar] heeft de klacht doorgezonden naar aangeslotene en klager bericht dat zij niet verantwoordelijk is voor afhandeling van de schade. Mevrouw [naam 5] heeft, in de brieven van 24 november en 6 december 2017, op intimiderende wijze geprobeerd klager van het voortzetten van de klachtprocedure te weerhouden. Op zijn klachten werd niet inhoudelijk gereageerd en de klachten over de werkwijze van [bemiddelaar]/aangeslotene en [naam 1] zijn niet serieus genomen en niet nader onderzocht.

3.4 Bij [bemiddelaar] en aangeslotene is sprake van belangenverstrengeling, samenspanning met [naam 1], gebrekkige communicatie en het niet serieus nemen van de klant. De klant stond niet centraal. Dit gedrag is niet toelaatbaar.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.10 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 Aangeslotene heeft de schade laten onderzoeken door twee experts. Deze hebben onafhankelijk van elkaar de claim beoordeeld. Aangeslotene maakt veel gebruik van expertisebureau [naam 1] en de omstandigheid dat beide experts werkzaam zijn voor dit bureau is geen belemmering de werkzaamheden onafhankelijk van elkaar uit te voeren. Het is niet gebleken, en niet aannemelijk, dat zij hun bevindingen en conclusies op elkaar hebben afgestemd. De bevindingen van beide experts zijn voorgelegd aan de heer [naam 6] van expertisebureau [naam 1]. Hij is van mening dat de basisregels van de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties zijn nageleefd.

4.3 Omdat de discussie tussen partijen niet ging over de hoogte van de schade maar over de oorzaak van de schade, had klager geen recht om op kosten van aangeslotene een contra-expert in te schakelen. Aangeslotene heeft klager toch de gelegenheid geboden een contra-expert in te schakelen, maar in gesprekken werd duidelijk dat klager de oorzaak van de

(recentere) scheuren niet kon aantonen en een contra-expertise niets zou opleveren. Daarom is gekozen voor een schikking.

4.4 [bemiddelaar] is bemiddelaar en aangeslotene is de verzekeraar. Tussen [bemiddelaar] en aangeslotene is geen sprake van belangenverstremming. Ieder vervult een eigen rol met eigen verantwoordelijkheden.

4.5 Voor de behandeling van de klacht van klager is de casemanager de heer [naam 4] aangewezen als aanspreekpunt voor klager. Tijdens de klachtprocedure is gezocht naar een pragmatische oplossing in de vorm van een coulancebetaling. Klager is hiermee akkoord gegaan maar na de betaling is hij, tegen de afspraken in, klachten blijven indienen. Deze klachten zijn aan een andere casemanager toegewezen, mevrouw [naam 5]. Zij heeft alle vragen beantwoord. Van gebrekkige communicatie is geen sprake.

4.6 Aangeslotene heeft een voor verzekerde inzichtelijk schadebehandelingsproces gevolgd (art. 7 Gedragscode Verzekeraars) en zij heeft de schade voortvarend en zorgvuldig behandeld, met oog voor het belang van klager (art. 11 Gedragscode). Zij heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet geschaad.

5. Behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 18 maart 2019. Aan de zijde van klager zijn verschenen de heer [klager], mevrouw [naam 7], echtgenote en de heer [naam 8], bouwkundig adviseur. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen mevrouw [naam 9], directeur Particulier Schade en de heren mr. [naam 10], legal counsel en [naam 4], casemanager Klachten.

5.2 Klager heeft op de zitting uitgelegd waarop hij zijn stellingen baseert dat [naam 2] nooit heeft gezegd dat het causaal verband tussen de werkzaamheden van [bedrijf] en de schade ontbreekt en dat [naam 2] door aangeslotene, voor de verdere behandeling van de schade, aan de kant zou zijn geschoven. Nadat [naam 2] de schade had beoordeeld, heeft hij klager per e-mail laten weten dat niet zeker was of hij bij de verdere behandeling betrokken zou blijven en 'dat men daar nog naar zou kijken'. Daarna heeft klager geen contact meer gehad met [naam 2]. Klager stelt dat [naam 2] is ingeschakeld voor beoordeling van de claim op de opstalverzekering en daarom zijn belangen zou moeten behartigen. De claim is afgewezen op een rapport van [naam 3] dat onjuistheden bevat. Het door klager aangeleverde bewijs is niet meegenomen. Klager heeft op basis hiervan aangenomen dat sprake was van samenspanning tussen aangeslotene, het expertisebureau en [bedrijf].

5.3 Klager heeft over de gang van zaken en over de handelwijze van de heer [naam 4] klachten ingediend, maar deze werden steeds door de heer [naam 4] behandeld. Het is onduidelijk wat nodig is om een reactie van [bemiddelaar] te ontvangen op klachten die bij [bemiddelaar] worden ingediend. Klager liep voortdurend tegen een muur op. Een onafhankelijke beoordeling van de klacht heeft daarom niet plaatsgevonden.

5.4 Aangeslotene heeft op de zitting uitgelegd wat de verhouding tussen aangeslotene en [bemiddelaar] is. Aangeslotene heeft een exclusieve samenwerking met [bemiddelaar]. [bemiddelaar] is de bemiddelaar van verzekeringen bij aangeslotene. Deze verzekeringen worden aangeboden onder het label [bemiddelaar].

De heer [naam 4] behandelt als schadebehandelaar onder het [bemiddelaar]-label schades van aangeslotene. Omdat de klant bij het [bemiddelaar]-label verzekeringen sluit, wordt de correspondentie met de klant gevoerd op briefpapier van [bemiddelaar].

5.5 Aangeslotene heeft op de zitting toegelicht dat aangeslotene een expert heeft ingeschakeld ter beoordeling van de vraag of de schade was verzekerd. [naam 2] heeft niet kunnen vaststellen wat de oorzaak van de schade was. Dit bracht mee dat onder de opstalverzekering geen dekking bestond en [naam 2] geen verdere werkzaamheden hoefde te verrichten. Naar aanleiding van de claim van [bedrijf] op de AVB heeft [naam 3] onderzoek gedaan. [naam 2] en [naam 3] waren van elkaars onderzoek niet op de hoogte en hebben de schade onafhankelijk van elkaar beoordeeld. Na het onderzoek van [naam 3] was duidelijk dat ook op de AVB van [bedrijf] geen dekking bestond.

5.6 De directieklacht van klager is door de heer [naam 4] behandeld, omdat hij de zaak kende en deze tot een goed einde wilde brengen. De heer [naam 4] heeft klager de mogelijkheid willen bieden om tot een schikking te komen en klager uit coulance een bedrag van € 5000 aangeboden omdat niet zeker was of dit aanbod nog zou gelden als de klacht door de directie zou worden behandeld, nu de directie zelfstandig een afweging maakt. Het was evenwel beter geweest als de tot de directie van [bemiddelaar] gerichte klacht ook door de directie was behandeld en op de klacht sneller naar klager was gereageerd. Aangeslotene staat niet achter de wijze waarop mevrouw [naam 5] zich in haar e-mailberichten heeft uitgelaten.

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 eerste klacht van klager gaat over de wijze waarop de schade is behandeld en over de samenspanning tussen de experts en aangeslotene. De Tuchtraad acht deze klacht ongegrond. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting is niet aannemelijk geworden dat de experts en aangeslotene bij de behandeling van de schade hebben samengespannen tegen klager met als doel niet gehouden te zijn tot het verlenen van dekking voor de schade.

6.3 Ter beoordeling van de klacht over de communicatie met klager en de behandeling van de door klager ingediende directieklacht, overweegt de Tuchtraad het volgende. Het onbegrip dat bij klager is ontstaan over het proces van klachtbehandeling acht de Tuchtraad begrijpelijk. Klager heeft via [bemiddelaar] een verzekering gesloten bij aangeslotene. Op de brieven en in de e-mails waarmee met klager is gecorrespondeerd staat zowel [bemiddelaar] als aangeslotene genoemd. De schade is door de heer [naam 4] behandeld namens aangeslotene,

waarbij hij gebruik maakte van een e-mailadres van [bemiddelaar]. Deze verwarrende situatie bracht bij klager onzekerheid tot wie hij zich met zijn klachten, betreffende onder meer [naam 4], diende te richten. Toen klager zich in arren moede tot de directie van bemiddelaar wendde, werd de klacht doorgeleid naar aangeslotene, echter met dien verstande dat de heer [naam 4], over wie hij zich (mede) wenste te beklagen, werd aangewezen als de persoon die de klacht zou behandelen. Nu deze directieklacht, gelet op de (toenmalige) verwevenheid tussen [bemiddelaar] en aangeslotene, met juistheid (ook in de visie van aangeslotene) is doorgeleid naar aangeslotene, wordt deze klacht beschouwd als directieklacht bij aangeslotene. Vooropgesteld wordt dat indien een verzekerde een klacht indient bij de directie van een aangeslotene, deze klacht ook door de directie dient te worden behandeld. Van zodanig behandelen is geen sprake indien de directie de klacht, zonder voorafgaand overleg met de verzekerde, doorgeleid naar een werknemer die vervolgens zelfstandig de betreffende klacht afhandelt en aan de verzekerde de uitkomst daarvan meedeelt.

Aangeslotene heeft op de zitting toegelicht waarom door de casemanager de heer [naam 4] is gereageerd en heeft daarbij gesteld dat de casemanager daarmee in het belang van klager heeft willen handelen. Hetgeen aangeslotene heeft aangevoerd doet er niet aan af dat de directie de aan haar gerichte klacht, in strijd met hetgeen hiervoor is overwogen, niet zelf heeft behandeld. Hiermee heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Voorts geldt dat aangeslotene ook tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de klacht te laten behandelen door een werknemer op wiens handelen de klacht (mede) betrekking had (vergelijk de uitspraak van de Tuchtraad van 15-005 (II)).

6.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van klager over de behandeling van de directieklacht gegrond is. De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel op de voet van artikel 6 lid 5 van het Reglement, te weten een waarschuwing. Daarbij neemt de Tuchtraad in overweging dat aangeslotene geen blijk heeft gegeven van een naar behoren ingerichte klachtprocedure en ook geen blijk heeft gegeven van enig voornemen haar klachtprocedure tegen het licht te zullen houden en te verbeteren.

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 20 mei 2019 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.