



UITSPRAAK 22-015

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats], hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot: [naam aangeslotene] (h.o.d.n. [handelsnaam]), hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klager, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 13 december 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 8 februari 2021.
- De reactie hierop (repliek) van klager van 22 februari 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 16 maart 2022.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat erover dat aangeslotene is overgegaan tot digitale communicatie met haar klanten en niet meer per post correspondeert. Volgens klager is het klantvriendelijk om niet meer per post te corresponderen terwijl dit voorheen gebruikelijk was en ook bij het afsluiten van de verzekering was overeengekomen.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft sinds 1 december 1998 verzekeringen bij [handelsnaam] (hierna ook: een merk van aangeslotene). Per 1 december 2018 is de rechtsbijstandsverzekering van klager omgezet naar een digitale verzekering en per 1 december 2020 is ook de woonverzekering omgezet naar een digitale verzekering. Klager heeft steeds verzocht de verzekeringsdocumenten per post toegestuurd te krijgen en aangeslotene heeft hieraan gehoor gegeven. Aangeslotene heeft klager op 30 september 2021 formeel toestemming gevraagd voor digitale communicatie en zij heeft dit verzoek op 20 oktober 2021 herhaald.

3.2 Op 26 november 2021 heeft klager contact met aangeslotene opgenomen omdat hij op de website van aangeslotene had uitgezocht dat de online premieberekening voor de woonverzekering op een lager bedrag uitkwam dan het verlengingsaanbod dat aangeslotene hem per 1 december 2021 had gedaan. De woonverzekering is vervolgens per 1 december 2021 opnieuw afgesloten, tegen de lagere premie die op de website werd aangeboden. Op dat moment is niet opnieuw toestemming gevraagd voor digitale communicatie. In de bevestiging van het sluiten van de verzekering aan klager, staat dat klager akkoord is gegaan met het digitaal versturen van informatie.



3.3 Klager heeft bij aangeslotene een klacht ingediend over de beslissing van aangeslotene om over te gaan op digitale communicatie en aan haar laten weten dat hij de informatie van haar per post wenst te ontvangen. Per e-mail van 28 oktober 2021 heeft aangeslotene gereageerd op de klacht en klager bericht dat zij de verzekeringen uiteindelijk niet kunnen voortzetten indien klager geen akkoord wil geven voor digitale communicatie.

3.4 Klager heeft over het handelen van aangeslotene een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'de Geschillencommissie'). De Geschillencommissie heeft, gelet op de aard van de klacht, geen oordeel over de klacht gegeven en deze doorgeleid naar de Tuchtraad.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen.

4.2 Klager klaagt erover dat aangeslotene hem heeft meegedeeld dat zij overgaat tot digitale communicatie en niet meer per post correspondeert. Omdat klager per post wenst te corresponderen, heeft hij geen toestemming gegeven voor digitale communicatie. Aangeslotene heeft de woonverzekering van klager vervolgens beëindigd per contractvervaldatum.

4.3 Klager voert het volgende aan. Hij is niet digitaal vaardig. De digitalisering is, ook gezien zijn leeftijd van 72 jaar, aan hem voorbijgegaan. Hij kan alleen met betaalde hulp van digitale informatie kennisnemen. Aangeslotene bezorgt klager daarom extra kosten als zij verzekeringsinformatie alleen digitaal aanbiedt. Klager verwijt aangeslotene klantvriendelijk te handelen door niet meer per post te corresponderen terwijl dat voorheen de gebruikelijke wijze was. Klager is van mening dat aangeslotene hem verzekeringsinformatie per post moet versturen. Hij heeft de verzekering immers onder die voorwaarde gesloten.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Klager heeft aangeslotene bij elke verlenging van de verzekeringen vanaf 2020 gevraagd om toezending van de verzekeringsdocumenten per post. Aangeslotene heeft telkens aan dit verzoek voldaan. Nadat de woonverzekering in 2021 opnieuw, tegen een lagere premie, was afgesloten, is ten onrechte niet opnieuw gevraagd om toestemming voor digitale communicatie. Aangeslotene heeft klager excuses aangeboden voor het feit dat zij heeft bevestigd dat klager akkoord was met digitale communicatie terwijl dat niet het geval was.

5.3 Vanaf 2018 is het beleid van aangeslotene dat een nieuwe verzekering niet kan worden gesloten zonder door de klant uitdrukkelijk verleende toestemming voor digitale communicatie. Voor bestaande klanten is aangeslotene vanaf 2018 de digitale communicatie per prolongatiemoment gestart. In 2020 heeft aangeslotene het digitaal beleid, op basis van klantsignalen, verder aangepast. Klanten werd de keuze geboden om toestemming te geven voor digitale communicatie of over te stappen naar een ander merk van aangeslotene. Bij gebreke van toestemming wordt de verzekering per eerstvolgende contractvervaldatum, en



met inachtneming van de wettelijke opzegtermijn van twee maanden, beëindigd. Het nieuwe beleid voor digitale communicatie is getoetst door [handelsnaam] Klantraad. Aangeslotene is zich er inmiddels wel van bewust dat een goede vastlegging van digitale toestemming vaak ontbreekt en is bezig met een inhaalslag om deze toestemming alsnog vast te leggen.

5.4 Op grond van het Besluit elektronische mededelingen in het kader van een verzekeringsovereenkomst, kunnen mededelingen als bedoeld in artikel 7:933 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') elektronisch worden verzonden als deze kunnen worden opgeslagen op een duurzame drager. Dit is toegestaan als de geadresseerde daarmee uitdrukkelijk instemt. De verzekering mag niet tussentijds worden opgezegd als de verzekeringnemer niet instemt met digitale communicatie. Aangeslotene is van mening dat zij de verzekering wel tegen het einde van de contractstermijn mag opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn van twee maanden (artikel 7:940 lid 1 BW). Deze opzegmogelijkheid is ook opgenomen in de voorwaarden.

5.5 Klanten die geen volledig digitale verzekering willen, zijn vrij om een andere verzekeraar te kiezen. Aangeslotene biedt deze klanten, onder wie klager, aan om hen te begeleiden naar een gelijkwaardig product bij [een ander handelsmerk van aangeslotene, hierna: handelsmerk 2 aangeslotene]. Dit merk van aangeslotene biedt wel de mogelijkheid van een papieren polis. Aangeslotene zorgt ervoor, met een op maat gesneden acceptatieproces waarbij geen acceptatievragen zullen worden gesteld, dat de klant het gelijkwaardige product naadloos kan voortzetten bij dezelfde risicodragers.

5.6 Aangeslotene constateert tot slot dat klager wel digitaal vaardig is. Hij heeft in het verleden een online account aangemaakt bij aangeslotene en digitaal een zorgverzekering bij aangeslotene aangevraagd. Daarbij is hij akkoord gegaan met digitale communicatie en heeft hij zijn e-mailadres opgegeven. Ook heeft hij online premieberekeningen gemaakt en vastgesteld dat overstappen naar [handelsmerk 2 aangeslotene] een lagere premie zou opleveren.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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.

6.2 De Tuchtraad moet een oordeel geven over de vraag of aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door haar klanten niet langer de mogelijkheid te bieden om verzekeringsbescheiden per post te ontvangen. Hoewel de Tuchtraad zich kan voorstellen dat de beslissing van aangeslotene om nog uitsluitend digitaal te communiceren voor een bepaalde groep verzekeringnemers bezwaarlijk is, acht hij van tuchtrechtelijke verwijtbaar handelen door aangeslotene geen sprake. Aangeslotene heeft klager immers aangeboden hem te begeleiden met het oversluiten van zijn verzekeringen naar [handelsmerk 2 aangeslotene], waar correspondentie per post wel mogelijk is, waardoor klager zonder extra kosten de



verzekeringen ongewijzigd kon voortzetten bij dezelfde risicodragers. Aangeslotene heeft klager hiermee een alternatief geboden en klager heeft niet uitgelegd waarom hij zich daarin niet kan vinden. Er staan geen wettelijke bepalingen in de weg aan de beslissing van aangeslotene om de verzekeringen per contractvervaldatum te beëindigen wegens de weigering van de verzekeringnemer om voortaan uitsluitend digitaal met haar te communiceren. Het beëindigen van de verzekering door aangeslotene is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

7. 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 en verklaart de klacht dus ongegrond.

Aldus is beslist op 18 augustus 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.