



UITSPRAAK 23-006

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

[naam 1 BV] (klager I) en [naam 2 BV] (klager II),
gevestigd te [woonplaats], hierna te noemen
'klagers',

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van klagers van 7 juni 2022, met bijlagen,
- het verweerschrift van aangeslotene van 22 juli 2022,
- de reactie hierop van klagers van 3 oktober 2022, en
- de dupliek van aangeslotene van 25 oktober 2022.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene heeft geprobeerd de door haar gemaakte fouten bij een omzetting van een autoverzekering op te lossen en over de wijze waarop aangeslotene de klachten van klagers in dit kader heeft afgehandeld. Klagers vinden dat aangeslotene niet voortvarend en zorgvuldig heeft gehandeld en hiermee de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klagers hebben een aantal autoverzekeringen bij aangeslotene afgesloten. Op enig moment hebben klagers bij aangeslotene aangegeven dat een van deze verzekeringen op naam van de verkeerde BV stond en verzocht dit aan te passen. Bij de omzetting van deze autoverzekering heeft aangeslotene fouten gemaakt met betrekking tot de premieberekening. Tussen partijen is discussie ontstaan hoe dit kon worden opgelost en wat daarvoor nodig was.

3.3 Partijen hebben onder andere discussie gevoerd over 1) de door aangeslotene aangepaste premieberekening, 2) het crediteren van ten onrechte geïncasseerde premie en 3) het al dan niet mogen incasseren van de premie door aangeslotene in de periode dat partijen hierover nog in discussie waren.

3.4 Klagers hebben daarom op enig moment bij aangeslotene een klacht ingediend. Klagers zijn van mening dat aangeslotene ook bij de behandeling van hun klacht steken heeft laten vallen.



4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Bij brief van 7 juni 2022 hebben klagers rechtstreeks bij de Tuchtraad een klacht ingediend. In deze brief is een aantal klachtonderdelen geformuleerd, te weten:

- 1) het niet reageren op e-mailberichten;
- 2) het ondanks herhaald en nadrukkelijk verzoek de ingediende klacht niet behandelen als directieklacht;
- 3) het weigeren een juiste premieberekening toe te passen, dan wel het weigeren inhoudelijk te reageren op de door klager opgestelde en voorgelegde premieberekening en het betaaloverzicht;
- 4) het weigeren om ten onrechte geïncasseerde premie te crediteren; en
- 5) het toepassen van een onbehoorlijk drukmiddel door de WA-dekking op te schorten toen betaling van de premie uitbleef.

4.2 Klagers verzoeken de Tuchtraad het gedrag van aangeslotene op deze punten te toetsen.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene stelt allereerst dat klagers niet-ontvankelijkheid zijn. De klacht is ondertekend door de heer [naam 3] als directeur en/of bestuurder van klagers. De heer [naam 3] heeft als directeur/bestuurder een direct belang bij de uitkomst van de zaak en is daarmee gelijk te stellen met het begrip 'consument' in artikel I sub e van het Reglement en de bijlage daarbij. Voor consumenten bestaat geen klachtmogelijkheid bij de Tuchtraad en de heer [naam 3] die namens klagers alle correspondentie voert, kan hiermee gelijk worden gesteld.

5.2 Aangeslotene erkent dat er niet altijd volledig en tijdig is gereageerd op de berichten van de heer [naam 3] namens klagers. Aangeslotene heeft toegelicht dat ze streeft naar een reactietermijn van vijf dagen na ontvangst van een e-mail. Helaas is dit richting klagers niet altijd waargemaakt. Door de klachtbehandelaar is hiervoor aan klagers excuses aangeboden. Aangeslotene heeft toegelicht dat relaties die een e-mail sturen een automatisch e-mailbericht van aangeslotene krijgen. Hierin wordt geadviseerd om in geval van spoedeisende zaken ook telefonisch contact op te nemen. Mede naar aanleiding van de klacht van klagers heeft aangeslotene het voornemen geuit om een reëlere responsetijd dan de huidige vijf werkdagen te communiceren.

5.3 Aangeslotene kan zich niet vinden in het verwijt van klagers dat de klacht die klagers aan de directie hadden gericht niet op een juiste wijze is behandeld. Aangeslotene heeft toegelicht dat zij een klachtenprocedure hanteert waarbij als uitgangspunt geldt dat met respect wordt geluisterd naar de klant en gezocht wordt naar een oplossing met wederzijdse instemming. Aangeslotene heeft uitgelegd hoe de klachtenprocedure bij haar is ingericht. Een klacht wordt behandeld door een klachtbehandelaar onder verantwoordelijkheid van het bestuur. Elk kwartaal wordt de klachtenrapportage met leerpunten besproken in de bestuursvergadering. In dit dossier is nagelaten om klagers hierover expliciet te informeren als reactie op de verschillende e-mails over dit onderwerp. In dat geval had er geen enkel misverstand hoeven te bestaan bij klagers over de rol van het bestuur van aangeslotene in het klachtenproces. Tijdens de klachtbehandeling is vanuit de bewaking op doorlooptijden door de klachtcoördinator vastgesteld dat - ondanks vele contacten - er nog steeds geen oplossing



met instemming van klagers was bereikt. Hierop is tussen klagers en de klachtcoördinator afgesproken om samen met de klachtbehandelaar in overleg te treden. Tot een afspraak is het uiteindelijk niet gekomen. Klagers hebben er voor gekozen een klacht bij de Tuchtraad in te dienen. Aangeslotene betreurt dat.

5.4 Aangeslotene is het niet eens met het verwijt dat ziet op de premieberekening. Aangeslotene heeft niet geweigerd om een juiste premieberekening op te stellen. Partijen hadden een verschil van inzicht. Ook heeft aangeslotene inhoudelijk gereageerd op de door klagers voorgelegde premieberekening. Aangeslotene erkent dat zij bij de omzetting van de autoverzekering van klager I naar klager II fouten heeft gemaakt inzake kilometrage en termijnbetaling. Uiteindelijk heeft aangeslotene de kilometrage en jaarpremie gecorrigeerd en de juiste premie vastgesteld. Dit is administratief doorgevoerd en heeft geresulteerd in twee crediteringen.

5.5 Aangeslotene is van mening dat zij geen onbehoorlijk drukmiddel heeft ingezet. Opschorting van WA-dekking bij uitblijven van volledige betaling is opgenomen in de polisvoorwaarden, heeft een wettelijke grondslag en wordt ook door andere verzekeraars toegepast. Klagers hadden de verwachting dat de WA-dekking zolang er bij hen onduidelijkheid bestond over de juiste premie in stand zou blijven. Evenwel is vanuit aangeslotene op geen enkele wijze een toezegging gedaan of op een andere manier de verwachting gecreëerd dat de schorsing van de WA-dekking zou worden ingetrokken. Naar het oordeel van de klachtbehandelaar was er geen reden voor klager om de premie niet te voldoen. Er is echter niet expliciet gereageerd op de e-mail van klager met zijn vraag om de schorsing van de WA-dekking op te schorten. Dit had beter gekund. Hiervoor heeft aangeslotene excuses aangeboden.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars en daarover uitspraak te doen. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

De ontvankelijkheid van klager

6.3 De Tuchtraad beoordeelt allereerst of klagers in de klacht kunnen worden ontvangen. Daarbij toetst de Tuchtraad op grond van de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2, aanhef en onder f, van het Reglement of de indiener van de klacht of degene namens wie de klacht is ingediend een belanghebbende is zoals bedoeld in artikel 1, aanhef en onder f, van het Reglement. Daarin is bepaald dat onder 'belanghebbende' wordt verstaan: *de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan*. De woorden 'niet zijnde consument' in het huidige Reglement moeten aldus worden begrepen, dat daarin met consument wordt bedoeld op degenen die op grond van het Reglement Geschillencommissie Kifid als 'consument' toegang hebben tot Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).



6.4 Klagers zijn niet te kwalificeren als een consument in de zin van het Reglement Geschillencommissie Kifid. Zij kunnen als rechtspersonen niet bij Kifid klagen. De heer [naam 3] heeft in de hoedanigheid van bestuurder van klagers, dus als statutair bevoegde vertegenwoordiger, de klacht namens klagers ingediend. Dit maakt hem zelf nog niet tot klager. Klagers kunnen als verzekerden-niet consumenten bij aangeslotene worden ontvangen in hun klacht.

De beoordeling van de inhoudelijke klachten

6.5 De eerste klacht van klagers gaat over het niet reageren op hun e-mails. De Tuchtraad is van oordeel dat het niet zorgvuldig is geweest dat aangeslotene een aantal e-mails van klagers niet heeft beantwoord. Aangeslotene heeft daarvoor haar excuses aangeboden. De Tuchtraad vindt deze onzorgvuldige handelwijze van aangeslotene niet zo ernstig dat deze tuchtrechtelijk verwijtbaar is.

6.6 Ter beoordeling van de klacht over de behandeling van de door klagers ingediende directieklacht, overweegt de Tuchtraad het volgende. De Tuchtraad stelt voorop dat noch de Wet op financieel toezicht, noch de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 van het Verbond van Verzekeraars het verschijnsel 'directieklacht' kent. Een aangeslotene is dan ook niet verplicht verzekerden of anderen de mogelijkheid te bieden klachten aan de directie te richten (zie in gelijke zin TFD 21-008). Dat kan anders zijn als aangeslotene die mogelijkheid zelf heeft geopend in de polisvoorwaarden of op andere wijze, zoals door een mededeling op haar website.

Uit het dossier is niet gebleken dat aangeslotene die mogelijkheid heeft geopend, zodat zij niet verplicht was de klacht van klager als directieklacht te behandelen. De Tuchtraad is evenwel van oordeel dat het, zoals aangeslotene zelf ook al heeft aangegeven, zorgvuldiger was geweest indien zij klagers een brief had gestuurd waarin de klachtprocedure bij aangeslotene nader werd uitgelegd. Ook deze handelwijze vindt de Tuchtraad niet van zodanige aard dat deze tuchtrechtelijke verwijtbaar is.

6.7 De klacht over het weigeren om een juiste premieberekening te maken acht de Tuchtraad ongegrond. Uit het dossier blijkt dat aangeslotene wel een premieberekening heeft gemaakt, maar dat tussen partijen daarover verschil van inzicht is ontstaan. Dat het standpunt van aangeslotene in het geheel niet redelijk is, is de Tuchtraad niet gebleken. Over de wijze van premieberekening van aangeslotene en haar weigering om eventuele ten onrechte geïncasseerde premie te crediteren, kan de Tuchtraad niet oordelen, omdat dit niet behoort tot zijn bevoegdheid.

6.8 De laatste klacht gaat over het toepassen van een onbehoorlijk drukmiddel. De Tuchtraad is van oordeel dat ook deze klacht ongegrond is. Een verzekeraar mag bij uitblijven van het betalen van een premie, onder de voorwaarden als opgenomen in artikel 7:934 BW, de dekking opschorten. Aangeslotene heeft deze bevoegdheid ook opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden. Dat tussen partijen discussie bestaat over de hoogte van de premie maakt dit niet anders. Ook is niet gebleken dat aangeslotene een toezegging heeft gedaan waaruit klagers mochten opmaken dat zij de premie gedurende de periode dat tussen partijen een verschil van inzicht bestond niet hoefden te betalen. Niet is gebleken dat aangeslotene op dit punt tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6.9 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.



7. De beslissing

De Tuchtraad komt tot het oordeel 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 8 maart 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap, mr. C.A. Streefkerk en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.