

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 12-007

in de zaak nr. [nummer]

verwezen door:

de Voorzitter van de Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening,

met betrekking tot:

gevestigd te
hierna te noemen: aangeslotene,

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44 lid 1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

2. Feiten en procesverloop

2.1 In oktober 2004 hebben klager, een bedrijf, en zijn werknemers (consumenten), ingestemd met de omzetting van de privépensioenen van die werknemers naar een bedrijfspensioen bij aangeslotene. De omzetting heeft plaatsgevonden op initiatief van aangeslotene wegens de invoering van een nieuw product.

2.2 Op 4 oktober 2004 had aangeslotene een hierop betrekking hebbende offerte uitgebracht en in maart 2005 heeft zij een nieuwe polis afgegeven. Omdat bij klager twijfel bleef bestaan over het antwoord op de vraag of de omzetting kostenneutraal heeft plaatsgevonden, heeft hij zich voor advies gewend tot een ter zake kundige belangenbehartiger.

2.3 Deze belangenbehartiger heeft zich bij brief van 25 mei 2007 namens klager tot aangeslotene gewend met het verzoek om toezending van een kopieberekening en vervolgens bij faxbericht van 18 juli 2007, waarin is gevraagd om een spoedige reactie, aangeslotene gerappelleerd. Van 19 juli 2007 tot en met 7 mei 2008 hebben de belangenbehartiger en aangeslotene via e-mail over deze kwestie gecorrespondeerd. Op 7 mei 2008 heeft de belangenbehartiger aangeslotene onder meer het volgende geschreven:

“U zegt dat op de afkoopwaarde geen provisiekosten in mindering zijn gebracht. De vraag is of bij het bepalen van de ingebrachte waarde van de oude polis rekening is gehouden met zgn. “niet-gedelgde eerste kosten”. Als dat zo is zitten daar zeer waarschijnlijk ook kosten in van afsluit- en extra provisie, die via een premieopslag over de door premievrijmaking niet-volgemaakte looptijd bij verzekeringnemer in rekening gebracht zouden worden. Als dat het geval is, wordt verzekeringnemer met dubbele “eerste kosten” geconfronteerd, indien de tussenpersoon over de nieuwe polis volle afsluit- en extra provisie wordt toegekend.

Teneinde op dit punt snel duidelijkheid te verkrijgen, hoeft u slechts drie concrete vragen te beantwoorden, namelijk:

- 1 is bij de waardebepaling van de oude polis rekening gehouden met niet-gedelgde eerste kosten ?
- 2 zo ja, maakten daarvan ook provisiekosten deel uit ?
- 3 is aan de tussenpersoon voor de nieuw[e] polis volle afsluit-en extra provisie toegekend ?”

2.4 Aangeslotene heeft hierop op 7 mei 2008 als volgt geantwoord:

“Van eerste of niet gedelgde kosten is mij niets bekend. Vraag 1 en 2 zijn hiermee beantwoord. Vraag 3 is simpel, daarop worden de gewone provisierechten verleend. Ik ga ervan uit dat u hiermee volledig bent ingelicht en sluit hiermee het dossier.”

2.5 De belangenbehartiger heeft aangeslotene bij brief van 20 juni 2008 op de hoogte gebracht van zijn voornemen een klacht aan het Kifid voor te leggen en aangeslotene in de gelegenheid gesteld een Kifidprocedure te voorkomen. Aangeslotene heeft de belangenbehartiger daarop bij brief van 8 juli 2008 bericht dat hij uiterlijk op 8 augustus 2008 een inhoudelijke reactie tegemoet kon zien.

2.6 Omdat een reactie van aangeslotene uitbleef, heeft de belangenbehartiger op 18 september 2008 een klacht bij het Kifid ingediend en aangeslotene daarover op dezelfde dag geïnformeerd.

2.7 De Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft de klacht op 8 juli 2009 ongegrond verklaard.

2.8 In een brief van 16 september 2009 heeft de belangenbehartiger aangeslotene op de hoogte gebracht van het voornemen van klager om de kwestie voor te leggen aan de rechter of de geschillencommissie. Hij heeft aangeslotene daarbij in de gelegenheid gesteld verdere stappen te voorkomen en heeft haar gevraagd om binnen tien dagen te reageren.

2.9 Aangeslotene heeft bij brief van 2 oktober 2009 een inhoudelijke reactie in het vooruitzicht gesteld. Op 3 november 2009 heeft aangeslotene telefonisch toegezegd zo spoedig mogelijk te antwoorden. Nadien heeft de belangenbehartiger op 28 januari, 18 februari, 4 en 10 maart en 2, 4 en 8 juni 2010 gerappelleerd. Nadien zijn er opnieuw

toezeggingen gedaan waaraan geen gevolg is gegeven. Persoonlijk aan de directie gerichte brieven zijn niet door de directie beantwoord, maar door de betrokken behandelaar.

2.10 Inmiddels had de belangenbehartiger bij brief van 5 oktober 2009 een klacht bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening ingediend. Na een mondelinge behandeling ter zitting van 14 november 2011 en na een nadere stukkenwisseling heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening op 14 maart 2012 uitspraak gedaan. Zij heeft bij wege van bindend advies bepaald dat aangeslotene is gehouden de bij de omzetting van het privépensioen naar het bedrijfspensioen verrekende eerste kosten vermeerderd met een bedrag van € 45,- aan mutatiekosten alsnog vanaf de datum van omzetting ten goede te laten komen aan de waardeopbouw van het bedrijfspensioen. Een en ander moet tot uitvoering worden gebracht binnen drie weken na de datum van verzending van de uitspraak. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft in haar bindend advies voorts onder meer het volgende overwogen:

“De Commissie stelt vast dat Aangeslotene bij herhaling heeft nagelaten om aan het adviesbureau [de belangenbehartiger van klager] tijdig en volledig de gevraagde informatie te verschaffen en soms zelfs in het geheel niet heeft gereageerd op verzoeken om een antwoord op gestelde vragen. Ook na de behandeling ter zitting heeft Aangeslotene haar toezegging met een voorstel te zullen komen niet gestand gedaan. Deze aan Aangeslotene te verwijten lakse opstelling heeft ertoe geleid dat met de behandeling van de klacht door het adviesbureau onnodig veel tijd, moeite en kosten gemoeid zijn geweest.”

2.11 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de zaak op 20 maart 2012 doorgezonden aan de Tuchtraad met het verzoek aan de Tuchtraad te onderzoeken of het handelen van aangeslotene strijdig is met tuchtrechtelijke bepalingen die voor haar gelden. De Tuchtraad heeft de klacht in behandeling genomen.

2.12 Aangeslotene heeft bij brief van 22 mei 2012 verweer gevoerd. De belangenbehartiger heeft bij faxbrief van 27 september 2012 op dit verweerschrift gereageerd.

3. Vraagstelling van de Voorzitter van de Geschillencommissie

De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de zaak aan de Tuchtraad voorgelegd wegens het feit dat aangeslotene bij herhaling heeft nagelaten om de belangenbehartiger van klager tijdig en volledig informatie te verschaffen en soms zelfs in het geheel niet heeft gereageerd op verzoeken om een antwoord op gestelde vragen. Ook heeft aangeslotene haar toezegging ter zitting van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening om met een voorstel te zullen komen, niet of althans niet tijdig gestand gedaan. De Voorzitter heeft daarbij verwezen naar de hiervoor onder 2.10 geciteerde passage in de uitspraak over een lakse opstelling van aangeslotene, die ertoe heeft geleid dat met de behandeling van de klacht door het adviesbureau onnodig veel tijd, moeite en kosten gemoeid zijn geweest.

4. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar onder 2.12 bedoelde verweer het volgende aangevoerd:

- Aan het bindend advies van de Geschillencommissie van 14 maart 2012 wordt inmiddels uitvoering gegeven.
- De behandeling van de klacht via de interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing geleid. Daarom is verwezen naar het Kifid.
- Aangeslotene heeft de behandeling van de klacht bij de Ombudsman loyaal en voortvarend ter hand genomen.
- Nadat de Ombudsman met zijn brief van 8 juli 2009 de klacht ongegrond had verklaard, heeft klager zich op 16 september 2009 opnieuw tot aangeslotene gewend. Aangeslotene erkent dat zij zich in de contacten daarna te weinig toeschietelijk heeft getoond.
- Aangeslotene heeft coöperatief aan de procedure bij de Geschillencommissie meegewerkt, ook al is de communicatie mede ter uitvoering van de uitspraak van de Geschillencommissie voor verbetering vatbaar.
- Bepaalde aspecten van de klachtbehandeling door aangeslotene verdienen kritiek, zoals flauwtes in de communicatie die niet voor herhaling vatbaar zijn. Tegelijkertijd herkent aangeslotene zich niet in de door de geschillencommissie gebezigde kwalificatie, te weten een lakse handelwijze.
- De afkoopwaarde is correct vastgesteld en zonder inhouding gebruikt als koopsom in het nieuwe product.

5. Behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 6 november 2012. Aangeslotene en de gemachtigde van klager zijn ter zitting verschenen.

5.2 De Tuchtraad heeft aangeslotene onder meer gevraagd om een reactie op de vaststelling van de Geschillencommissie dat zij, aangeslotene, geen uitvoering heeft gegeven aan een in november 2011 ter zitting van de Geschillencommissie gedane toezegging om met een voorstel te komen alsmede op het feit dat aangeslotene in haar onder 2.12 bedoelde verweer niet heeft gereageerd op het niet gestand doen van die toezegging. Tevens is aangeslotene verzocht ter zitting de procedure van (interne) klachtenbehandeling toe te lichten.

5.3 Aangeslotene heeft ter zitting erkend dat in deze kwestie de (interne) klachtbehandeling niet goed is verlopen, ondanks het feit dat het sinds 2008 tot het maatschappijbeleid behoort om bij klachten via de interne klachtprocedure altijd de directie te betrekken en de directie alle brieven leest en accordeert. Sinds 2009 is deze procedure ook werkelijk doorgevoerd. Aangeslotene heeft verklaard dat de inhoudelijke behandeling van de kwestie is bemoeilijkt doordat de destijds betrokken medewerkers inmiddels op een andere locatie werkzaam waren en de relevante stukken ook elders lagen. Zij erkent dat de

organisatie van de inhoudelijke klachtbehandeling anders had moeten verlopen. Desgevraagd heeft aangeslotene verklaard dat de uitvoering van de uitspraak van de Geschillencommissie nog niet is afgerond. Ter zitting is gebleken dat aan een door aangeslotene aan de belangenbehartiger gedane toezegging, te weten dat over de manier waarop de wijziging op de polis wordt doorgevoerd zou worden gecommuniceerd, geen gevolg is gegeven. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard deze omissie te zullen herstellen.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op grond van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen, zoals deze tot stand zijn gebracht door de in die bijlage genoemde organisaties.

6.2 Klager heeft zich in deze kwestie van begin af aan laten bijstaan door een professionele belangenbehartiger, die zich met goed gedocumenteerde en specifieke vragen tot (de directie van) aangeslotene heeft gewend. Anders dan van aangeslotene had mogen worden verwacht, heeft zij herhaaldelijk niet professioneel, te weten niet adequaat en niet tijdig, gereageerd op rechtstreekse verzoeken om inzage te geven in de met de waardeoverdracht gepaard gaande berekeningen. Los van de inhoudelijke kant van de zaak, heeft aangeslotene veelvuldig verzuimd te reageren op verzoeken van klager tot overleg of een oplossing buiten (formele) procedures om. Klachten over het uitblijven van een reactie zijn, zelfs indien zij rechtstreeks waren gericht aan de directie, niet door de directie beantwoord, maar door de betrokken behandelaar over wiens optreden werd geklaagd. Aldus heeft aangeslotene nagelaten te waken voor een goede gang van zaken tijdens de interne klachtbehandelingsprocedure.

6.3 Vervolgens heeft aangeslotene, ook tijdens de procedure bij het Kifid, aan de directie gerichte brieven, verzoeken en herinneringen genegeerd en is aangeslotene een ter zitting van de Geschillencommissie gedane toezegging om met een voorstel te komen, niet nagekomen. Evenmin heeft aangeslotene (tijdig) uitvoering gegeven aan de uitspraak van de Geschillencommissie van 14 maart 2012. Zelfs ter zitting van de Tuchtraad heeft aangeslotene niet kunnen verklaren, laat staan aangetoond, dat de bedoelde wijziging op de polis inmiddels (op de juiste wijze) is doorgevoerd.

6.4 Dit een en ander leidt de Tuchtraad tot het oordeel dat aangeslotene structureel en langdurig de normale regels van fatsoen en professionaliteit heeft overtreden. Ter zitting heeft aangeslotene de Tuchtraad er niet van kunnen overtuigen dat de geconstateerde onvolkomen gang van zaken heeft geleid tot een verbeterde procedure en attitude. De Tuchtraad acht deze handelwijze ernstig verwijtbaar nu aangeslotene, ook nadat zij volledig op de hoogte was van de in de behandeling van het dossier gebrekkige gang van zaken, niet

heeft zorg gedragen voor een werkelijke verbetering van de procedures en klager bij voortduring onnodig in het ongewisse heeft gelaten over de uitkomst daarvan.

6.5 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Gelet op zijn oordeel over de gedragingen van aangeslotene zoals omschreven onder 6.3, ziet de Tuchtraad aanleiding tot het adviseren van een maatregel op de voet van artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars. De Tuchtraad overweegt dat de handelwijze van aangeslotene in de procedure van klachtbehandeling, zowel intern als gedurende de Ombudsmanfase en tijdens de behandeling van de klacht bij de Geschillencommissie, het adviseren van een waarschuwing zou rechtvaardigen. Nu aangeslotene echter zelfs ten tijde van de zitting - ruim een half jaar na het bindend advies van de Geschillencommissie - geen uitvoering blijkt te hebben gegeven aan dat bindend advies, en de Tuchtraad daarenboven niet is gebleken dat de interne procedures metterdaad zijn verbeterd, adviseert de Tuchtraad tot het geven van een berisping. Daarbij weegt voor de Tuchtraad zwaar dat een consument die het advies van de Geschillencommissie als bindend aanvaardt, en dientengevolge het geschil niet meer kan voorleggen aan de overheidsrechter, moet kunnen rekenen op een stipte uitvoering van het advies door een aangeslotene.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Hij adviseert tot het geven van een berisping aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 19 december 2012 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, prof. mr. N. Frenk, mr. H.F.M. Hofhuis en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.