

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSpraak 19-013

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [woonplaats],  
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 b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

### 2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Klaagster heeft een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Zij heeft de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder te noemen de Geschillencommissie) verzocht uitspraak te doen over de vraag of aangeslotene mocht besluiten om de aanvraag voor een overlijdensrisicoverzekering niet te accepteren en of aangeslotene voor de beoordeling van de acceptatie mocht vragen naar het proces-verbaal dan wel de tenlastelegging. Klaagster vindt dat aangeslotene zich niet klantvriendelijk en respectloos jegens haar en haar echtgenoot heeft opgesteld. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de tuchtklacht op 29 maart 2019 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.2 Aangeslotene heeft bij brief van 21 mei 2019 verweer gevoerd. Bij brief van 25 juni 2019 heeft klaagster repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 17 juli 2019 dupliek ingediend.

### 3. De klachten

Aangeslotene heeft klaagster een overlijdensrisicoverzekering in het kader van een hypothecaire geldlening geweigerd. Klaagster beklagt zich over de bejegening met betrekking tot de vraag naar het strafrechtelijk verleden en over de inbreuk op haar privacy. Meer in het bijzonder richt de klacht zich op de wijze waarop klaagster en haar echtgenoot door verzekeraar zijn behandeld bij de aanvraag van een overlijdensrisicoverzekering (in het kader van een hypothecaire geldlening). Klaagster en haar echtgenoot voelen zich beiden onheus bejegend. Bij de aanvraag is onder meer gevraagd of zij in het verleden in aanraking zijn geweest met de politie waarna een discussie en de nodige wrijving is ontstaan over het al dan niet inzage verlenen in de hierop betrekking hebbende documentatie. Aangeslotene heeft gevraagd naar een politierapport, waarover klaagster al per e-mailbericht had verklaard dat dit betrekking had op een familieprobleem. Klaagster klaagt over het aanhoudend vragen door aangeslotene om informatie en over de daaruit gebleken nieuwsgierigheid naar wat er zich

tussen een vrouw en een man had afgespeeld. Volgens klaagster had aangeslotene ook al op basis van de toelichting van klaagster de aanvraag kunnen beoordelen en eventueel afkeuren. Nadat klaagster kenbaar had gemaakt geen verdere informatie te kunnen verstrekken, zijn zij en haar echtgenoot door aangeslotene beschouwd als crimineel en heeft aangeslotene de telefoon afgetapt. Nadat een klacht bij aangeslotene was ingediend, is klaagster zeer grof benaderd.

#### 4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene benadrukt dat ze begrijpt dat het vragen naar een strafrechtelijk verleden ingrijpend kan zijn en dat dit de persoonlijke levenssfeer raakt. Aangeslotene had niet het vertrouwen een duurzame verzekeringsrelatie met betrokkene te kunnen aangaan. Klaagster heeft niet voldoende toelichting gegeven en heeft geweigerd het politiedossier ter inzage over te leggen.

4.2 Aangeslotene heeft expliciet bevestigd dat de persoonsgegevens van klaagster niet op een zwarte lijst staan dan wel geregistreerd zijn, noch dat zij als fraudeur is aangemerkt. Evenmin heeft een fraudeonderzoek plaatsgevonden. De informatie hierover, afkomstig van de hypotheekadviseur, is onjuist. Voorts heeft aangeslotene, anders dan klaagster stelt, de telefoongesprekken met haar dan wel haar echtgenoot niet opgenomen.

4.3 Aangeslotene heeft niet om meer informatie gevraagd dan relevant en noodzakelijk is voor de beslissing tot acceptatie dan wel weigering van de overlijdensrisicoverzekering. Aangeslotene heeft gevraagd naar aanvullende informatie over het strafrechtelijke verleden om tot een zorgvuldige en afgewogen acceptatiebeslissing te komen en dit is meermaals aan de (echtgenoot van) klaagster uitgelegd. Omdat deze informatie niet beschikbaar was, kon aangeslotene niet goed het risico inschatten en nadat alsnog de aanvullende informatie was verstrekt, heeft aangeslotene deze beoordeeld en besloten de verzekeringsaanvraag niet te accepteren. Bij dit besluit heeft aangeslotene laten meewegen dat de echtgenoot van klaagster tijdens het acceptatieproces niet coöperatief was en prikkelbaar. De houding van de echtgenoot van klaagster wekte onvoldoende vertrouwen in een duurzame relatie, die beoogd was aan te gaan.

De stelling van klaagster dat aangeslotene haar grof zou hebben benaderd, heeft aangeslotene ten slotte ontkend, althans zij heeft gesteld dat zij zich hierin niet herkent.

#### 5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 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.

5.2 Klaagster stelt dat aangeslotene zich niet klantvriendelijk en respectloos jegens haar en haar echtgenoot heeft opgesteld alsmede inbreuk op haar privacy heeft gemaakt. Aan de Tuchtraad ligt de vraag voor of de manier waarop klaagster door aangeslotene is behandeld, in strijd is met de op haar rustende verplichtingen op grond Gedragscode.

5.3 Klaagster heeft haar medewerking bij het verstrekken van nadere informatie bij de aanvraag van de overlijdensrisicoverzekering geweigerd. Het valt aangeslotene niet tuchtrechtelijk te verwijten geen overeenkomst te willen aangaan als het beantwoorden van een redelijke vraag bij aanvang al problematisch verloopt. De Tuchtraad heeft onderzocht of aangeslotene in dit proces klaagster onheus heeft bejegend, zoals klaagster stelt. Daarbij is van belang dat aangeslotene naar aanleiding van de reactie van klaagster op de vraag, bij de aanvraag van de verzekering, naar het al dan niet in aanraking zijn geweest met de politie, behoefte had aan nadere informatie. De houding van klaagster en haar echtgenoot op het verzoek om deze informatie was voor aangeslotene aanleiding de aanvraag vervolgens niet te accepteren. De Tuchtraad beschouwt de verzoeken om informatieverschaffing en de wijze waarop deze zijn verwoord en herhaald niet als een grove wijze van bejegening van klaagster en haar echtgenoot. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene hiermee niet tuchtrechtelijk onaanvaardbaar heeft gehandeld.

5.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klacht van klager ongegrond is.

## 6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 11 december 2019 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.