



UITSPRAAK 23-007

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 die is doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 26 augustus 2022, met bijlagen,
- het verweerschrift van aangeslotene van 14 november 2022,
- de reactie hierop (repliek) van klager van 1 december 2022, en
- de dupliek van aangeslotene van 15 december 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 over de informatieverstrekking door aangeslotene over de door klager verdiende cashback op betaalde premie. Klager vindt dat aangeslotene onvoldoende duidelijk maakt dat de cashback een brutobedrag betreft. Daarmee handelt aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft een arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene. Hij neemt deel aan [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar]. Dit is een vitaliteitsprogramma dat leden stimuleert om gezonde keuzes te maken in het dagelijkse leven en meer te bewegen. Met zijn deelname aan [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] kan klager, zoals hem in het vooruitzicht is gesteld, een 'cashback' op de premie voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering verdienen. Voor het jaar 2021 heeft aangeslotene klager hierover bij brief van 23 februari 2022 het volgende bericht:

“(…)

Cashback

Omdat u de status: Platinum heeft bereikt, heeft u recht op 8% cashback op de door u betaalde premie. De cashback die u ontvangt wordt berekend over uw AOV-premie vanaf het moment dat uw [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] lidmaatschap en uw AOV samenlopen.



(...)

Uw cashback bedraagt 8% * € 4.021,32 = € 321,71

Wanneer er sprake is van een openstaande premie zullen wij de cashback met de premie verrekenen. U betaalt voor die maand dan minder premie. Indien er geen openstaande bedragen zijn zullen wij dit bedrag binnen enkele dagen overmaken.

Heeft u vragen over uw cashback? Dan kunt u contact opnemen met de afdeling Acceptatie op telefoonnummer [telefoonnummer]. (...)

3.2 De teruggave is in eerste instantie door aangeslotene verrekend met de door klager te betalen premie voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering in 2022. Op verzoek van klager heeft aangeslotene de cashback daarna alsnog rechtstreeks aan klager overgemaakt. Aan het daaropvolgende verzoek van klager om de cashback niet te vermelden op de jaaropgave heeft aangeslotene niet voldaan.

3.3 Vervolgens is discussie ontstaan over hoe aangeslotene communiceert over de cashback. Omdat partijen er niet uitkwamen, heeft klager bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna 'Kifid') een klacht ingediend.

3.4 In overleg met klager is het klachtdossier bij Kifid gesloten, omdat de klacht ziet op het gedrag van aangeslotene en het klager niet gaat om het verkrijgen van een financiële vergoeding. Bij brief van 26 augustus 2022 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie de gedragsrechtelijke aspecten van de klacht van klager doorverwezen 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 klaagt, kort samengevat, over het volgende.

4.2 Klager vindt de communicatie van aangeslotene onduidelijk. In haar brief van 23 februari 2022 belooft aangeslotene klager een cashback ter waarde van € 321,71. De term 'cashback' betekent letterlijk 'geld terug'. Klager was hiermee in de veronderstelling dat hij het bedrag van € 321,71 netto teruggestort zou krijgen. Doordat aangeslotene de cashback op de jaaropgave van de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor de Belastingdienst vermeldt, blijkt het om een brutobedrag te gaan. Daarmee krijgt klager in werkelijkheid niet 8% maar 4% van zijn premie terug. Er is geen sprake van een cashback, maar van premiekorting. Klager voelt zich hierdoor misleid. Volgens klager kan dit in de toekomst eenvoudig worden opgelost door het begrip 'bruto' achter de premie cashback toe te voegen. Aangeslotene wil hiertoe niet overgaan. Klager acht het handelen van aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar. Hij verzoekt de Tuchtraad een oordeel te geven over de informatieverstrekking van aangeslotene over de cashback.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt gereageerd.



5.2 Aangeslotene meent dat de klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard. De klacht richt zich tegen [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar], nu de cashback waar de klacht over gaat, is beloofd en behaald door deelname aan [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar]. [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] opereert onder [naam BV]. Dit is een aparte BV die gericht is op vitaliteitsdiensten en staat los van aangeslotene. [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] is geen verzekeraar en ook niet aangesloten bij het Verbond van Verzekeraars. Klager is geen consument in de zin van het Reglement van de Tuchtraad, omdat klager van [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] geen financiële dienst heeft afgenomen. Hij is ook geen belanghebbende in de zin van het Reglement van de Tuchtraad, omdat geen sprake is van een verzekeringsovereenkomst met [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar]. Het toetsingskader van het Reglement van de Tuchtraad voorziet niet in de situatie dat geen sprake is van een consument, financiële dienst of verzekeraar. Voor zover de klacht zich wel zou richten tegen aangeslotene, spreekt klager de verkeerde partij aan. Aangeslotene voert de cashback die wordt verdiend met deelname aan [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] uit, maar heeft geen invloed op beloftes en communicatie over de cashback. Ook dat is een grond voor niet-ontvankelijkheid.

5.3 Inhoudelijk stelt aangeslotene dat de verstrekte en beschikbare informatie over de cashback voldoende duidelijk is. De uitvoering is overeenkomstig de communicatie: geld terug op de betaalde premie. Met het overmaken van het bedrag van € 321,71 is voldaan aan de cashback. De aangifte inkomstenbelasting van klager gaat geheel buiten aangeslotene om en is een privéaangelegenheid. Aangeslotene is dus niet op de hoogte van de zogenoemde 'netto premie'. Bovendien zijn inkomensverzekeraars vanaf 2012 op grond van artikel 22 van het Uitvoeringsbesluit Inkomstenbelasting 2011 verplicht om aftrekbare premies en uitkeringen aan de Belastingdienst op te geven in verband met de zogenaamde renseigneringsplicht. Onder die regelgeving valt ook de verplichting om dergelijke cashbacks op de jaaropgave voor de Belastingdienst op te nemen.

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 zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid van klager bij de Tuchtraad

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Die taak rust ook op de Tuchtraad indien sprake is van een klacht die hem op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement is doorgezonden. Een doorzending brengt op zichzelf nog niet mee dat een klager ontvankelijk is, zodat op de gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement van de Tuchtraad beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden.



6.4 De klacht gaat over de mededeling die is gedaan in de brief van 23 februari 2022 inhoudende dat klager 8% cashback op de door hem betaalde premie krijgt, en over vermelding van deze cashback op de jaaropgave van de arbeidsongeschiktheidsverzekering voor de Belastingdienst. De brief van 23 februari 2022 is afkomstig van aangeslotene. Bij vragen over de cashback wordt klager in de brief verzocht om contact op te nemen met de afdeling acceptatie van aangeslotene. Aangeslotene is ook de partij die de terugbetaling heeft uitgevoerd en de jaaropgave heeft opgesteld. Het is ook aangeslotene geweest die in haar offerte van 25 september 2020 (op p. 13) het aanbod van de cashback heeft gedaan. De Tuchtraad is van oordeel dat klager daarmee zijn klacht terecht tegen aangeslotene richt. Dat de cashback is verdiend met deelname aan [naam vitaliteitsprogramma verzekeraar] is voor de ontvankelijkheid van de klacht niet relevant.

6.5 Voorts is de klacht niet op de voet van artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement rechtstreeks door klager bij de Tuchtraad ingediend, maar is deze door de voorzitter van de Geschillencommissie aan de Tuchtraad doorgezonden, zodat de vraag of klager belanghebbende is, ook op die grond niet aan de orde komt.

6.6 Er is derhalve geen reden om te oordelen dat klager niet-ontvankelijk is.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

6.7 De Tuchtraad acht de informatieverstrekking van aangeslotene over de cashback voldoende duidelijk. In de brief van 23 februari 2022 spreekt aangeslotene van een cashback op de betaalde premie. Naar het oordeel van de Tuchtraad impliceert dit dat er premie wordt terugbetaald, zoals aangeslotene heeft gedaan. Er is dus sprake van premiekorting. Terecht heeft aangeslotene aangevoerd dat zij op grond van artikel 22 van het Uitvoeringsbesluit Inkomstenbelasting wettelijk verplicht is de Belastingdienst hierover te informeren. Dat de cashback op de jaaropgave voor de Belastingdienst komt te staan en dus van invloed is op de belastingaftrek, is ook kenbaar uit de volgende bepaling in de verzekeringsvoorwaarden van de arbeidsongeschiktheidsverzekering:

“9.7 Opgave aan de Belastingdienst

Als we dat wettelijk verplicht zijn, geven we aan de Belastingdienst door hoeveel premie u hebt betaald en/of teruggekregen. (...)”

6.8 Bovendien vermeldt aangeslotene in de brief van 23 februari 2022 dat de cashback in geval van openstaande premie met die premie zal worden verrekend. Dat illustreert dat het om premiekorting gaat. Het ligt bovendien niet voor de hand dat de fiscale aard van de cashback afhankelijk is van het al dan niet openstaan van premie. Daarbij is de Tuchtraad er niet van overtuigd dat de vermelding van het begrip ‘bruto’ achter de premie cashback in het algemeen zal zorgen voor meer duidelijkheid.

6.9 De Tuchtraad ziet in het dossier dan ook geen aanknopingspunten voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.



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 13 maart 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild en mr. C.A. Streefkerk en, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.