



## UITSPRAAK 22-024

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene], 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 Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) bij brief van 24 november 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 9 februari 2022.
- De reactie hierop (replik) van klager van 2 maart 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 29 maart 2022.
- De brief van klager van 9 juli 2022 in reactie op het verzoek van de Tuchtraad om nadere informatie.
- De brief van aangeslotene van 15 juli 2022 in reactie op dat verzoek van de Tuchtraad.
- De e-mail van aangeslotene van 15 juli 2022 met als bijlage een opname van een gesprek tussen aangeslotene en klager op 6 oktober 2021.
- De brief van klager van 8 augustus 2022 waarin hij, onder meer, verklaart akkoord te zijn met toevoeging aan het dossier van de door aangeslotene toegezonden geluidsfragmenten.
- De brief van aangeslotene van 31 augustus 2022.
- De brief van klager van 10 oktober 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

Klager heeft drie klachten geuit. De eerste klacht gaat over de communicatie over het kunnen gebruiken van schadevrije jaren voor de verzekering van een tweede auto bij aangeslotene als de eerste auto bij een andere verzekeraar is verzekerd. De tweede klacht gaat over de door aangeslotene gehanteerde beperkte, niet klantvriendelijke, communicatiekanalen. Tot slot klaagt klager erover dat aangeslotene aan hem onjuiste informatie over de registratie in Roy-data heeft verstrekt en kennelijk een schaduwadministratie voor schadevrije jaren bijhoudt.



### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft op 1 september dan wel 1 oktober 2021 online voor zijn tweede auto een autoverzekering bij aangeslotene afgesloten. Klager heeft hierbij aangegeven aanspraak te kunnen maken op dertien schadevrije jaren. Na controle in Roy-data heeft aangeslotene het aantal schadevrije jaren voor deze verzekering op nul gezet omdat het aantal door klager opgegeven schadevrije jaren volgens de gegevens uit Roy-data niet beschikbaar was. Daarnaast heeft aangeslotene klager laten weten dat de schadevrije jaren van zijn eerste auto, die niet bij aangeslotene is verzekerd, niet kunnen worden gebruikt voor de verzekering bij aangeslotene van een tweede auto.

3.2 Klager heeft over de informatievoorziening en de communicatiewijze een klacht ingediend bij aangeslotene. Aangeslotene heeft klager daarop laten weten dat zij van mening is dat haar informatieverstrekking in de online omgeving voor het aanvragen van een nieuwe autoverzekering duidelijker had kunnen zijn. Zij had duidelijker kunnen vermelden dat schadevrije jaren maar voor één autoverzekering kunnen worden gebruikt. Naar aanleiding van de klacht heeft aangeslotene klager aangeboden om niettemin ook voor de tweede auto de no-claimkorting te verlenen die overeenkomt met het aantal door klager opgegeven schadevrije jaren. De premie is hierop aangepast en de te veel geïncasseerde premie is aan klager terugbetaald.

3.3 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. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de klacht 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. Klager heeft drie klachten geuit.

4.2 De eerste klacht gaat over de aanpassing van de premie na het sluiten van de verzekering en de informatieverstrekking hierover in het aanvraagproces. Klager is ingegaan op het premieaanbod van aangeslotene op basis van de door hem opgegeven dertien schadevrije jaren. Dit zijn de schadevrije jaren die klager had opgebouwd onder een destijds nog lopende verzekering voor zijn eerste auto bij een andere verzekeraar. Na aanvraag ontving klager van aangeslotene het bericht dat de opgegeven schadevrije jaren niet overeenkomen met de opgave in Roy-data en daarom op nul zijn gezet. Eerst na het afsluiten van de verzekering is klager door aangeslotene geïnformeerd dat de bij een andere verzekeraar opgebouwde schadevrije jaren onder de (niet-beëindigde) verzekering voor zijn eerste auto niet gelden voor een tweede auto die bij aangeslotene wordt verzekerd. Klager voelt zich hierdoor misleid. Aangeslotene negeert het belang van goede informatievoorziening voor de consument en neemt de klagende consument niet serieus, volgens klager. Aangeslotene heeft pas na een directieklacht actie ondernomen en na indiening van een klacht bij Kifid heeft zij de premie alsnog aangepast. De informatie op de website is aangepast nadat de klacht al was doorgestuurd naar de Tuchtraad.



4.3 De tweede klacht gaat over de beperkte wijze waarop klager met aangeslotene heeft kunnen communiceren. Aangeslotene heeft klager in een e-mail geïnformeerd over het vervallen van de no-claimkorting en daarin een deadline gesteld voor het geven van een reactie. In een dergelijk geval moet de klant op dezelfde wijze kunnen reageren. Het betrof evenwel een no-reply e-mailadres. Klanten kunnen alleen per telefoon of per WhatsApp reageren op e-mails van aangeslotene. Hiermee worden communicatiebarrières opgeworpen in het nadeel van de klant.

4.4 Klager heeft tot slot een klacht geuit over de communicatie met betrekking tot het beschikbare aantal schadevrije jaren door aangeslotene. Klager heeft van aangeslotene informatie ontvangen over zijn aantal schadevrije jaren, inhoudende dat er tot 2017 schadevrije jaren in het systeem staan die in 2021 niet (meer) beschikbaar zijn. Klager heeft vervolgens zelf navraag gedaan bij de Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (hierna SEPS), die het Roy-dataregister bijhoudt, over zijn gegevens in Roy-data. Hij heeft gevraagd of schadevrije jaren met betrekking tot de auto met kenteken [kenteken 1] bekend zijn en meer algemeen of gegevens over hem in Roy-data zijn geregistreerd. SEPS heeft hierop laten weten dat op basis van deze gegevens niets bekend is in Roy-data. Dit roept bij klager de vraag op hoe het mogelijk is dat aangeslotene beschikt over gegevens uit Roy-data die Roy-data zelf niet in haar systeem heeft. Hieruit volgt volgens klager dat aangeslotene een schaduwregistratie bijhoudt óf dat Roy-data tweemaal ten onrechte aan klager heeft meegedeeld dat er geen gegevens op zijn naam of kenteken staan geregistreerd.

4.5 Ter toelichting heeft klager verder nog het volgende naar voren gebracht. Zijn auto met kenteken [kenteken 2] was tot 5 maart 2017 verzekerd bij [naam verzekeraar 1]. [naam verzekeraar 1] heeft daarna dertien schadevrije jaren aan klager bevestigd. Vanaf 2012 heeft klager een leaseauto gereden, met kenteken [kenteken 1]. Deze auto heeft klager op enig moment in privé gekocht van zijn eigen besloten vennootschap (hierna: BV) en verzekerd bij [naam verzekeraar 2] (hierna: [naam verzekeraar 2]). De verzekering voor deze auto was nog lopende op het moment dat hij voor een tweede auto een autoverzekering afsloot bij aangeslotene.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Aangeslotene erkent dat in de aanvraagstraat niet was vermeld dat schadevrije jaren voor een eerste auto die bij een andere verzekeraar is verzekerd, niet meegenomen kunnen worden voor de verzekering bij aangeslotene van een tweede auto. (Dat kan overigens wel als beide auto's bij aangeslotene zijn verzekerd.) Om deze onduidelijkheid voor de toekomst weg te nemen is de aanvraagstraat inmiddels aangepast. De klacht van klager heeft geleid tot een verbeterde informatieverstrekking en aangeslotene heeft klager uit coulance alsnog de premie toegekend die in eerste instantie bij de aanvraag aan hem is voorgesteld, uitgaande van het door klager opgegeven aantal schadevrije jaren.

5.3 Ten aanzien van de klacht over de communicatie door aangeslotene heeft zij het volgende naar voren gebracht. Klager ontving vanaf het e-mailadres [service@\[aangeslotene\].nl](mailto:service@[aangeslotene].nl) informatie over zijn aangepaste premie. In dit bericht is gewezen op een contactformulier waarmee met aangeslotene gecorrespondeerd kan worden. Het contactformulier is



rechtstreeks te bereiken door op een link in de e-mail te klikken. Aangeslotene kiest er bewust voor om het contact per e-mail zoveel mogelijk te beperken. Klager heeft evenwel toch een reply op de e-mail gestuurd, waarna hij een automatisch antwoord heeft ontvangen dat het e-mailadres niet langer in gebruik is en waarin hij is gewezen op een virtueel assistent op de website. Aangeslotene is het niet met klager eens dat deze handelwijze onbehoorlijk is. Zij is wel van mening dat het proces klantvriendelijker zou kunnen. Aangeslotene heeft daarom aanpassingen gedaan zodat in het vervolg direct blijkt dat de e-mail afkomstig is van een no-reply mailadres. Ook worden in het vervolg in de e-mail alternatieven genoemd voor het geven van een reactie, dit kan, behalve via het contactformulier, telefonisch of per WhatsApp. Naar verwachting is dit proces in het eerste kwartaal van 2022 afgerond.

5.4 Aangeslotene heeft zowel schriftelijk als telefonisch zo goed mogelijk uitleg gegeven over de registratie van beschikbare schadevrije jaren. Van een schaduwadministratie is geen sprake.

Aangeslotene heeft over de schadevrije jaren van klager de volgende toelichting gegeven. Aangeslotene heeft in oktober 2021, ten tijde van de aanvraag van de verzekering door klager, in Roy-data informatie opgevraagd. Op dat moment stonden veertien schadevrije jaren op naam van klager, met vermelding van kenteken [kenteken 2] (voorheen de privéauto van klager). Deze schadevrije jaren zijn bij de beëindiging van de verzekering door [naam verzekeraar 1] op 7 maart 2017 in Roy-data gezet en tot oktober 2021 niet gebruikt. Als schadevrije jaren na één jaar niet in gebruik zijn genomen, zijn deze verlopen.

Verder is uit door klager gegeven nadere informatie gebleken dat klager een auto heeft gereden met kenteken [kenteken 1]. Klager heeft deze auto eerst als leaseauto gereden en vervolgens nog enige tijd in privé. In de periode 10 december 2012 tot 17 december 2019 is deze auto verzekerd geweest op naam van de BV. Nadat klager de auto privé is gaan rijden (van 17 december 2019 tot 20 oktober 2021) is de auto verzekerd geweest bij [naam verzekeraar 2].

[naam verzekeraar 2] heeft destijds de schadevrije jaren van [naam verzekeraar 1] uit 2017 op naam van klager en de schadevrije jaren op naam van de BV van klager niet in gebruik genomen. Mogelijk heeft zij wel no-claimkorting verleend. Bij beëindiging van de verzekering bij [naam verzekeraar 2] op 20 oktober 2021 heeft [naam verzekeraar 2] de schadevrije jaren niet in Roy-data vermeld. Op het moment van het aangaan van de verzekering in 2021 was bij aangeslotene dus niets bekend over schadevrije jaren op naam van klager en/of de BV van klager in Roy-data. Aangeslotene vermoedt dat klager niet aan [naam verzekeraar 2] heeft doorgegeven dat schadevrije jaren op naam van zijn BV stonden en dat hij deze niet heeft laten overzetten op zijn eigen naam.

5.5 Aangeslotene heeft niet de intentie gehad klanten onder druk te zetten, te misleiden en/of op te lichten, zoals klager stelt. Zij heeft de klacht van klager serieus genomen en zijn feedback gebruikt om de processen onder de loep te nemen en verbeteringen aan te brengen. Daarnaast is zij klager coullance halve tegemoet gekomen.

## 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 acht alleszins voorstelbaar dat klager, op basis van de informatie van aangeslotene op haar website en in het aanvraagproces, in de veronderstelling verkeerde dat zijn bij een andere verzekeraar opgebouwde schadevrije jaren met bijbehorende no claim-korting ook voor de verzekering van zijn tweede auto bij aangeslotene zouden gelden. De informatie hierover was niet duidelijk en deze klacht is daarom gegrond. Aangeslotene heeft dit erkend, de informatie hierover op de website aangepast en aan klager is alsnog de premie toegekend die hem in eerste instantie was voorgesteld op basis van het door hem opgegeven aantal schadevrije jaren.

6.3 Over de tweede klacht oordeelt de Tuchtraad als volgt. Aangeslotene heeft de beleidsmatige keuze gemaakt om het contact per e-mail zoveel mogelijk te beperken. Dat de e-mail van aangeslotene aan klager was verzonden vanuit een no reply-adres was destijds niet duidelijk, maar aangeslotene heeft dit naar aanleiding van de klacht van klager aangepast. In de e-mail van aangeslotene was klager gewezen op het contactformulier dat rechtstreeks was te bereiken via een link vanuit de e-mail. Aangeslotene heeft in de e-mail nog andere mogelijkheden geboden voor het geven van een reactie, te weten telefonisch of via WhatsApp. Hoewel de asymmetrische communicatie door een klant als lastig of onprettig kan worden ervaren, acht de Tuchtraad deze beleidskeuze, gelet op de gegeven alternatieven voor het geven van een reactie, niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.4 De derde klacht gaat over de mededelingen van aangeslotene over het beschikbare aantal schadevrije jaren. Klager heeft het vermoeden geuit dat aangeslotene een schaduwadministratie van schadevrije jaren bijhoudt omdat volgens aangeslotene schadevrije jaren in Roy-data staan die zijn verlopen terwijl volgens SEPS geen schadevrije jaren in Roy-data staan.

Bij de beoordeling van deze klacht stelt de Tuchtraad het volgende voorop. Tijdens de controle van het opgegeven aantal schadevrije jaren in Roy-data is het aangeslotene gebleken dat het aantal schadevrije jaren dat op naam van klager stond geregistreerd over de periode 2017-2021 niet in gebruik was genomen (en daardoor inmiddels was verlopen). Aangeslotene heeft dit aan klager bevestigd bij brief van 1 november 2021. Deze gegevens in Roy-data betreffen de (privé)auto van klager met kenteken [kenteken 2], waarvoor door [naam verzekeraar 1] in maart 2017 schadevrije jaren in Roy-data zijn geregistreerd na het eindigen van de verzekering voor deze auto. Aangeslotene heeft een e-mail met bijlage overgelegd van deze bevraging in Roy-data. Daaruit blijkt dat op 28 oktober 2021 in Roy-data veertien schadevrije jaren stonden geregistreerd per 7 maart 2017, behorend bij het kenteken [kenteken 2]. Voor de klacht dat aangeslotene zich heeft gebaseerd op gegevens afkomstig uit een 'schaduwadministratie' is dus geen grond.

Ten overvloede overweegt de Tuchtraad nog als volgt. Klager heeft, op 3 november 2021, bij SEPS ook zelf informatie opgevraagd (in eerste instantie) voor het kenteken [kenteken 1]. Voor dit kenteken heeft SEPS geen gegevens in Roy-data gevonden, zo is door SEPS op 3 november 2021 gemeld en op 9 november 2021 bevestigd aan klager. De vraag in hoeverre SEPS heeft gezien dat er nog wel een registratie in Roy-data stond op klagers naam, daterend uit 2017 voor het kenteken [kenteken 2], en zo ja, of het dan op de weg van SEPS had gelegen



dit aan klager kenbaar te maken, behoeft geen verdere behandeling. Aangeslotene kan immers niet verantwoordelijk worden gehouden voor de wijze waarop SEPS klager van informatie heeft voorzien.

6.5 De slotsom is dat de Tuchtraad de eerste klacht, genoemd onder 6.2, gegrond acht en de overige klachten ongegrond. Voor een maatregel ziet de Tuchtraad geen aanleiding. De enkele constatering van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door aangeslotene acht de Tuchtraad voldoende.

#### 7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen bedoeld onder 6.2 de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad en hij verklaart deze klacht gegrond. Bij de overige klachten is niet gebleken van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag, zodat zij ongegrond zijn.

Aldus is beslist op 6 december 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild, en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.