



## UITSPRAAK 23-009

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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 klager van 6 juli 2022, met bijlagen,
- het verweerschrift van aangeslotene van 14 november 2022,
- de reactie hierop van klager van 2 december 2022,
- de dupliek van aangeslotene van 17 januari 2023.

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 opzegging van de bedrijvenpakketpolis van klager. Klager is van mening dat aangeslotene zich bij de opzegging van zijn bedrijvenpakketpolis niet heeft gehouden aan de Gedragscode Verzekeraars, de opzegging in strijd is met de redelijkheid en billijkheid en aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden. Hiermee heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager verhuurt een aantal bedrijfsunits aan diverse huurders. Ten behoeve hiervan heeft klager bij aangeslotene een bedrijvenpakketpolis afgesloten. Aangeslotene heeft bij brief van 31 januari 2022 de bedrijvenpakketpolis per 1 januari 2023 opgezegd, omdat zij door de aanwezigheid van een huurder die ICT-onderdelen opslaat, de aanwezigheid van een huurder die zich bezighoudt met cannabis gerelateerde productie en/of opslag op een van de risicoadressen, met extra (brand)veiligheidsrisico's en een verhoogd risico op inbraak werd geconfronteerd.

3.2 Klager is het niet eens met deze opzegging en heeft zich tot de Tuchtraad gewend.



#### 4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Bij brief van 6 juli 2022 heeft klager rechtstreeks bij de Tuchtraad een klacht ingediend. Klager is van mening dat aangeslotene zich bij de opzegging niet gehouden heeft aan verschillende onderdelen van de Gedragscode Verzekeraars. Klager verwijst naar de onderdelen 21, 22, 23, 27, 28 en 29. Hij geeft daarbij de volgende toelichting:

- Onderdeel 21 van de Gedragscode Verzekeraars

Aangeslotene heeft zich totaal niet ingespannen om te voorkomen dat mensen tegen hun wil onverzekerd zijn. Klager heeft meerdere keren geprobeerd met aangeslotene tot een oplossing te komen, maar daar werd niet naar geluisterd.

- Onderdeel 22 van de gedragscode Verzekeraars

Hoewel klager oplossingen had voor de toenemende risico's, heeft aangeslotene nimmer gevraagd wat deze oplossingen waren.

- Onderdeel 23 van de gedragscode Verzekeraars

Aangeslotene kijkt alleen naar haar eigen belang. Klantbelang is totaal niet aan de orde. Indien het klantbelang voorop zou staan, was aangeslotene in ieder geval het gesprek aangegaan.

- Onderdeel 27 van de Gedragscode Verzekeraars

De opzeggingsgrond dat sprake is van een verhoogd inbraakrisico door de aanwezigheid van een huurder die zich bezighoudt met cannabis gerelateerde productie en/of opslag gaat niet meer op. Deze discussie is achterhaald. Er wordt geen wietolie meer geleverd door deze huurder, maar een volledige legaal verrijkt water dat volledig legaal wordt geïmporteerd vanuit de USA.

- Onderdeel 28 van de Gedragscode Verzekeraars

Er is geen mogelijkheid tot een dialoog.

- Onderdeel 29 van de Gedragscode Verzekeraars

Aangeslotene betreft alleen interne (bedrijfseconomische) afwegingen bij haar beleid.

4.2 Klager is van mening dat de opzegging van de bedrijvenpakketpolis, gelet op al het vorenstaande, in strijd is met de redelijkheid en billijkheid. Klager meent dat in zijn situatie een zorgplicht en een proportionaliteitsafweging geldt. Temeer omdat hier sprake is van een zeer langdurige relatie. Door niet in gesprek te willen, geen oplossingen te willen aanhoren en een tunnelvisie van opzeggen te behouden, schendt aangeslotene haar zorgplicht en houdt zij onvoldoende rekening met het proportionaliteitsbeginsel. Klager kan zich alleen nog via [naam verzekeraar] verzekeren en dan tegen een torenhoge premie.

4.3 Klager is van mening dat aangeslotene haar zorgplicht en de goede naam van het verzekeringswezen ernstig heeft geschonden. Hij verzoekt de Tuchtraad het gedrag van aangeslotene op de hierboven genoemde punten te toetsen.



## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene is van mening dat zij de bedrijvenpakketpolis rechtsgeldig kon opzeggen. Zij verwijst hiervoor naar artikel 7:940 lid 1 BW en naar de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. De wet stelt geen eisen aan de gronden of aanleiding voor een opzegging per premiecontractvervaldatum. Ook in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen dat de bedrijvenpakketpolis met ingang van de in de polis vermelde einddatum en met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste twee maanden kan worden opgezegd. Hieraan is voldaan. Aangeslotene heeft per aangetekende brief van 31 januari 2022 de bedrijvenpakketpolis opgezegd per 1 januari 2023. De bedrijvenpakketpolis werd hierdoor (veel) meer dan twee maanden voor de contractvervaldatum van 1 januari 2023 opgezegd.

5.2 Aangeslotene heeft toegelicht waarom zij is overgegaan tot het opzeggen van de bedrijvenpakketpolis. Zij stelt dat er in dit kader wel degelijk meerdere gesprekken met klager zijn gevoerd. Een van de belangrijkste redenen was de aanwezigheid van een bedrijf dat ICT-onderdelen verzamelt en opslaat. Hierdoor werd aangeslotene met extra (brand)veiligheidsrisico's geconfronteerd. Hierover zijn verschillende gesprekken met klager gevoerd. Het ging dan met name om de voorwaarden waaraan de wijze van opslag van de te recyclen materialen moest voldoen. Er werd beloofd om het een en ander te verbeteren, maar helaas bleven verbeteringen uit. Ook de aanwezigheid van een huurder die zich bezighoudt met cannabis gerelateerde productie en/of opslag op een van de risicoadressen, was voor aangeslotene een reden om tot opzegging over te gaan. Door de aanwezigheid van cannabis gerelateerde productie en/of opslag geldt onder meer een verhoogd risico op inbraak. Dit past niet in de acceptatierichtlijnen van aangeslotene. Tot slot constateerde aangeslotene bij een technische inspectie nog meer (brand)veiligheidsrisico's.

5.3 Aan de opzegging van de bedrijvenpakketpolis is dus het nodige onderzoek, de nodige communicatie en het nodige geduld voorafgegaan. Bovendien geldt voor aangeslotene een grote mate van contractsvrijheid. Het bestaan van de Gedragscode Verzekeraars betekent niet dat aangeslotene gebonden moet blijven aan een voor haar niet acceptabel risico. Dat bij diverse andere grote verzekeraars geen animo bestond om het aangeboden risico te verzekeren, betekent juist dat de door aangeslotene beschreven bezwaren reëel zijn. Jarenlang heeft aangeslotene getracht het risico goed voor ogen te krijgen en zij heeft lange tijd klager het voordeel van de twijfel gegeven, maar te vaak is gebleken dat toezeggingen omtrent de buitenopslag niet (volledig) zijn nagekomen. De door klager voorgestelde oplossingen acht aangeslotene niet voldoende.

5.4 Volgens aangeslotene is het niet zo dat het enkele feit dat een verzekeraar een polis heeft opgezegd, het op voorhand onmogelijk maakt ergens anders een verzekering af te sluiten. Bij aangeslotene is het gebruikelijk om navraag te doen naar de redenen van een eventuele opzegging om vervolgens een inschatting te maken van het aangeboden risico en dit risico al dan niet (onder voorwaarden) te accepteren. Daarbij komt dat eventuele moeilijkheden om de risico's elders te verzekeren, niet met zich brengen dat een opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Aangeslotene verwijst hierbij naar een uitspraak van de Rechtbank Den Haag en de vaste lijn van de Geschillencommissie van Kifid.

5.5 Aangeslotene is dan ook van mening dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.



## 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.

6.3 De klacht houdt in dat aangeslotene bij de opzegging van zijn bedrijvenpakketpolis de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden, dat de opzegging in strijd is met de redelijkheid en billijkheid, dat geen juiste proportionaliteitsafweging is gemaakt en dat aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden.

6.4 De klachten die zien op de schending van de Gedragscode Verzekeraars zijn ongegrond. De Tuchtraad is van oordeel dat in het dossier geen aanknopingspunten aanwezig zijn voor het oordeel dat aangeslotene bij de opzegging van de bedrijvenpakketpolis in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars.

Uit het dossier blijkt dat partijen, voordat aangeslotene is overgegaan tot opzegging van de bedrijvenpakketpolis, met elkaar hebben gecommuniceerd. Aangeslotene heeft klager vroegtijdig op de hoogte gebracht van haar voornemen de bedrijvenpakketpolis op te zeggen. Verder blijkt uit het dossier dat aangeslotene, anders dan klager aanvoert, naar klager heeft geluisterd. Uiteindelijk heeft aangeslotene de bedrijvenpakketpolis bij aangetekende brief van 31 januari 2022 per contractvervaldatum 1 januari 2023 opgezegd. Hiermee heeft de opzegging ruimschoots voor de contractvervaldatum plaatsgevonden. De opzegging heeft voorts op aanvaardbare gronden plaatsgevonden.

6.5 Voor zover klager heeft bedoeld ook los van de Gedragscode te klagen dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de redelijkheid en billijkheid, geen juiste proportionaliteitsafweging heeft gemaakt en haar zorgplicht heeft geschonden, kan de Tuchtraad deze klachten niet behandelen. De Tuchtraad toetst alleen of aangeslotene bij de opzegging van de bedrijvenpakketpolis tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld doordat zij de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden. Zoals hiervoor is overwogen, heeft aangeslotene niet in strijd gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars.

6.6 Uit het vorenstaande volgt dat de klachten over de opzegging en de gronden daarvoor niet slagen. De klacht dat aangeslotene geen duidelijkheid heeft gegeven over de dekking gedurende de (voorafgaande) Kifid-procedure, behoeft geen behandeling meer.

6.7 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

## 7. De beslissing

De Tuchtraad komt tot het oordeel dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.



Aldus is beslist op 5 juni 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. Th. Groeneveld, mr. C.E. du Perron en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.