

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

TUSSENUITSPRAAK I4-006

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door:

[Naam consument], wonende te X,

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

[Naam aangeslotene], gevestigd te Y,

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 e van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De door partijen overgelegde stukken

De Tuchtraad oordeelt en beslist op basis van de navolgende door partijen overgelegde stukken:

- het klaagschrift van klaagster van 9 mei 2014 met bijlagen;
- het verweerschrift van aangeslotene van 24 juli 2014;
- het commentaar van klaagster van 18 augustus 2014 met bijlagen;
- de brief van aangeslotene van 9 september 2014 met bijlage;
- de brief van klaagster van 15 september 2014.

3. Feiten en procesverloop

3.1 Klaagster is eigenaresse van twee panden in X waarin kamers aan studenten worden verhuurd. Het risico kamerverhuur was bijgeschreven op de particuliere opstalverzekeringen van klaagster.

3.2 In 2010 is de tussenpersoon van klaagster overgenomen door [naam tussenpersoon], waarna de opstalverzekeringen van klaagster samen met haar inboedelverzekering zijn overgevoerd naar een privé-pakketpolis.

3.3 Het polisblad voor het privé pakket is opgemaakt op briefpapier van [naam tussenpersoon] en ondertekend door [naam volmacht] in haar hoedanigheid van gevolmachtigde van onder meer aangeslotene.

3.4 Bij het invullen van de herbouwwaarde in 2013 is aan het licht gekomen dat op het polisblad niet was aangetekend dat er sprake was van kamerverhuur op de risicoadressen.

3.5 Bij brief van 13 januari 2014 heeft [naam tussenpersoon] klagster, voor zover hier relevant, het volgende medegedeeld:

“[..]straat 11

Met de datum van overvoer naar het Privé Pakket is helaas de aantekening ‘kamerverhuur’ over het hoofd gezien. Voor alle maatschappijen gelden nieuwe regels waarbij het niet mogelijk is om op een particuliere woonhuisverzekering het risico ‘kamerverhuur’ mee te verzekeren. Hiervoor is het nodig om een zakelijke polis op te laten maken. Graag wil ik u vragen hiervoor zo spoedig mogelijk contact met mij op te nemen zodat ik u in contact kan brengen met onze zakelijke afdeling welke voor u een offerte zal maken.

Coulance-halve zullen wij nog wel dekking verlenen voor kamerverhuur tot 14-02-2014”.

3.6 Bij brief van 21 januari 2014 heeft klagster [naam tussenpersoon] onder meer gesommeerd om de dekking voor kamerverhuur te handhaven en heeft zij gevraagd of [naam tussenpersoon] ook voornemens is om de dekking voor het pand [..]straat 9 te beëindigen.

3.7 Bij brief van 31 januari 2014 heeft [naam tussenpersoon] medegedeeld dat zij de huidige dekking van de polis wil verlengen tot 1 maart 2014 maar dat zij nog aanvullende informatie nodig heeft voor voortzetting van de dekking voor kamerverhuur.

3.8 Bij brief van 18 februari 2014 heeft [naam tussenpersoon] verduidelijkt welke informatie zij nog behoeft. Klagster heeft deze informatie nog dezelfde datum aan haar verstrekt.

3.9 Bij brief van 26 februari 2014 heeft [naam tussenpersoon] klagster offertes voor nieuwe verzekeringen doen toekomen. In deze brief staat het volgende vermeld:

“Vanaf maart 2010 is het niet meer mogelijk om kamerverhuur op een particuliere opstalverzekering aan te tekenen. Dit risico moet altijd in een zakelijke polis worden ondergebracht. Door een fout van ons is er in 2010 geen aanpassing op de polis gedaan. Uw huidige verzekeringen kunnen niet meer doorlopen met de clausule kamerverhuur.

Uiteraard hebt u altijd dekking gehad, omdat deze fout bij ons lag. Nu we geconstateerd hebben dat dit risico niet meer op deze manier verzekerd kan worden moet de dekking per 15-03-2014 beëindigen.

Tot 01-01-2011 gaven de polissen alleen dekking voor brand/storm, vanaf 01-01-2011 is er dekking verleend voor ‘alle van buitenkomende onheilen’.

U heeft vanaf maart 2010 geprofiteerd van een aanzienlijk lagere premie dan eigenlijk van toepassing was. Dit heeft u een voordeel van ruim € 3.000,00 opgeleverd. Vanaf 15 maart 2014 zult u de verzekeringen moeten voortzetten op basis van een zakelijke opstalverzekering. Ik verwijs u naar bijgevoegde offertes.”

3.10 Aangezien de verzekeringsvoorwaarden bij de offertes ontbraken, heeft klagster deze bij brief van 3 maart 2014 bij [naam tussenpersoon] opgevraagd. Tevens heeft klagster haar in deze brief de vraag gesteld op welke bepaling in de verzekeringsvoorwaarden de opzegging per 15 maart 2014 is gebaseerd.

3.11 Bij brief van 12 maart 2014 heeft [naam tussenpersoon] klagster het volgende medegedeeld:

“[Naam tussenpersoon] handhaaft de beëindiging van de dekking van de particuliere polissen z.g. Privé Pakket (..). De dekking van deze polissen eindigt op 15-03-2014. U ontvangt separaat de royementbevestiging.

De beëindiging is enkel en alleen vanuit het initiatief van de verzekeraar gedaan omdat is gebleken dat het product (verzekering) en het te verzekeren risico (verhuurde woning) niet passend is. Een andere verzekeraar zal een verzekeringsaanvraag nimmer om deze reden van beëindiging weigeren. Uw schrijven stelt dat u dit toch is overkomen. [Naam tussenpersoon] gaat er vanuit dat deze afwijzing dan op basis van een misverstand of andere gronden dan bovengenoemde beëindiging Privé Pakket is gebeurd. Te[] alle[n] tijde kunnen derden contact met ons opnemen voor nadere informatie betreffende dit royement.

Uiteraard heeft [naam tussenpersoon] hier een verantwoording in omdat vaststaat dat u indertijd bij het omzetten van deze verzekeringen onvoldoende door ons bent begeleid.

[Naam tussenpersoon] heeft u reeds een nieuw verzekeringsaanbod gedaan. Bij dit schrijven heb ik de geldende voorwaarden en clausules voor deze voorstellen van de verzekeringen bijgevoegd. Bij dit aanbod hoort een voorlopige dekking welke loopt tot 15-04-2014. Uw huizen zijn dus verzekerd en dit geeft u voldoende de tijd om verdere keuzes voor uw verzekeringen te maken”.

3.12 Bij brief van 22 april 2014 heeft klagster [naam tussenpersoon] medegedeeld dat zij inmiddels elders is verzekerd en heeft zij [naam tussenpersoon] verzocht om terugbetaling van de teveel betaalde premies. Bij brief van 23 april 2014 heeft [naam tussenpersoon] klagster toegezegd tot terugbetaling over te gaan.

3.13 Klagster heeft zich met haar klaagschrift van 9 mei 2014 tot de Tuchtraad gewend omdat zij van mening is dat aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad en aangeslotene voorts de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden.

4. De klacht

In haar onder 2 en 3.13 genoemde klaagschrift heeft klagster in de kern de volgende klachten geformuleerd:

- [Naam tussenpersoon] heeft ten onrechte in 2011 de opstalverzekeringen van klagster uit eigen beweging ondergebracht in het privé pakket van klagster. Vanwege de kamerhuur hoorden de opstalverzekeringen daar evenwel niet in. Klagster kan zich niet herinneren hiervoor ooit toestemming te hebben gegeven en heeft ook nooit een afschrift van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden ontvangen, zelfs niet nadat zij daar bij brieven van 3 maart 2014 en 22 april 2014 uitdrukkelijk om heeft gevraagd.
- Bij de opzegging van de opstalverzekeringen heeft [naam tussenpersoon] niet helder gecommuniceerd, en bovendien heeft zij klagster niet voldoende in de gelegenheid gesteld om nieuwe verzekeringen af te sluiten. Ook is pas in een veel te laat stadium van de klachtprocedure duidelijk geworden dat alle verzekeringen werden opgezegd.
- De interne klachtprocedure bij [naam tussenpersoon] heeft onnodig lang geduurd. Klagster stelt dat [naam tussenpersoon] hiermee de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden, meer in het bijzonder de artikelen 1, 2, 4, 5 en 9.

Naar het oordeel van klagster kan aangeslotene voor het gedrag van [naam tussenpersoon] worden aangesproken omdat [naam tussenpersoon] als (onder)gevolmachtigde van aangeslotene is opgetreden, dan wel (subsidiar) de schijn heeft gewekt dat sprake was van een volmacht. Voor toerekening van de schijn van volmachtverlening aan de vertegenwoordigde kan volgens klagster ook plaats zijn op grond van feiten en omstandigheden die voor risico van de achterman komen en waaruit naar verkeersopvattingen zodanige schijn van vertegenwoordigingsbevoegdheid kan worden afgeleid. Uit het AFM-register en uit het e-mailbericht van de AFM van 8 augustus 2014 volgt dat [naam tussenpersoon] kan optreden als (onder)gevolmachtigd agent van aangeslotene. Mocht het zo zijn dat de AFM in haar register een misleidende voorstelling van zaken zou hebben gegeven door ten onrechte [naam tussenpersoon] in dat register af te schilderen als (onder)gevolmachtigd agent van aangeslotene, dan is dat een omstandigheid die naar de verkeersopvatting voor risico van aangeslotene komt. Eveneens komt naar de verkeersopvatting voor risico van aangeslotene het feit dat de [naam]-groep zich bedient van een (voor buitenstaanders) ondoorzichtige groep van organisaties. Meer subsidiar heeft klagster aangevoerd dat de klacht moet worden beschouwd als mede gericht tegen [naam volmacht] - waarvan aangeslotene erkent dat zij een volmacht heeft om namens aangeslotene op te treden - nu aangeslotene het opzeggen van de verzekeringen van klagster bewust overliet aan [naam volmacht] en die ook degene is geweest die de polissen heeft overgevoerd.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar onder 2 genoemde overgelegde stukken aangevoerd dat klaagster niet-ontvankelijk is in haar klacht, dan wel dat het niet aan aangeslotene is om verweer te voeren. Zij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De klacht van klaagster richt zich tegen [naam tussenpersoon], de tussenpersoon. Deze is geen aangeslotene in de zin van artikel 1 van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) en zij is ook geen gevolmachtigde van aangeslotene. Alleen [naam volmacht] is de gevolmachtigde van aangeslotene. Aangeslotene is niet verantwoordelijk voor de werkzaamheden van de tussenpersoon en kan dus ook niet inhoudelijk op de klacht reageren. Aangeslotene is niet betrokken geweest bij het overvoeren van de polissen in 2010. Het opmaken van de polis is door [naam volmacht] gebeurd, maar deze is daarbij afhankelijk van de informatie die zij van [naam tussenpersoon] ontvangt.

- Voor zover door de correspondentie van [naam tussenpersoon] verwarring is ontstaan, regardeert dat aangeslotene niet. Aangeslotene begrijpt wel dat bij klaagster de indruk kan zijn gewekt dat [naam tussenpersoon] namens de verzekeraar(s) handelde. Zij betreurt dat, maar dit kan haar niet verweten worden nu zij geen invloed op de correspondentie van [naam tussenpersoon] had.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Aangeslotene heeft primair aangevoerd dat klaagster niet-ontvankelijk is in haar klacht. Dienaangaande oordeelt de Tuchtraad als volgt.

Ingevolge artikel 6 lid 2 onder e van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening kan een in de bijlage van dat Reglement genoemde belanghebbende bij de Tuchtraad een klacht indienen betreffende de naleving van de Gedragscode Verzekeraars. Blijkens de bijlage zijn belanghebbenden 'bij de verzekeringsovereenkomst belanghebbende partijen, niet zijnde de consument als omschreven in de reglementen Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening:

- (potentiële) verzekeringnemers;
- verzekerden;

(..)'.

Klaagster treedt in deze op als verzekeringnemer die zich er onder meer over beklagt dat haar opstalverzekeringen onder de particuliere polis zijn gebracht terwijl het te verzekeren risico als zakelijk moet worden aangemerkt en derhalve in een zakelijke polis moest worden ondergebracht. Nu de klacht betrekking heeft op een verzekering tegen een risico dat als een zakelijk risico moet worden beschouwd, is klaagster niet aan te merken als consument als omschreven in de bijlage van het Reglement en kan zij als belanghebbende als bedoeld in de bijlage van het Reglement worden aangemerkt. Het voorgaande brengt mee dat klaagster kan worden ontvangen in haar klacht.

6.2 Aangeslotene heeft voorts aangevoerd dat zij niet kan worden aangesproken voor het handelen waarover klagster zich beklaagt, nu dit gedragingen van [naam tussenpersoon] betreft en [naam tussenpersoon] geen (onder)gevolmachtigde van aangeslotene is. De Tuchtraad oordeelt hieromtrent als volgt.

In de inschrijving in het AFM-register, waaruit volgt dat [naam tussenpersoon] als aangesloten instelling van [naam] Groep gebruik kan maken van de door aangeslotene verleende volmachten, en in de verwarring wekkende ondertekening door [naam volmacht] op briefpapier van [naam tussenpersoon] ziet de Tuchtraad aanleiding de verhouding tussen deze beide vennootschappen en de verhouding tussen elk van deze vennootschappen en aangeslotene nader te onderzoeken en daartoe gebruik te maken van zijn in artikel 8.6 van het Reglement vermelde bevoegdheid klagster en aangeslotene gezamenlijk te horen. De Tuchtraad zal de zaak thans eerst aanhouden voor het voeren van schriftelijk verweer aan de zijde van aangeslotene. Klagster zal daarop schriftelijk mogen reageren. Na de stukkenwisseling zal de mondelinge behandeling plaatsvinden. De Tuchtraad geeft aangeslotene in overweging te bevorderen dat ook de zienswijze van [naam tussenpersoon] in het verweer en de presentatie ter zitting wordt betrokken.

6.3 In afwachting van de nadere stukkenwisseling en mondelinge behandeling houdt de Tuchtraad iedere verdere beslissing aan.

7. De beslissing

De Tuchtraad:

- verklaart klagster ontvankelijk in haar klacht;
- stelt aangeslotene in de gelegenheid binnen vier weken na deze uitspraak nader inhoudelijk schriftelijk verweer te voeren, waarop klagster schriftelijk zal kunnen reageren binnen twee weken na het nader inhoudelijk schriftelijk verweer;
- bepaalt dat vervolgens een mondelinge behandeling van deze zaak zal plaatsvinden, waarvoor partijen nog een aparte oproepingsbrief zullen ontvangen;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Aldus is beslist op 19 november 2014 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. H.F.M. Hofhuis, mr. E.J. Numann en mr. F. Ensel, leden, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.