

UITSPRAAK 25-003

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], 'hierna klager' en [naam], beiden
wonende te [woonplaats], hierna samen 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 de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 18 september 2024,
- de aanvulling van klagers van 21 september 2024,
- het verweer van aangeslotene van 1 november 2024,
- de repliek van klagers van 17 november 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 2 december 2024.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Verzekeraars, hierna 'het Reglement'.

2. De tuchtklacht in het kort

Klagers vinden dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld omdat zij de opname van een gesprek van klager met de fraudecoördinator van aangeslotene niet heeft verstrekt terwijl hier bij herhaling om is gevraagd en omdat aangeslotene de interne klachtprocedure niet op orde heeft. Klagers hebben er daarnaast over geklaagd dat de schade te snel is voorgelegd aan de afdeling Speciale Zaken van aangeslotene en dat aangeslotene te snel is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van klagers.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klagers hebben op 27 maart 2023 een beroep gedaan op hun opstalverzekering bij aangeslotene voor schade aan hun tuinhek. Bij de schademelding is aangegeven dat de schade op 20 maart 2023 is ontstaan doordat tijdens een storm een tak van een boom op het hek is gevallen waardoor het hek is vervormd. Aangeslotene heeft de claim afgewezen omdat zij, onder andere door de volgens haar wisselende verklaringen van klagers, van mening was dat klagers oude schade claimden. Klagers hebben volgens aangeslotene niet aangetoond dat in maart 2023 een tak van de boom voor extra schade aan het hek heeft gezorgd. Daarnaast heeft aangeslotene de persoonsgegevens van klagers intern geregistreerd in haar Gebeurtenissenadministratie en in het Intern Verwijzingsregister (hierna: 'IVR'). Aangeslotene heeft de persoonsgegevens van klager ook in het Incidentenregister opgenomen en hiervan melding gemaakt aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsschadefraude (hierna 'CBV'). Nadat een advocaat namens klager bezwaar had gemaakt tegen de maatregelen van aangeslotene,

heeft aangeslotene de laatstgenoemde maatregelen (registratie in het Incidentenregister en melding bij het CBV) ongedaan gemaakt.

3.2 Klagers hebben een klacht ingediend bij Kifid. Zij zijn opgekomen tegen de afwijzing van hun verzoek om schadevergoeding en tegen de interne registratie van hun persoonsgegevens. Zij hebben ook vergoeding van advocaatkosten gevorderd omdat aangeslotene na de brief van de advocaat de registratie van klager in het Incidentenregister heeft doorgehaald en de melding aan het CBV heeft ingetrokken.

3.3 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van Kifid, hierna: ‘de Geschillencommissie’, heeft in haar uitspraak van 28 augustus 2024 geoordeeld dat niet aannemelijk is geworden dat er op 20 maart 2023 (extra) schade aan het tuinhek is ontstaan en dat de verzekeraar daarom niet kan worden verplicht om de geclaimde schade aan het hek te vergoeden. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is de interne registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR terecht, maar moet de duur van de registratie in de Gebeurtenissenadministratie gelijk zijn aan de duur van de registratie in het IVR en worden verkort naar vijf jaar. De advocaatkosten komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat sprake was van een redelijke verdenking bij aangeslotene van verzekeringsfraude en klager aangeslotene aanleiding heeft gegeven tot het doen van onderzoek. Aangeslotene had daardoor voldoende reden om de persoonsgegevens van klager in het Incidentenregister te registreren.

3.4 Bij brief van 18 september 2024 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht van klagers 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.

4.2 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de volgende klachten geformuleerd:

“[Klagers] vinden dat de verzekeraar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Onder andere doordat de verzekeraar het audio-gesprek met de fraudecoördinator niet heeft verstrekt terwijl hier bij herhaling om is gevraagd. Daarnaast vinden de consumenten dat de verzekeraar zijn interne klachtprocedure niet op orde heeft, omdat niet door een onafhankelijke medewerker maar door een directe collega van de fraudecoördinator op de klacht is gereageerd en niet op alle klachtpunten is gereageerd.”

4.3 Klagers stellen, samengevat, het volgende. In de periode van 5 april tot 5 oktober 2023 hebben klagers en hun advocaat meer dan vijf keer om de geluidsopname van het gesprek met de fraudecoördinator gevraagd. Aangeslotene heeft de verzoeken van klagers meerdere malen genegeerd. Pas na een directieklacht heeft aangeslotene, op 1 december 2023, excuses aangeboden en aan klagers de keuze gegeven om de opname te komen beluisteren of een transcriptie te ontvangen.

4.4 De klacht is behandeld door de afdeling die ook de schade heeft behandeld. Hierdoor is de interne klachtprocedure volgens klagers niet op onafhankelijke wijze uitgevoerd. Bovendien is niet op alle klachten beslist.

4.5 Klagers hebben vanaf het begin alleen gevraagd of het incident is gedekt. Zij hebben niet meteen schade geclaimd. Zij vinden het vreemd dat een vraag of iets is gedekt meteen geldt als een schademelding en dat de melding ook meteen aan de afdeling Speciale Zaken is voorgelegd voor een fraudeonderzoek. Klagers zijn onhandig geweest in de wijze waarop zij de schade hebben gemeld, door per abuis een onjuiste schadedatum te noemen, en hebben hiervoor excuses aangeboden. Klagers wilden echter uitsluitend nagaan of het voorval was gedekt. Indien er een professionele intake zou zijn geweest, had dit eerder kunnen worden rechtgezet. Er is miscommunicatie ontstaan waarbij de schadebehandelaar meteen fraude vermoedde. De schadebehandelaar heeft alleen op basis van Street Smart onderzoek naar de schade gedaan. Zij heeft de situatie onjuist geïnterpreteerd en er is meerdere malen geweigerd om een expert te sturen. De Geschillencommissie heeft dit klachtonderdeel niet beoordeeld.

4.6 Aangeslotene heeft de persoonsgegevens meteen geregistreerd voor de duur van acht jaar. Deze maatregel is na een brief van de advocaat weliswaar aangepast, maar dat maakt niet dat deze beslissing van aangeslotene niet onzorgvuldig en buitenproportioneel was.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

De klacht over het verstrekken van de gespreksopname

5.2 Aangeslotene erkent dat zij ten onrechte heeft geweigerd om de gespreksopname te verstrekken. In overeenstemming met het toen geldende artikel 7.7.3 van de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (GVPV) is het beleid van aangeslotene dat een betrokkene een gespreksopname van een telefoongesprek kan komen beluisteren op het kantoor van aangeslotene of een transcriptie van het gesprek ontvangt. De opname is ervoor bedoeld om achteraf geen onduidelijkheid over de inhoud van het gesprek te laten bestaan. Op 7 april 2023 heeft de fraudecoördinator een verkeerde beslissing genomen door toezending van de gespreksopname te weigeren. In de interne klachtbehandeling is deze onterechte weigering erkend en heeft aangeslotene daarvoor excuses aangeboden.

5.3 Op 1 september 2023 heeft de advocaat van klagers een gemotiveerd verzoek gedaan om toezending van de opname. Aangeslotene heeft dit verzoek onbeantwoord gelaten totdat klagers op 28 september en 2 oktober 2023 aan de bel trokken, waarna aangeslotene op 5 oktober 2023 antwoord gaf. Deze beantwoordingstermijn is te lang. Het verzoek van de advocaat is niet voortvarend behandeld en ook hiervoor biedt aangeslotene haar excuses aan.

5.4 Aangeslotene heeft de behandelaar aangesproken op de hierboven genoemde verkeerde beslissing en haar interne beleid opnieuw onder de aandacht gebracht bij al haar fraudecoördinatoren.

De klacht over de interne klachtprocedure

5.5 De klachtbehandelaar van de afdeling Speciale Zaken heeft de klacht correct en in overeenstemming met de gedragscode behandeld. De klachtbehandelaar is opgeleid als

fraudecoördinator en weet dus hoe een fraudeonderzoek wordt gedaan en aan welke wet- en regelgeving het onderzoek moet voldoen. De klachtbehandelaar werkt daarom op de afdeling Speciale Zaken, maar heeft een andere rol en behandelt enkel klachten; hij voert geen onderzoeken uit. De klachtbehandelaar kan eerder ingenomen standpunten en maatregelen van de fraudecoördinatoren (deels) wijzigen als hij daartoe aanleiding ziet. Deze procedure is in overeenstemming met artikel 5 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020. Daarin is niet bepaald dat de klachtbehandelaar niet van dezelfde afdeling mag zijn. Welke klachten niet zouden zijn behandeld, maken klagers niet duidelijk. De klacht is intern correct, volledig en in overeenstemming met de gedragscode behandeld. Aangeslotene verzoekt de Tuchtraad daarom deze klacht ongegrond te verklaren.

De klacht over de behandeling van de schademelding

5.6 Verzekerden hebben de plicht om een verzekeraar volledig en juist te informeren om de uitkeringsplicht te beoordelen. Dit geldt ook als het alleen gaat om een informatieve vraag naar polisdekking. De schadebehandelaar heeft naar aanleiding van de aan de orde zijnde schademelding vragen gesteld over de schade. Omdat hij op basis van de informatie van klagers en de antwoorden op zijn vragen een vermoeden had dat klagers onwaar verklaarden over de toedracht van de schade, heeft hij het dossier aan Speciale Zaken voorgelegd voor onderzoek. Dit is een correcte behandeling van de schade. De schadebehandelaar denkt mee en stelt verzekerden in de gelegenheid om een eventueel misverstand op te helderen en vergissingen te herstellen. Ook Speciale Zaken heeft die gelegenheid daarna nog ruimschoots geboden. Klagers hebben bij de melding van de schade en daarna in antwoord op vragen van aangeslotene opzettelijk onjuiste informatie gegeven. Aangeslotene betwijfelt of een andere behandeling van de zaak klagers wel had bewogen om naar waarheid te verklaren. In elk geval hebben zij alle ruimte gehad om duidelijkheid te geven.

5.7 Op de vraag of de schademelding van klagers als een verzoek tot schadevergoeding of als een informatieverzoek moest worden gezien, is de Geschillencommissie al ingegaan. De Geschillencommissie gaat er in haar uitspraak van uit dat de schademelding als een verzoek tot schadevergoeding kon worden aangemerkt. Ook de duur van de registraties waarover klagers nog opmerkingen maken, heeft de Geschillencommissie beoordeeld. Over deze klachten kan de Tuchtraad naar de mening van aangeslotene derhalve niet oordelen.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van het Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties.

6.2 Aangeslotene heeft na het verzoek van 5 april 2023 om toezending van de transcriptie ten onrechte geweigerd deze transcriptie met klagers te delen. In de periode daarna hebben klagers diverse rappels gestuurd. Deze werden niet beantwoord. Pas na het indienen van een directieklacht heeft aangeslotene de transcriptie aan klagers verstrekt. Aangeslotene heeft erkend dat zij op dit punt in strijd met de destijds geldende GVPV heeft gehandeld en zij heeft haar excuses aangeboden. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk

verwijtbaar heeft gehandeld door de transcriptie niet op hun verzoek daartoe tijdig aan klagers te verstrekken. Deze klacht is dus gegrond.

6.3 De Tuchtraad acht de klacht over de wijze waarop de interne klachtenprocedure is ingericht ongegrond. Aangeslotene draagt er zorg voor dat de klacht niet wordt behandeld door de persoon die betrokken is geweest bij de gedragingen waarover wordt geklaagd. De klacht is behandeld door iemand die inhoudelijke expertise heeft en uitsluitend tot taak heeft klachten te behandelen. De klachtbehandelaar is onafhankelijk en heeft de bevoegdheid en vrijheid om de door fraudecoördinatoren ingenomen standpunten en opgelegde maatregelen te wijzigen.

De Tuchtraad is van oordeel dat de klachtbehandelaar voldoende afstand tot de dossierbehandelaar heeft en dat aangeslotene haar procedure in overeenstemming met artikel 5 Gedragscode Klachtbehandeling 2020 heeft ingericht.

Welke klachten in deze procedure onbehandeld zouden zijn gebleven, hebben klagers niet nader toegelicht.

6.4 Klagers hebben er daarnaast over geklaagd dat de schade te snel is voorgelegd aan de afdeling Speciale Zaken en dat aangeslotene te snel en buitenproportioneel is overgegaan tot registratie van de persoonsgegevens van klagers.

De Tuchtraad neemt in aanmerking dat de schadebehandelaar klagers in de gelegenheid heeft gesteld om vragen over de schade te beantwoorden, alvorens de zaak naar Speciale Zaken door te sturen voor nader onderzoek. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene hiermee niet onzorgvuldig of rauwelijks gehandeld. Waar klagers in dit verband nog stellen dat aangeslotene een expert langs had moeten sturen, heeft de Geschillencommissie al geoordeeld dat aangeslotene daartoe niet verplicht was, noch op basis van de wet, noch op basis van de polisvoorwaarden. De Geschillencommissie heeft zich voorts uitgelaten over de zorgvuldigheid van de registraties, zodat de Tuchtraad, gelet op artikel 5 lid 4 van het Reglement, de hier bedoelde klachten niet kan behandelen.

6.5 Gelet op dit alles ziet de Tuchtraad geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel. De enkele constatering van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, acht de Tuchtraad bij deze stand van zaken voldoende.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht over het niet verstrekken van de transcriptie gegrond en de klacht over de interne klachtprocedure van aangeslotene ongegrond. De overige klachten kan de Tuchtraad niet behandelen.

Aldus is beslist op 27 maart 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. C.E. du Perron, mr. R.K. Pijpers, mr. C.E.C.J. Ponsioen en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.