



## UITSPRAAK 23-014

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',  
gemachtigde: [naam gemachtigde]

### 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 Financiële Dienstverlening (hierna 'de Geschillencommissie') bij brief van 22 december 2022, met bijlagen;
- het verweer van aangeslotene van 3 maart 2023;
- de repliek van klager van 14 maart 2023;
- de dupliek van aangeslotene van 27 april 2023.

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 wijze waarop aangeslotene heeft gehandeld nadat de consument bij aangeslotene klachten had ingediend over de afhandeling van zijn schadeclaims door [naam gevolmachtigde] (hierna: 'de gevolmachtigde') en over de informatieverstrekking met betrekking tot de totstandkoming van de premie.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft per 1 juli 2019 via zijn tussenpersoon een recreatiepakket afgesloten met daarin een opstal-, inboedel-, en aansprakelijkheidsverzekering. De portefeuille is vanaf 1 juli 2020 omgezet naar de administratie van de gevolmachtigde.

3.2 Op 24 november 2021 heeft klager via zijn tussenpersoon een schadeclaim ingediend in verband met een lekkage. De gevolmachtigde heeft deze schadeclaim afgewezen. Op 25 februari 2022 heeft klager een andere schadeclaim ingediend in verband met een storm waardoor schade is ontstaan aan een ruit, twee lantaarns en een schommelbank. De gevolmachtigde heeft voor de ruitschade op 9 maart 2022 de herstelnota opgevraagd. Op 24 maart 2022 heeft de gevolmachtigde meegedeeld dat een eigen risico van € 375,- van toepassing was en dat, omdat de herstellkosten onder het eigen risico bleven, geen schade-uitkering volgde. Op 29 maart 2022 heeft de gevolmachtigde alsnog € 190,76 uitgekeerd, omdat op deze schade geen eigen risico van toepassing was. Door een technische fout van het omzetten van de polis naar de gevolmachtigde stond de inboedelverzekering niet vermeld op het polisblad. Na deze constatering heeft de gevolmachtigde de schade aan de lantaarns en

schommelbank alsnog in behandeling genomen. Op 30 maart 2022 heeft de gevolmachtigde de nota van de lantaarns opgevraagd. De gevolmachtigde heeft op 6 april 2022 het standpunt ingenomen dat een eigen risico van toepassing was voor de schade aan de schommelbank en dat, omdat het aankoopbedrag onder het eigen risico was gebleven, geen schade-uitkering volgde. Ten aanzien van de schade aan de lantaarns heeft de gevolmachtigde aangegeven dat de lantaarns niet zijn gedekt onder de inboedelverzekering, omdat tuinverlichting niet is verzekerd tegen storm.

3.3 Na constatering van voornoemde technische fout bleek dat klager vanaf 1 juli 2021 een te lage premie had betaald. De gevolmachtigde heeft klager op 24 maart 2022 een aangepast polisblad toegezonden met vermelding van de nieuwe premie met ingang van 1 mei 2022.

3.4 Op 29 maart 2022 heeft klager een klacht ingediend bij aangeslotene over de afhandeling van zijn schadeclaims. Aangeslotene heeft de klacht op 13 april 2022 doorgestuurd naar de gevolmachtigde en klager daarover geïnformeerd. Klager heeft aangeslotene op 25 april 2022 bericht dat hij nog geen reactie had ontvangen van de gevolmachtigde. Daarnaast heeft klager bij aangeslotene ook geklaagd over de hoogte van de nieuwe premie per 1 mei 2022. Op dezelfde dag heeft aangeslotene de klacht opnieuw doorgestuurd naar de gevolmachtigde en verzocht om contact op te nemen met klager. Op 4 mei 2022 heeft de gevolmachtigde per brief inhoudelijk gereageerd op de klachten ten aanzien van de afhandeling van de water- en stormschade. Op 7 mei 2022 heeft klager aangeslotene bericht dat hij alleen een ontvangstbevestiging van de gevolmachtigde had ontvangen. Op 12 mei 2022 heeft de gevolmachtigde aan de tussenpersoon van klager een nadere uitleg gegeven over de vaststelling van de premie. De gevolmachtigde heeft de tussenpersoon van klager op 19 mei 2022 bericht dat inhoudelijk was gereageerd op de klacht over de water- en stormschade en de klacht over de vaststelling van de premie. Op 23 mei 2022 heeft aangeslotene klager bericht dat hij zijn opmerkingen ten aanzien van de schadeafwikkeling en de hoogte van de premie kenbaar moest maken bij zijn tussenpersoon en de gevolmachtigde en vervolgens eventueel bij de Geschillencommissie.

3.5 Klager heeft aangeslotene op 24 mei 2022 bericht dat hij inmiddels een antwoord heeft ontvangen over de vaststelling van de premie, maar dat hij het niet eens is met de toelichting. Aangeslotene heeft klager op 27 mei 2022 bericht dat zij de klacht over de handelwijze van de gevolmachtigde kan voorleggen aan haar manager van de Volmactafdeling. Klager heeft op 30 mei 2022 opnieuw zijn ontevredenheid geuit bij aangeslotene, waarna zij de klacht als directieklacht heeft doorgezet naar de gevolmachtigde. Op 6 juni 2022 heeft klager aangeslotene laten weten dat hij nog geen reactie heeft ontvangen. Aangeslotene heeft klager op 13 juni 2022 gevraagd of hij inmiddels een reactie had ontvangen van de gevolmachtigde op de directieklacht. Op dezelfde dag heeft klager deze vraag ontkennend beantwoord en aangeslotene gevraagd welke actie zij ging ondernemen. Aangeslotene heeft de gevolmachtigde op 14 juni 2022 verzocht om de klacht van klager met spoed af te handelen. Op 15 juni 2022 heeft aangeslotene aan klager laten weten dat de klacht zou worden opgepakt. Aangeslotene heeft de gevolmachtigde op dezelfde dag gevraagd om klager die dag te bellen om in ieder geval te bevestigen dat de klacht was opgepakt. Op 20 juni 2022 heeft de gevolmachtigde (op directieniveau) inhoudelijk gereageerd op de klachten van klager. Aangeslotene heeft klager op 27 juli 2022 gevraagd of zijn klacht inmiddels naar tevredenheid was afgewikkeld. Klager heeft deze vraag vervolgens ontkennend beantwoord. Op 28 juli 2022 heeft aangeslotene klager bericht dat de klacht over de serviceverlening door de gevolmachtigde aan de manager



van de Volmachtenafdeling van aangeslotene was doorgegeven en dat deze afdeling de klacht vervolgens intern had besproken.

3.6 Klager heeft op enig moment over het handelen van de gevolmachtigde en aangeslotene twee afzonderlijke klachten ingediend bij de Geschillencommissie. De gevolmachtigde en klager hebben met tussenkomst van de Geschillencommissie overeenstemming bereikt over de afwikkeling van de klacht. Omdat de klacht over aangeslotene uitsluitend betrekking had op het gedrag van aangeslotene, heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie deze klacht van klager doorgeleid naar de Tuchtraad.

#### 4. De klacht 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 heeft aangeslotene bij herhaling gevraagd om actie te ondernemen richting de gevolmachtigde om zijn klacht serieus te nemen en af te handelen volgens de kwaliteit waar aangeslotene voor staat. Aangeslotene heeft slechts zijn klacht doorgestuurd naar de gevolmachtigde. Aangeslotene had haar verantwoordelijkheid moeten nemen en regie moeten behouden op de berichtgeving en dat is niet gebeurd. Klager vindt dat hij pas serieus is genomen door de gevolmachtigde nadat hij zijn klacht bij de Geschillencommissie had ingediend. Aangeslotene had bijvoorbeeld ook contact kunnen opnemen met de gevolmachtigde over de vraag op welke wijze de premie in de afgelopen jaren was vastgesteld. Door het goede gesprek met de gevolmachtigde heeft klager besloten om daar een punt achter te zetten, omdat het hem niet ging over de vergoeding van de schadeclaims, maar om de wijze waarop zijn claims zijn behandeld. Het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie over de gevolmachtigde heeft tot een oplossing geleid. Dit had volgens klager ook met tussenkomst van aangeslotene bereikt kunnen worden.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2. Aangeslotene erkent dat de schadeafhandeling door de gevolmachtigde niet is verlopen op de wijze zoals aangeslotene die nastreeft en verlangt van haar gevolmachtigde agenten. Aangeslotene is van mening dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, omdat zij proactief heeft geacteerd en adequaat heeft gereageerd op de berichten van klager nadat zij bekend werd met de klacht. In dit verband wijst aangeslotene op de e-mailcorrespondentie waaruit volgt dat zij de gevolmachtigde heeft aangespoord om de schade en de klacht adequaat en zorgvuldig te behandelen. Aangeslotene heeft de verwijten van klager wel serieus genomen en meent in de contacten zowel in de richting van klager als van de gevolmachtigde adequaat te hebben gehandeld. In het dossier van klager was er voor aangeslotene geen aanleiding tot actiever optreden dan dat zij heeft gedaan. In het kader van de volmachtconstructie en de in dat kader gemaakte afspraken kon en behoefde aangeslotene niet meer te doen. Aangeslotene heeft haar verantwoordelijkheid genomen en de regie genomen door te bemiddelen in de kwestie.

5.3 Aangeslotene vindt het niet onbegrijpelijk dat klager ontevreden is over de afhandeling van zijn schadeclaims en klachten. Dit betreft aangeslotene en zij biedt daarvoor haar welgemeende excuses aan. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is volgens aangeslotene echter geen sprake.

## 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 De Tuchtraad stelt voorop dat aangeslotene als verzekeraar verantwoordelijk is voor de gedragingen van haar gevolmachtigde in de uitoefening van haar volmacht en dat aangeslotene ook tuchtrechtelijk kan worden aangesproken indien zodanige gedragingen van haar gevolmachtigde tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn (zie uitspraak TFD 2015-002). Aangeslotene erkent dat de schadeafhandeling door de gevolmachtigde niet is verlopen zoals zij die nastreeft en verlangt van haar gevolmachtigde agenten, en heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Klager heeft zijn klacht bij de Tuchtraad echter beperkt tot de wijze waarop aangeslotene heeft gehandeld nadat hij bij aangeslotene een klacht had ingediend. Om deze reden zal de Tuchtraad alleen een oordeel geven over de handelwijze van aangeslotene gedurende de klachtafhandeling.

6.4 De Tuchtraad stelt vast dat klager en aangeslotene gedurende de klachtafhandeling in de periode na 29 maart 2022 veelvuldig met elkaar hebben gecorrespondeerd over de klacht en de daarbij behorende rol en taak van aangeslotene. Hieruit blijkt dat aangeslotene regelmatig bij klager en bij de gevolmachtigde heeft gevraagd naar de stand van zaken. Alhoewel het valt te betreuren dat klachtafhandeling al met al bijna drie maanden heeft geduurd, heeft aangeslotene naar het oordeel van de Tuchtraad voldoende proactief en adequaat gehandeld. Van de wijze waarop de klachten zijn afgehandeld valt aangeslotene dan ook geen tuchtrechtelijk verwijt te maken. Gelet op het voorgaande komt de Tuchtraad tot het oordeel dat aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6.5 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

## 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 3 oktober 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. T. Veldhuizen, secretaris.