

## TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

### UITSPRAAK 17-021

in de zaak nr. [nummer]

naar aanleiding van een ambtshalve onderzoek

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

#### 1. Inleiding

Deze zaak betreft de vraag of er grond is voor het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 aanhef en onder h van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën), hierna aan te duiden als het Reglement.

#### 2. De feiten

2.1 Met zijn eerdere uitspraak van 19 juli 2016 (16-004, in de procedure met het kenmerk TFD 15-009) heeft de Tuchtraad enkele klachten van de heer [naam I] over diens arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene ongegrond verklaard. In die zaak is de Tuchtraad voorts tot het oordeel gekomen dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf en het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad. In de uitspraak van 19 juli 2016 heeft de Tuchtraad, voor zover nu relevant, in de onderdelen 6.4 (in de weergave van de verklaring van aangeslotene ter zitting van de Tuchtraad op 15 april 2016) en 7.8 (als oordeel van de Tuchtraad) onder meer het volgende vermeld:

6.4 Aangeslotene heeft ter zitting nog het volgende betoogd. Ook destijds was het al praktisch dat een verzekerde, binnen 30 dagen, kon reageren als hij het niet eens was met de vaststelling van aangeslotene op basis van artikel 4.8.1, eerste volzin, van de polisvoorwaarden. Vervolgens was er een mogelijkheid tot herbeoordeling. Verzekerde kon dit zelf laten uitvoeren of aanvragen, bij aangeslotene. Indien de herbeoordeling in de visie van aangeslotene correct was uitgevoerd, waren de kosten van herbeoordeling (in ieder geval aanvankelijk) voor de verzekerde. Bij strijdigheid tussen de oorspronkelijke beoordeling en de herbeoordeling werd een arbiter ingeschakeld. Tegenwoordig vindt herbeoordeling plaats op kosten van aangeslotene. Een en ander is sinds 2012 in de polisvoorwaarden opgenomen.  
(...)

7.8 De Tuchtraad stelt, met partijen, vast dat het recht op contra-expertise niet expliciet in de polisvoorwaarden is vermeld. In het licht van de in 1995 geldende maatstaven was aangeslotene niet gehouden dit recht met zoveel woorden in haar polisvoorwaarden op te nemen. Door een dergelijke vermelding na te laten heeft aangeslotene niet in strijd gehandeld met de gedragsverplichtingen die op dat moment op haar rustten. In de kern was dit in 2005 niet anders. Hierbij acht de Tuchtraad van belang dat aangeslotene heeft gesteld dat het recht op contra-expertise in 2005 wel degelijk bestond en werd gerespecteerd. De toen gangbare praktijk is volgens aangeslotene inmiddels neergelegd in de polisvoorwaarden volgens de versie van 2012. De Tuchtraad ziet geen reden voor twijfel aan deze mededelingen van aangeslotene. Door in de praktijk de ruimte te bieden voor contra-expertise heeft aangeslotene, gezien naar de maatstaven van 1995 en van 2005, niet in strijd met haar hier besproken gedragsverplichtingen gehandeld. Een verplichting om in de polisvoorwaarden expliciet melding te

maken van de mogelijkheid tot contra-expertise bestond in die jaren niet. Dit onderdeel van de klacht is dan ook ongegrond.

2.2 Met een aan de waarnemend voorzitter van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) gerichte brief van 13 januari 2017 (met bijlagen) heeft mevrouw mr. [naam 2], de gemachtigde van de heer [naam 1] in de eerdere zaak, informatie verstrekt waaruit volgens haar blijkt dat aangeslotene de Tuchtraad niet juist heeft geïnformeerd. De voorzitter van Kifid heeft de brief van mr. [naam 2] op 27 januari 2017 doorgeleid naar de Tuchtraad. Eén van de bijlagen bij de brief van 13 januari 2017 is een brief van 1 september 2014 van aangeslotene aan de verzekerde mevrouw [naam 3], die eveneens een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene had. Hierin heeft aangeslotene aan die verzekerde onder meer het volgende meegedeeld:

**Geen recht op herbeoordeling**

Op uw claim zijn voorwaarden 1422 van toepassing. Deze voorwaarden geven u geen recht op herbeoordeling. Natuurlijk staat het u vrij om op eigen gelegenheid en voor eigen rekening een second opinion te laten verrichten.

2.3 Bij brief van 24 april 2017 heeft de Tuchtraad aangeslotene verzocht te reageren op de brief van 13 januari 2017. Dit heeft aangeslotene gedaan bij brief van 16 juni 2017.

2.4 De Tuchtraad heeft bij brief van 23 oktober 2017 mr. [naam 2] en aangeslotene uitgenodigd te verschijnen op een zitting van de Tuchtraad op 19 december 2017. In de brief van 23 oktober 2017 is als het onderwerp van bespreking vermeld: de verhouding tussen (i) de mededelingen van aangeslotene in de procedure met het kenmerk TFD 15-009, zoals samengevat in onderdeel 6.4 van die uitspraak, (ii) het oordeel van de Tuchtraad in die eerdere procedure (met name onderdeel 7.8 van de uitspraak) en (iii) de inhoud van de brief van 1 september 2014 van aangeslotene in de kwestie [naam 3].

2.5 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 19 december 2017. Daarbij waren aanwezig mr. [naam 2] en – aan de zijde van aangeslotene – mevrouw [naam 4], directeur Inkomen Operations, en de heer mr. [naam 5], manager juridische zaken en advocaat bij aangeslotene, alsmede de heer mr. [naam 6], advocaat. Aangeslotene heeft ter zitting van 19 december 2017 een mondelinge toelichting gegeven.

### 3. Het standpunt van aangeslotene

3.1 Tijdens de mondelinge behandeling in de eerdere klachtprocedure, op 15 april 2016, heeft aangeslotene bij monde van de daar aanwezige productmanager inkomensverzekeringen zonder voorbehoud verklaard (i) dat aangeslotene sinds 2005 het beleid voert dat zij desgevraagd de mogelijkheid van contra-expertise aanbiedt ook bij gelding van polissen waarin het recht daarop niet was vastgelegd én (ii) dat zij dit beleid sinds 2012 in de nieuwe polissen heeft vastgelegd. Ter zitting van 19 december 2017 heeft aangeslotene evenwel verklaard (i) dat het niet zeker is vanaf welk moment dit beleid is toegepast en (ii) dat de vastlegging in de polisvoorwaarden (in 2012) mogelijk niet exact overeenstemt met het beleid dat op dat moment al werd gevoerd. Zij heeft te kennen gegeven dat de brief van 1 september 2014 aan haar verzekerde [naam 3] niet strookt met het beleid waarvan namens haar melding is gemaakt

ter zitting van 15 april 2016, en dat zij niet weet of zij na 2012 vaker mededelingen heeft gedaan zoals die welke in 2.2 is aangehaald uit de brief van 1 september 2014.

3.2 Aangeslotene heeft in algemene zin verklaard dat zij naar aanleiding van de informatie die was verschaft door mr. [naam 2] in haar brief van 13 januari 2017 een intern onderzoek heeft ingesteld. Daaruit is gebleken dat het beleid dat zij op 15 april 2016 aan de Tuchtraad heeft voorgehouden, mogelijk niet in alle relevante dossiers op juiste wijze is uitgevoerd. Daarom heeft zij – aldus heeft aangeslotene verder verklaard – besloten in al die dossiers vanaf het jaar 2012 (in totaal bij ongeveer 5.000 dossiers) een herbeoordeling te verrichten, om te toetsen of het uitgedragen beleid in die dossiers op juiste wijze tot uitvoering is gekomen en om – waar dat niet het geval is – een geschikte oplossing voor de verzekerden in kwestie te zoeken.

#### 4. Het oordeel van de Tuchtraad

4.1 De Tuchtraad heeft ingevolge artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat 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 of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de toepasselijke gedragscodes, keurmerken en ereregelen. De Tuchtraad heeft daarbij ingevolge artikel 6 lid 2 aanhef en onder h van het Reglement de mogelijkheid een ambtshalve onderzoek in te stellen bij een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht.

4.2 De Tuchtraad heeft in deze zaak een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht gekregen. Van ernstige schending van het tuchtrecht is sprake indien een aangeslotene in een procedure bij de Tuchtraad opzettelijk en met stelligheid onwaarheden verkondigt of wanneer met een ernstige mate van onzorgvuldigheid onjuiste informatie aan de Tuchtraad is voorgehouden (zie uitspraak 16-005). Gelet hierop heeft de Tuchtraad besloten tot een ambtshalve onderzoek naar de hier besproken gedragingen van aangeslotene.

4.3 Uit dit onderzoek is gebleken dat de informatie die aangeslotene in de eerdere procedure aan de Tuchtraad heeft verschaft, op een niet ondergeschikt punt onjuist was. Aangeslotene is, hoewel ruim van tevoren kenbaar was wat in die eerdere zaak van haar werd verwacht, bij het informeren van de Tuchtraad met een ernstige mate van onzorgvuldigheid te werk gegaan. Dit levert een ernstige schending van het tuchtrecht op. Het is in het belang van een deugdelijke tuchtrechtspleging dat aangeslotenen de Tuchtraad naar waarheid en volledig informeren. Dit vraagt om een hoge mate van zorgvuldigheid bij de informatievoorziening. Aangeslotene is hierin tekortgeschoten.

4.4 De Tuchtraad concludeert dat aangeslotene onzorgvuldig is geweest in haar informatievoorziening aan de Tuchtraad, en wel in zodanige mate dat een advies om aangeslotene de maatregel van berisping op te leggen, geboden is. De Tuchtraad hecht grote waarde aan een zorgvuldige informatieverschaffing.

5. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door te handelen zoals in 4.3 is omschreven. De Tuchtraad ziet aanleiding het Verbond van Verzekeraars te adviseren aangeslotene de maatregel van een berisping, zoals genoemd in artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars, op te leggen.

Aldus vastgesteld op 24 december 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris.