

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSPRAAK 20-002

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klagster], gevestigd te [woonplaats]
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 g van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

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

2.1 Klagster is een Vereniging van Eigenaren voor het pand aan de [adres 1]. Voor dit pand heeft zij een opstalverzekering bij aangeslotene.

2.2 In 2016 zijn door het bedrijf [naam aannemer] (hierna: de aannemer) werkzaamheden uitgevoerd aan in totaal vijf naast elkaar gelegen panden, waaronder het pand aan de [adres 1]. De aannemer heeft een CAR-verzekering inclusief aansprakelijkheidsdekking bij aangeslotene (hierna: de CAR-verzekering). De werkzaamheden aan [adres 1] hadden voor een deel betrekking op de gemeenschappelijke delen van dit pand. De opdracht aan de aannemer, zowel voor het aanbrengen van nieuwe kelderverdiepingen als voor de funderingen onder de bestaande bouw, is verstrekt door de appartementseigenaren van de begane grond.

2.3 Voorafgaand aan de werkzaamheden aan de vijf panden is een integrale vooropname, een nul-meting, uitgevoerd door [naam bedrijf]. De werkzaamheden aan de andere panden zijn eerder gestart dan de werkzaamheden op [adres 1]. Klagster heeft via haar tussenpersoon bij aangeslotene melding gemaakt van de aanvang van de werkzaamheden aan de [adres 1] en daarbij de polissen van klagster en aannemer toegezonden. Aangeslotene heeft daarop, per e-mail van 18 mei 2016 geantwoord: *“Dank u voor de melding. De aannemer is ook bij ons verzekerd en doet dit werk dagelijks. Wij vertrouwen erop dat e.e.a. naar volle tevredenheid door hen wordt uitgevoerd.”* Voor aanvang van de werkzaamheden op [adres 1] is in opdracht van de aannemer door de heer [naam expert] van [naam expertisebureau] (hierna: [naam expert]) een tussenopname gemaakt. Klagster heeft de aannemer op 16 november 2016 aansprakelijk gesteld voor een verzakking van het pand aan de [adres 1] die op 9/10 november 2016 heeft plaatsgevonden. Aangeslotene is hierover geïnformeerd. Haar werd verzocht de kwestie onder zowel de CAR-verzekering van de aannemer als onder de opstalverzekering van klagster in behandeling te nemen.

2.4 Aangeslotene heeft de schade niet onder de opstalverzekering van klaagster in behandeling genomen omdat geen sprake was van een gedekt evenement.

2.5 De aannemer heeft de aansprakelijkstelling in eerste instantie zelf in behandeling genomen en [naam expert] ingeschakeld om onderzoek te doen naar de aard en omvang van de schade. Later heeft de aannemer een melding gedaan bij aangeslotene en is de schade onder de CAR-verzekering in behandeling genomen. Nadat de werkzaamheden, op 17 februari 2017, waren afgerond is het expertisetraject met [naam expert] voortgezet. Hij heeft op 28 juni 2017 rapport uitgebracht.

2.6 Klaagster heeft naar aanleiding van de door [naam expert] vastgestelde omvang van de schade een contra-expert ingeschakeld en deze ([naam contra-expert]) gevraagd onderzoek te doen. Omdat de bevindingen van de experts niet overeenkwamen, heeft aangeslotene voorgesteld een onafhankelijke deskundige te vragen bindend advies uit te brengen. Dit traject heeft niet tot een oplossing geleid. Aangeslotene heeft vervolgens een verzoekschrift tot een voorlopig deskundigenbericht ingediend bij de rechtbank.

2.7 Klaagster heeft bij brief van 26 november 2018 een directieklacht ingediend bij aangeslotene. Over het handelen van [naam expert] heeft klaagster op 6 maart 2019 een klacht bij het NIVRE ingediend.

2.8 Klaagster heeft per e-mail met bijlagen van 6 maart jl. bij de Tuchtraad een klacht ingediend tegen aangeslotene. Per e-mail van 1 april 2019 heeft klaagster nadere informatie verstrekt.

2.9 De Tuchtraad heeft klaagster bij brief van 23 april 2019 meegedeeld dat de behandeling van de klacht in afwachting van de aanhangige verzoekschriftprocedure zal worden aangehouden. Naar aanleiding daarvan heeft klaagster bij e-mailberichten van 1 april 2019, 25 april 2019 en e-mailberichten met bijlagen van 2 en 13 mei 2019 nadere informatie gegeven. De Tuchtraad heeft partijen, bij brief van 18 juni 2019, meegedeeld dat besloten is de klacht voorshands in behandeling te nemen en aangeslotene verzocht een verweerschrift in te dienen.

2.10 Aangeslotene heeft bij brief met bijlagen van 19 juli 2019 verweer gevoerd. Daarop heeft klaagster bij brief met bijlage van 28 augustus 2019 repliek ingediend. Bij brief van 30 september 2019 heeft aangeslotene dupliek ingediend.

3. De klachten

3.1 Klager heeft in de in 2.8 tot en met 2.10 genoemde berichten aan de Tuchtraad klachten geuit. De klachten gaan in de kern over de wijze waarop aangeslotene de schade heeft behandeld en over de door aangeslotene verstrekte informatie over de dekking na de mededeling dat met de werkzaamheden werd aangevangen. Zij houden – samengevat – het volgende in.

3.2 Aangeslotene heeft bij de behandeling van de schade en de klacht daarover in strijd gehandeld met artikel 2.3 sub II en artikel 2.4 van de Gedragscode Verzekeraars en artikel 3.1 sub b, 3.2 sub d, 3.3 aanhef en sub g en 3.4 aanhef en sub b en c van de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties (hierna: GSE). Aangeslotene heeft gebruik gemaakt van een expert, [naam expert], die eerder naar aanleiding dezelfde kwestie in opdracht van de

aannemer onderzoek heeft gedaan. [naam expert] heeft niet alleen de vooropnames, maar ook de schadeopname in opdracht van de aannemer verricht. Aangeslotene wist dat klaagster ten aanzien van de objectiviteit ernstige bezwaren tegen [naam expert] had.

Klaagster heeft in de door haar ingediende stukken in de klachtprocedure bij NIVRE tegen [naam expert], 7 categorieën van ernstige overtredingen benoemd. Uit de omschrijving door [naam expert] van het doel van zijn rapportages blijkt dat sprake is van mogelijke belangenverstrengeling of belangenconflicten. [naam expert] had daarom zijn opdracht moeten neerleggen en aangeslotene had een andere deskundige moeten aanwijzen. Klaagster heeft aangeslotene verzocht de schade door een onafhankelijke expert te laten beoordelen, maar aangeslotene heeft aan dat verzoek ten onrechte geen gehoor gegeven. De uitgebrachte rapporten zijn onvoldoende deugdelijk en onafhankelijk en tegen beter weten in heeft aangeslotene haar standpunt op deze rapporten gebaseerd.

3.3 Klaagster probeert al twee jaar de schadeafwikkeling objectief te laten plaatsvinden. Aangeslotene heeft de haar geboden kansen niet benut, relevante informatie en verwijten niet onderzocht en geen effectieve uitvoering aan de klachtbehandeling gegeven. Aangeslotene heeft het voorstel van klaagster een vrijblijvend nieuw deskundigenonderzoek te laten uitvoeren afgewezen waarna klaagster heeft gemeld dat zij een verzoekschrift zou indienen bij de rechtbank. Daarna heeft aangeslotene, zonder dit aan klaagster te melden, een verzoekschrift ingediend, in een poging de procedure naar haar hand te zetten. Klaagster had redenen om geen bindendadviesprocedure te volgen. De voorkeur voor geschillenbeslechting via de rechter kan haar niet worden tegengeworpen.

3.4 Aangeslotene is onvoldoende zorgvuldig omgegaan met het feit dat zowel de CAR-verzekering van de aannemer als de opstalverzekering van klaagster bij haar was ondergebracht en dat de aannemer en klaagster tegengestelde belangen hebben. Aangeslotene had klaagster gedragsrechtelijk als klant moeten behandelen. Vanuit dat oogpunt had aangeslotene zich beter moeten en kunnen inspannen om de situatie tot een goed einde te brengen. Aangeslotene heeft dit niet gedaan en dit kan haar worden aangerekend.

3.5 Aangeslotene heeft klaagster, nadat zij over de uit te voeren werkzaamheden op de hoogte was gebracht, onvoldoende geïnformeerd over de dekking onder de verzekering van klaagster voor eventuele schade als gevolg van werkzaamheden van de aannemer. Van aangeslotene mocht worden verwacht dat zij op het verzoek om advies van klaagster duidelijkheid bood over wat is verzekerd en wat is uitgesloten onder de opstalpolis. Zij heeft hiermee onzorgvuldig, en in strijd met gedragsregels 1, 2, 4 en 11 van artikel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars gehandeld.

4. Het standpunt van aangeslotene

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

Algemene opmerkingen en ontvankelijkheid

4.2 De klacht valt uiteen in twee onderdelen. Het eerste klachtonderdeel gaat over het expertisetraject door [naam expert], het tweede klachtonderdeel gaat over de onzorgvuldige afhandeling van een relevante vraag van een klant over de dekking.

4.3 Beide klachten zien in essentie op de vaststelling van de omvang van de schade. Dit is onderwerp van een lopende verzoekschriftprocedure. Klaagster is daarom niet-ontvankelijk.

Klachtonderdeel I

4.4 Na de aansprakelijkstelling is [naam expert] opnieuw ingeschakeld, eerst door de aannemer als aangesproken partij, later door aangeslotene als verzekeraar van de aangesproken partij. Klaagster is in deze verhouding geen belanghebbende bij de opdracht van de aangesproken partij aan de expert. De overname van de opdracht door aangeslotene vloeit voort uit afspraken tussen aangeslotene en de aannemer. Dergelijke afspraken zijn niet ongebruikelijk. Klaagster is geen verzekerde onder de CAR-polis en heeft, nu zij niet de opdracht aan de aannemer voor de verbouwingswerkzaamheden heeft verstrekt, in het kader van het expertisetraject te gelden als derde. Zij is ook geen belanghebbende bij de opdracht aan de expert die namens de aangesproken partij is ingeschakeld. Van belangenverstremming door aangeslotene kan daarom geen sprake zijn. Aangeslotene houdt rekening met de belangen van alle betrokken partijen en heeft al het mogelijke gedaan om de belangen van de aannemer en klaagster buiten rechte met elkaar in overeenstemming te brengen. Klaagster kan aan de CAR-polis van de aannemer evenwel geen rechten ontlenen op de grond van het feit dat zij zelf ook een opstalverzekering bij aangeslotene heeft.

4.5 [naam expert] is bij het onderzoeken van de schade uitgegaan van de nulmeting die [naam bedrijf] heeft uitgevoerd om schijn van partijdigheid te voorkomen. Het feit dat [naam expert] een – onbetwiste – vooropname heeft uitgevoerd, staat er niet aan in de weg dat [naam expert] voor het vaststellen van de schade wordt ingeschakeld. Integendeel, hij is juist bekend met de situatie.

4.6 Klaagster heeft pas bezwaren geuit nadat zij kennis had genomen van de inhoud van de rapportage van [naam expert]. De kritiek van klaagster op het onderzoek door [naam expert] zijn onderwerp van de klacht die klaagster over [naam expert] bij NIVRE heeft ingediend. Aangeslotene onderschrijft deze kritiek niet. De expert heeft conform zijn kennis en ervaring zijn rapport opgesteld, gebaseerd op de relevante omstandigheden en feiten.

4.7 Uit de voorlopige rapportages van [naam expert] en [naam contra-expert] bleek dat de experts op een aantal punten een verschil van inzicht hadden. Aangeslotene heeft, conform goed gebruik, voorgesteld dat beide experts overleg zouden hebben. Klaagster heeft hieraan niet willen meewerken. In goed overleg en met instemming van klaagster heeft aangeslotene het initiatief genomen om de procedure tot benoeming van een deskundige te starten. Klaagster werd hierdoor ook niet benadeeld. Integendeel, aangeslotene draagt de kosten van die deskundige. Aangeslotene heeft steeds geprobeerd in overleg tot een oplossing te komen. Constructief overleg over de bestaande verschillen van (technisch) inzicht bleek niet mogelijk.

Klachtonderdeel II

4.8 De tussenpersoon heeft aangeslotene, na de melding van de aanvang van de werkzaamheden, in algemene termen verzocht of verdere stappen noodzakelijk waren. Aangeslotene heeft daarop gereageerd dat te gelegener tijd de juiste verzekerde som moet worden doorgegeven. Op aangeslotene rust geen verdergaande verantwoordelijkheid en er was geen aanleiding te veronderstellen dat er vragen waren. Dit geldt temeer nu klaagster werd bijgestaan door een tussenpersoon. Aangeslotene heeft de vraag van de klaagster juist beantwoord en zij is niet onzorgvuldig geweest.

Conclusie

4.9 Aangeslotene verzoekt klaagster niet-ontvankelijk te verklaren, althans de klachten ongegrond te verklaren. Aangeslotene betwist dat zij de GSE en/of de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden en/of de goede naam van het schadebedrijf heeft geschaad.

5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 van zijn 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. De Tuchtraad heeft aldus te beoordelen of aangeslotene door haar gedraging in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

5.2 De Tuchtraad heeft partijen bij brief van 18 juni 2019 meegedeeld dat naar aanleiding van de ingediende stukken niet valt aan te nemen dat er verwevenheid bestaat tussen de klachten van klaagster tegen aangeslotene en aspecten van de zaak waarop de verzoekschrift procedure betrekking heeft. De argumenten van aangeslotene die zij in haar in 2.10 genoemde brieven heeft genoemd, brengen hierin geen verandering. Klaagster is ontvankelijk in haar klacht.

5.3 De Tuchtraad is van oordeel dat de klachten van klaagster niet gegrond zijn en overweegt daartoe als volgt. Klaagster kan geen rechten ontlenen aan de CAR-verzekering die de aannemer bij aangeslotene heeft gesloten. De omstandigheid dat ook klaagster bij aangeslotene een verzekering heeft [gesloten] maakt dat niet anders. Onder de CAR-verzekering heeft zij niet als verzekerde te gelden, maar als derde-belanghebbende. De benoeming van de deskundige door de door haar aangesproken partij en diens verzekeraar is een aangelegenheid waar klaagster buiten staat. Indien zij het als derde-belanghebbende niet eens is met het expertiserapport dat in opdracht van aangeslotene en haar verzekerde is opgesteld, dient zij de weg van contra-expertise of een voorlopig deskundigenbericht te volgen. Hoewel juist is dat aangeslotene zich bij de behandeling van de schade rekenschap moet geven van de belangen van de derde-belanghebbende, gaat dit niet zover dat zij bij het benoemen van de expert en het te volgen expertisetraject gehoor dient te geven aan de wensen en verzoeken van de derde-belanghebbende. Aangeslotene heeft hierin geen normen overschreden en niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

5.4 Ook ten aanzien van de reactie van aangeslotene op de melding van klaagster dat de werkzaamheden waren aangevangen, heeft de Tuchtraad geen tuchtrechtelijk laakbaar handelen vastgesteld. Uit het dossier blijkt onvoldoende wat het bericht van klaagster aan aangeslotene was en of de melding van de aanvang van de werkzaamheden ook een concreet verzoek aan aangeslotene inhield. Niet kan worden vastgesteld dat aangeslotene klaagster in reactie op haar bericht onvolledig heeft geïnformeerd.

5.5 Voor zover de klacht betrekking heeft op het handelen van [naam expert], kan de Tuchtraad daar niet over oordelen, omdat dit geen klacht tegen aangeslotene is.

5.6 Het voorgaande leidt ertoe dat de klachten ongegrond zijn.

6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad en verklaart de klachten ongegrond.

Aldus is beslist op 20 januari 2020 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. C.E. du Perron en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.