

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSpraak 15-007

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam tussenpersoon], hierna te noemen  
'klaagster',

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 e van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

### 2. Feiten en procesverloop

2.1 Klaagster opereert als assurantieadviseur en heeft uit dien hoofde de belangen behartigd van cliënt E. (hierna: 'cliënt'). Eén van de verzekeringen die klaagster ten behoeve van cliënt in haar portefeuille had was een hagelverzekering (hierna: 'de verzekering'). Op enig moment heeft klaagster bericht ontvangen dat de verzekering onder het rechtstreekse agentschap van aangeslotene was gebracht.

2.2 Met een e-mail van 28 februari 2014 heeft klaagster hierover geklaagd bij aangeslotene en aangeslotene verzocht de verzekering terug te brengen onder het agentschap van klaagster. Aangeslotene heeft hierop niet gereageerd.

2.3 Klaagster heeft op 29 maart 2014 een klacht ingediend bij het Verbond van Verzekeraars. Het Verbond heeft klaagster naar de Tuchtraad verwezen, waarna klaagster in april 2014 haar e-mail van 28 februari 2014 naar de Tuchtraad heeft doorgeleid. Op verzoek van de Tuchtraad heeft klaagster bij brief van 4 juni 2014 een nadere omschrijving en onderbouwing gegeven van haar klacht.

2.4 Bij brief van 16 oktober 2014 heeft de Tuchtraad klaagster verzocht haar klacht op zodanige wijze te verwoorden en te onderbouwen, dat daaruit blijkt waarom zij van mening is dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars. Hierop heeft klaagster per e-mail van 4 februari 2015 gereageerd.

2.5 Bij brief van 15 mei 2015 heeft aangeslotene verweer gevoerd, waarop klaagster op 12 juni 2015 schriftelijk heeft gereageerd. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 21 juli 2015 gereageerd.

### 3. Toepasselijke regeling

#### Gedragscode Verzekeraars

Met de Gedragscode Verzekeraars (herziene versie van juni 2011) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars zich verplicht te handelen overeenkomstig de volgende kernwaarden: 'zekerheid bieden', 'mogelijk maken' en 'maatschappelijk betrokken zijn'. Deze kernwaarden krijgen een concrete invulling en uitwerking in gedragsregels.

In artikel 2.3 ("Zekerheid bieden") onder I is bepaald:

"Wij communiceren helder en open met klanten".

### 4. De Klacht

4.1 Klaagster heeft in de onder 2.3-2.5 genoemde correspondentie de volgende klacht geformuleerd. Aangeslotene heeft zonder overleg met klagster rechtstreeks contact opgenomen met cliënt, naar aanleiding waarvan de verzekering van het agentschap van klagster is overgeschreven naar het agentschap van aangeslotene. Klaagster stelt dat aangeslotene cliënt gevraagd heeft om een schriftelijk verzoek tot overschrijving. Klaagster stelt tot slot dat het niet in het belang van cliënt is dat de verzekering onder het agentschap van aangeslotene is gebracht, omdat alle overige verzekeringen van cliënt bij klagster zijn ondergebracht.

4.2 Volgens klagster handelt aangeslotene met inachtneming van het voorgaande in strijd met artikel 2.3 onder I van de Gedragscode Verzekeraars. Meer in algemene zin schaadt aangeslotene, volgens klagster, hiermee het vertrouwen in de verzekeringsbranche als geheel.

### 5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in de onder 2.3-2.5 genoemde brieven het volgende aangevoerd:

- Cliënt heeft aangeslotene zelf verzocht de verzekering over te schrijven naar het agentschap van aangeslotene.
- Aangeslotene heeft cliënt meerdere malen gesproken "op landbouwbeurzen en open dagen van agrarische ondernemers".
- Cliënt liet aan aangeslotene weten dat hij door klagster niet naar tevredenheid werd geadviseerd.

### 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft ingevolge artikel 5.2 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.

6.2 Bij de beoordeling van deze kwestie is van belang dat partijen een uiteenlopende feitelijke gang van zaken hebben geschetst. Het is niet de taak van de Tuchtraad om in zo'n geval vast te stellen wat er daadwerkelijk is gebeurd. De Tuchtraad kan daarom niet beoordelen of aangeslotene in strijd met de Gedragscode heeft gehandeld.

Het argument van klagster dat de overige verzekeringen van cliënt onder haar agentschap vallen, zodat het niet wenselijk is dat de verzekering elders is ondergebracht, acht de Tuchtraad niet steekhoudend.

6.3 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

## 7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat niet kan worden vastgesteld dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad en verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 december 2015 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel en mr. H.F.M. Hofhuis, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.