



UITSPRAAK 23-010

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene] als volmachtgever van [naam assuradeur], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klacht van klager die is doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 8 december 2022, met bijlage;
- het verweerschrift van aangeslotene van 27 januari 2023;
- de reactie hierop (repliek) van klager van 3 maart 2023;
- de dupliek van aangeslotene van 17 maart 2023.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de afwikkeling van stormschade door aangeslotene. Volgens klager heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door sturing te geven aan de expert, een vergoedingsregeling voor kosten van de contra-expert te hanteren die in strijd is met de wet en een zonder voorbehoud gemaakte dekkingtoezegging niet na te komen.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Op 18 juni 2021 is door een storm grote schade ontstaan aan de tuin van klager. Klager heeft de schade gemeld onder zijn woningverzekering bij aangeslotene. Naar aanleiding hiervan heeft de gevolmachtigde van aangeslotene op 28 juni 2021 geschreven:

Conform paragraaf 3.7 van de polisvoorwaarden is er dekking voor tuinaanleg tot maximaal 25% van het verzekerd bedrag als de schade is veroorzaakt door o.a. omgevallen bomen en/of afgebroken takken. Daarnaast kan er, omdat er (voor zover ik kan nagaan) geen schade is aan het woonhuis zelf, tot maximaal € 5000,00 vergoed worden aan opruimingskosten."

3.2 Om de schade te begroten heeft de verzekeraar een expert ingeschakeld en klager een contra-expert. In een akte van taxatie van 18 januari 2022 hebben deze experts overeenstemming bereikt over een schadebedrag van in totaal € 64.253,40.



3.3 Op 7 februari 2022 heeft de tussenpersoon, namens de gevolmachtigde, klager bericht dat aangeslotene dekking voor herstel van de tuinaanleg afwijst op grond van de uitsluiting van stormschade in artikel 2.10 van de Bijzondere Voorwaarden Woningverzekering Premium model 01.20. Daarnaast heeft de tussenpersoon laten weten dat de redelijke kosten van de contra-expert op grond van artikel 2.3.3 van dezelfde verzekeringsvoorwaarden worden vergoed, in ieder geval tot 125% van de kosten van de expert.

3.4 Per e-mail van 4 maart 2022 heeft de gevolmachtigde toegelicht dat zij onjuiste informatie heeft verstrekt in haar bericht van 28 juni 2021. In dat bericht wordt verwezen naar artikel 3.7.1 van de verzekeringsvoorwaarden Premium woningverzekering model PRM01-2021. Deze voorwaarden waren echter nog niet van toepassing op de schadedatum. Bovendien bestaat op grond van artikel 3.7.3 van deze voorwaarden ook geen dekking voor stormschade. Omdat in het bericht van 28 juni 2021 ten onrechte de indruk is gewekt dat schade door omvallende bomen en afgebroken takken gedekt zou zijn, heeft de gevolmachtigde een tegemoetkoming van € 25.000,- aangeboden.

3.5 Vervolgens hebben partijen over en weer gecorrespondeerd over de verdere afwikkeling. Omdat zij er onderling niet uitkwamen, heeft klager een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna 'Kifid').

3.6 In haar uitspraak van 25 november 2022 heeft de Geschillencommissie van Kifid (hierna te noemen: de Geschillencommissie) geoordeeld dat de gevolmachtigde een dusdanig concrete dekkingstoezegging heeft gedaan dat de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat herstel van de tuinaanleg tot maximaal 25% van het verzekerde bedrag zou worden vergoed, voor zover de schade is veroorzaakt door omgevallen bomen en afgebroken takken. De te vergoeden schade wegens omgevallen bomen en afgebroken takken heeft de Geschillencommissie aan de hand van een uitsplitsing van de expert begroot op € 27.067,80. De vordering tot vergoeding van de volledige factuur van de contra-expert heeft de Geschillencommissie afgewezen, omdat klager onvoldoende had aangetoond dat sprake was van redelijke kosten.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen. Klager klaagt, kort samengevat, over het volgende.

4.2 Klager stelt mentaal en fysiek kapot te zijn gemaakt door deze zaak. Door veel voorbereidend werk zelf te doen en af te zien van plaatsing van nieuwe, vergelijkbare bomen heeft klager de kosten voor herstel beperkt weten te houden tot ongeveer € 65.000,-. Na afstemming van deze begroting met de expert kwam de onmenselijke mededeling dat de schade niet verzekerd was als gevolg van wijziging van de verzekering. Klager kan met geen mogelijkheid de (veelheid aan) teksten van aangeslotene over de dekkingsafwijzing volgen. Hij vraagt zich af of het een tactiek is. Het voelt voor hem alsof de spelregels tijdens de wedstrijd veranderd zijn.



4.3 Volgens klager heeft aangeslotene (i) de Gedragscode schade-expertiseorganisaties overtreden door sturing te geven aan haar expert. Daarnaast (ii) heeft aangeslotene volgens klager tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door in strijd met de wet te bepalen dat de kosten van een contra-expert tot 125% van de kosten van de expert van de gevolmachtigde worden vergoed. Ook verwijt klager aangeslotene (iii) met kennis van de jurisprudentie toch te proberen haar gelijk te halen. Klager vindt het verwerpelijk dat aangeslotene feiten manipuleert en zonder voorbehoud gedane dekkings- en betalingsbeloften niet nakomt. Aangeslotene heeft hiermee in strijd met artikel 2.3.1, 2.3.2, 2.3.4, 2.3.5, 2.3.6, 2.3.7, 2.3.9, 2.3.11, 2.4.22, 2.4.24, 3.2a en 3.2c van de Gedragscode Verzekeraars gehandeld.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft excuses aangeboden voor het onbedoelde leed dat bij klager is ontstaan. Verder heeft aangeslotene als volgt gereageerd.

Sturing expert en Gedragscode schade-expertiseorganisaties (i)

5.2 Uit hoofdstuk I van de Gedragscode schade-expertiseorganisaties volgt dat deze gedragscode zich richt tot de aangesloten expertiseorganisaties en dus niet tot aangeslotene. Aangeslotene betwist bovendien dat zij sturing heeft gegeven aan haar expert. Een opdracht om tot afwikkeling van de schade over te gaan, is geen sturing richting een gewenste uitkomst. Bovendien is de contra-expert niet gepasseerd. Aangeslotene heeft juist aangedrongen op overleg tussen de expert en contra-expert en de contra-expert is ook daadwerkelijk betrokken geweest bij de afhandeling.

Kosten contra-expert (ii)

5.3 Volgens aangeslotene is de Tuchtraad niet bevoegd om te oordelen over de klacht over de vergoeding van kosten van de contra-expert, nu uit artikel 5.1 van het Reglement van de Tuchtraad volgt dat beoordeling van klachten over een geschil van civielrechtelijke aard niet onder de taak van de Tuchtraad valt. Daarbij heeft de Geschillencommissie al over deze kwestie geoordeeld in randnummer 3.6 tot en met 3.9 van haar niet-bindend advies van 25 november 2022. Daarmee kan deze klacht ook op grond van artikel 5.4 van het Reglement van de Tuchtraad niet in behandeling worden genomen.

5.4 Inhoudelijk heeft aangeslotene erop gewezen dat klager artikel 2.3.3 van de verzekeringsvoorwaarden verkeerd leest. Het gebruik van de woorden “in ieder geval als redelijk” impliceert niet dat de kosten van de contra-expert slechts tot maximaal 125% van de kosten van de expert van aangeslotene worden vergoed. De verzekeringsvoorwaarden voldoen aan artikel 7:959 BW. Ook de Geschillencommissie heeft beslist dat klager een redelijke vergoeding heeft gekregen voor de werkzaamheden van de contra-expert.

Dekkingstoezegging en Gedragscode Verzekeraars (iii)

5.5 Volgens aangeslotene kan de Tuchtraad de klacht over de dekkingstoezegging niet behandelen op grond van artikel 5.4 van het Reglement van de Tuchtraad, omdat de Geschillencommissie hier in randnummer 3.2 tot en met 3.5 van haar niet-bindend advies van 25 november 2022 al een oordeel over heeft gegeven.



5.6 Verder betwist aangeslotene dat zij feiten heeft gemanipuleerd en dat zij niet volgens de Gedragscode Verzekeraars zou werken. Aangeslotene voegt hieraan toe dat er dekking is toegezegd aan klager waarop hij volgens de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden geen recht had. Gelet hierop is na de dekkingeweigering van 7 februari 2022 op 4 maart 2022 een coulance aanbod van € 25.000,- gedaan. De Geschillencommissie heeft uiteindelijk geoordeeld dat aangeslotene in verband met de schade aan de tuinaanleg € 27.067,80 verschuldigd was aan klager. Aangeslotene heeft dit oordeel aanvaard en de schade inmiddels vergoed. Aangeslotene betreurt het dat zij de dekkingstoezegging niet zelfstandig is nagekomen.

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 Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid van klager bij de Tuchtraad

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Doorzending op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement brengt op zichzelf nog niet mee dat klager ontvankelijk is, zodat op de gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement van de Tuchtraad beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden.

6.4 In haar uitspraak van 25 november 2022 heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat aangeslotene dekking heeft toegezegd en om die reden tot uitkering is gehouden. Daarnaast heeft zij geoordeeld dat de vergoeding die aangeslotene heeft betaald voor kosten van de contra-expert redelijk is.

Er moet onderscheid worden gemaakt tussen deze civielrechtelijke beoordeling door de Geschillencommissie en een tuchtrechtelijke beoordeling van het handelen van aangeslotene ten aanzien van de dekkingstoezegging en vergoeding van kosten van de contra-expert. Aan een dergelijke tuchtrechtelijke beoordeling door de Tuchtraad staat de uitspraak van de Geschillencommissie in dit geval niet in de weg. Er is geen reden om te oordelen dat klager niet-ontvankelijk is.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

6.5 Uit hoofdstuk I van de Gedragscode schade-expertiseorganisaties volgt dat deze gedragscode van toepassing is op aangesloten expertiseorganisaties, waaronder de expertisediensten van verzekeraars. Dit zijn bedrijven die tegen betaling in opdracht van een verzekeraar en/of derden de omvang, oorzaak en hoogte van de schade vaststellen dan wel de afwikkeling van de schade regelen. Aangeslotene is geen aangesloten expertiseorganisatie. Er is ook geen expertisedienst van aangeslotene betrokken geweest bij de behandeling van de schade van klager. Alleen al om deze reden kan geen sprake kan zijn van schending van deze



gedragscode (klacht i). Ook los van de regels van de gedragscode ziet de Tuchtraad geen aanwijzingen voor sturing van de expert of passering van de contra-expert door aangeslotene.

6.6 De klacht (ii) dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door in strijd met de wet te bepalen dat de kosten van een contra-expert tot 125% van de kosten van de expert van de gevolmachtigde (van aangeslotene) worden vergoed, acht de Tuchtraad ook ongegrond. Artikel 7:959 BW bepaalt dat “redelijke kosten tot het vaststellen van de schade” ten laste van de verzekeraar komen. In lijn hiermee heeft aangeslotene in artikel 2.3.2 van de Bijzondere Voorwaarden Woningverzekering Premium model 01.20 bepaald dat alleen de “redelijke kosten” van een contra-expert voor vergoeding in aanmerking komen. Verder is in artikel 2.3.3 van de verzekeringsvoorwaarden bepaald dat de kosten van de contra-expert “in ieder geval” als redelijk worden beschouwd als deze niet hoger zijn dan 125% van de kosten van de expert. Dit betekent dat de redelijkheidstoets in het voordeel van de consument is beperkt tot het deel van de kosten boven de 125%. Redelijke kosten boven dit maximum worden dus ook vergoed.

6.7 Wat betreft de klacht (iii) over het niet nakomen van een zonder voorbehoud gemaakte dekkingstoezegging heeft aangeslotene toegelicht dat zij verzekeringsvoorwaarden heeft verwisseld en onjuist heeft toegepast. Hierdoor heeft aangeslotene ten onrechte dekking voor een deel van de schade toegezegd aan klager. Naar het oordeel van de Tuchtraad is het tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene haar zonder voorbehoud gedane dekkingstoezegging niet uit eigen beweging is nagekomen. De Geschillencommissie heeft inmiddels over de civielrechtelijke consequenties hiervan geoordeeld (zie overweging 3.6). Aangeslotene heeft zelf ook gesteld dat zij het betreurt dat voor nakoming van de dekkingstoezegging een uitspraak van de Geschillencommissie nodig was. Gelet op dit alles ziet de Tuchtraad geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel. De enkele constatering van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, acht de Tuchtraad bij deze stand van zaken voldoende.

6.8 Voor zover daarnaast nog is geklaagd over manipulatie van feiten door aangeslotene en schending van de door klager genoemde artikelen van de Gedragscode Verzekeraars ziet de Tuchtraad daarvoor geen aanwijzingen.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen bedoeld onder 6.7 de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad. Bij de overige klachten is niet gebleken van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag, zodat zij ongegrond zijn.

Aldus is beslist op 12 september 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.A. Streefkerk en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.