Tuchtraad Verzekeraars

UITSPRAAK 25-015

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende in [land], hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van de voorzitter van de Geschillencommissie van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) van 29 juli 2024,
- het verweer van aangeslotene van 2 oktober 2024,
- de repliek van klaagster van 31 januari 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 14 maart 2025.

1.2 De klacht is op 22 september 2025 mondeling ter zitting behandeld.

1.3 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

De kern van de klacht van klaagster betreft de informatieverstrekking door aangeslotene over de uitkeringsmogelijkheden van haar lijfrentespaarrekening, in het bijzonder nu zij naar het buitenland is verhuisd. Verder had aangeslotene duidelijker en transparanter moeten communiceren met welke vennootschap klaagster uiteindelijk te maken had. Door de overdracht van portefeuilles was het voor klaagster niet voldoende duidelijk dat zij met aangeslotene te maken had, omdat de schriftelijke communicatie van aangeslotene uitsluitend onder haar handelsnaam verliep.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft in 1995 bij [naam verzekeraar 1] een verzekering afgesloten, te weten een [naam verzekering], waarmee – volgens het bij de polis behorende clausuleblad 601 – een lijfrentekapitaal wordt opgebouwd dat op de einddatum als rekeneenheid dient om de grootte van de lijfrentetermijnen vast te stellen (per datum ingang van de lijfrente). Op enig moment is deze verzekering overgegaan van [naam verzekeraar 1] naar [naam verzekeraar 2], waarna de verzekering een lijfrentespaarrekening werd. Vervolgens heeft in 2019 tussen [naam verzekeraar 2] en aangeslotene een portefeuilleoverdracht plaatsgevonden. Hierdoor is ook de oorspronkelijke [naam verzekeraar 1]-polis van klaagster naar aangeslotene overgegaan.

3.2 Bij brief van 1 december 2023 (hierna: de brochure) heeft aangeslotene klaagster geïnformeerd dat het geld dat zij had gespaard, binnenkort zou vrijkomen. Voor zover relevant stond in die brief de volgende tekst:

> "*Kiezen uit 2 smaken: u kunt doorsparen of u laat uw geld uitkeren*
> *Uw mogelijkheden staan in de persoonlijke brochure bij deze brief. Het gaat om uw keus. Daarom is deze informatie helemaal afgestemd op uw situatie. Zo houden wij rekening met de belastingregels die voor uw lijfrente gelden.*"

3.3 In de brochure staat verder de volgende tekst vermeld:

> "*Let op! Woont u in het buitenland? Dan zijn er minder mogelijkheden. Dat leggen we graag uit. Bel ons even.*"

3.4 Tijdens het telefonisch contact met de klantenservice van aangeslotene is voor klaagster duidelijk geworden dat de in de brochure geschetste opties in haar situatie niet beschikbaar waren. Klaagster woont namelijk sinds 2015 in [land]. Aangeslotene heeft toen aan klaagster laten weten dat vanwege het feit dat klaagster in het buitenland woont een uitkering via aangeslotene niet mogelijk is, omdat aangeslotene niet beschikt over een grensoverschrijdende bankvergunning. Volgens klaagster is zij toen doorwezen naar de Belastingdienst voor verdere informatie. Tussen partijen is nadien een aantal keren telefonisch overleg geweest. Klaagster is ontevreden over de hele gang van zaken en heeft toen bij aangeslotene een klacht ingediend. Ook deze klacht is in haar ogen niet naar tevredenheid afgehandeld. Klaagster heeft zich vervolgens tot het Kifid gewend, waarna de voorzitter van de Geschillencommissie de klacht heeft doorgestuurd 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 klacht in haar brief als volgt verwoord:

*"**Klacht***
De klacht van [klaagster] ziet op de informatieverstrekking van [aangeslotene] over uitkeringsmogelijkheden van haar lijfrentespaarrekening. [Klaagster] schrijft: "Mijn voornaamste bezwaar is dat er nonchalant met klanten wordt omgegaan. Ongelooflijk dat men klanten een gepersonaliseerde brochure stuurt terwijl deze helemaal niet van toepassing is. Het was klantvriendelijker geweest (en goedkoper) om een brief of mail te sturen met gerichte informatie. Nu verzoekt men de klant te bellen, de klant krijgt een negatieve boodschap en op een nette manier wordt gezegd "zoekt u het maar uit"; u kunt contact opnemen met de Belastingdienst." Ook vindt [klaagster] dat de klant bij een adreswijziging naar het buitenland door de aanbieder van een product moet worden geïnformeerd over de consequenties daarvan en niet pas bij het bereiken van de einddatum."

4.3 Klaagster heeft hier aan toegevoegd dat de brochure die zij bij het naderen van de uitkeringsdatum van haar lijfrentespaarrekening heeft ontvangen, onvoldoende passend en niet toereikend was. Het ging om een gepersonaliseerde brochure, aangezien deze haar persoonlijke gegevens bevatte. Aangeslotene had klaagster eerder moeten informeren over de beperkingen doordat zij in het buitenland woonachtig is. De medewerker die klaagster telefonisch sprak was ondeskundig en weinig klantvriendelijk. Klaagster heeft verder benadrukt dat zij niet vrijwillig klant is van aangeslotene, maar dat haar lijfrentespaarrekening is overgedragen door [naam verzekeraar 2], zonder dat zij daarbij de relevante voorwaarden of informatie heeft ontvangen. Klaagster is van mening dat de communicatie rondom de overdacht van de portefeuille beter had gekund. Verder vindt zij de verschillende benamingen die zijn gebruikt voor haar product verwarrend. Ook had aangeslotene transparanter moeten communiceren over de vennootschap waarmee klaagster te maken had.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Allereerst vraagt aangeslotene zich af of klaagster wel ontvankelijk is in haar klacht. Het gaat hier namelijk om een bancair product. Aangeslotene biedt geen verzekeringsproducten aan.

5.3 In zijn algemeenheid merkt aangeslotene verder op dat het naleven van gedragscodes wordt geborgd door interne controles die periodiek worden uitgevoerd en die worden gemonitord door de compliance functie (ControlFrameWork). Indien uit een controle (monitoring) blijkt dat een van de ingerichte key controls niet voldoet, worden er (mitigerende) maatregelen genomen.

5.4 Aangeslotene is van mening dat zij bepaling 1 van de Gedragscode Verzekeraars niet heeft geschonden. Volgens aangeslotene wordt er helder en in begrijpelijke taal met klanten gecommuniceerd. De informatie is grotendeels generiek, maar voor klanten in het buitenland is een extra instructie toegevoegd om contact met aangeslotene op te nemen.

5.5 Aangeslotene is tevens van mening dat zij bepaling 2 van de Gedragscode Verzekeraars niet heeft geschonden. Klanten krijgen duidelijke informatie via de website en er wordt gebruikgemaakt van een kennis- en ervaringstoets. Voor uitzonderlijke situaties, zoals in dit geval een oude [naam verzekeraar 1]-polis en een buitenlands adres, onderzoekt aangeslotene of de communicatie in de toekomst verder verbeterd kan worden. Volgens aangeslotene zijn de begeleidende brief en de daarbij behorende brochure inmiddels aangepast.

5.6 Ook voldoet aangeslotene naar haar mening aan bepaling 4 van de Gedragscode Verzekeraars. Volgens aangeslotene wordt in de voorwaarden van de producten duidelijk aangegeven wat de beperkingen zijn, zoals de situatie waarbij het niet mogelijk is om het product af te sluiten vanuit het buitenland. Dit is ook technisch geborgd in de aanvraagprocessen.

5.7 Verder stelt aangeslotene dat ook bepaling 5 van de Gedragscode Informatieverstrekking is nagekomen. Aangeslotene vindt dat de productnamen helder zijn en dat de informatie en voorwaarden eenvoudig te vinden zijn op de website van aangeslotene.

Klaagster had een bancaire lijfrente opbouwrekening 'Extra Pensioen Opbouw' (EPO). Voor de uitkeringsfase heeft aangeslotene normaal gesproken het product 'Extra Pensioen Inkomen' (EPI). Door deze benamingen te gebruiken wordt juist duidelijk dat het lijfrentespaarproduct twee fases kent, de opbouwfase en de uitkeringsfase. Er wordt zowel in telefoongesprekken als in schriftelijke communicatie geen moeilijke taal gebruikt en klanten kunnen de kosten vergelijken via de vergelijkingskaart.

5.8 Tot slot merkt aangeslotene op dat de ervaring van klaagster met betrekking tot het telefonische contact niet in de pas loopt met de uitkomsten van de Net Promotor Score. Aangeslotene betreurt de ervaring van klaagster. Tegelijkertijd is het voor aangeslotene lastig verweer voeren op dit punt, omdat geluidsopnames van deze gesprekken niet meer beschikbaar zijn.

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 ten opzichte van 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 tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

Ontvankelijkheid klaagster

6.2 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad eerst de ontvankelijkheid van klaagster.

6.3 De Tuchtraad overweegt dat aangeslotene lid is van het Verbond van Verzekeraars en daarmee valt onder de definitie van 'aangeslotene' in artikel 1 onder d van het Reglement. Dit lidmaatschap impliceert dat de naleving van de Gedragscode Verzekeraars door aangeslotene wordt onderschreven. Bovendien volgt uit art. 1 onder d dat ook bankspaarentiteiten aangeslotenen kunnen zijn. De Tuchtraad is daarom bevoegd het handelen van aangeslotene aan deze gedragscode te toetsen.

Inhoudelijke beoordeling

6.4 De kern van de klacht van klaagster betreft de informatieverstrekking door aangeslotene over de uitkeringsmogelijkheden van haar lijfrentespaarrekening. De Tuchtraad stelt op basis van de in het dossier aanwezige stukken en de toelichting van aangeslotene ter zitting vast, dat de communicatie richting klaagster – zowel in de door aangeslotene aan klaagster gestuurde brochure als in het daaropvolgende telefoongesprek – te wensen over heeft gelaten. In de brochure die aan klaagster is verstrekt had duidelijker kunnen worden vermeld dat aangeslotene niet zou kunnen uitkeren aan in het buitenland wonende personen. Ook de gestelde telefonische doorverwijzing naar de Belastingdienst acht de Tuchtraad onvoldoende klantgericht. Bij dit alles neemt de Tuchtraad in aanmerking dat het hier gaat om een fiscaal complex product. Gelet daarop had het op de weg van aangeslotene gelegen om van meet af aan duidelijk te communiceren over problemen die kunnen ontstaan bij een verhuizing naar het buitenland. De Tuchtraad acht de klacht van klaagster op dit punt gegrond.

65 Ook heeft de Tuchtraad begrip voor de verbazing bij klaagster over het feit dat zij eerst na ontvangst van het verweerschrift van aangeslotene ervan op de hoogte is geraakt dat zij een product heeft bij aangeslotene, terwijl aangeslotene in haar communicatie steeds haar handelsnaam [aangeslotene] heeft gebruikt. Ook deze klacht acht de Tuchtraad gegrond.

6.6 Ter zitting is in dit verband gesproken over de omstandigheid dat – blijkens zich in het dossier bevindende brieven – [aangeslotene] als handelsnaam wordt gebruikt voor verschillende tot het concern van aangeslotene behorende (groeps)vennootschappen. De Tuchtraad merkt op dat het gebruik van één handelsnaam voor verschillende (groeps)vennootschappen het risico met zich brengt dat voor klanten niet kenbaar is van welke vennootschap een bericht afkomstig is.

6.7 De Tuchtraad is van oordeel dat van een financieel dienstverlener mag worden verwacht dat sprake is van transparante, zorgvuldige en klantgerichte communicatie. Van meet af aan moet duidelijk zijn met welke juridische entiteit de klant een overeenkomst aangaat of onderhoudt. Dat betekent dat dit niet pas bij een telefonisch contact of na een klacht duidelijk mag worden. Dit geldt temeer bij portefeuilleoverdrachten. Het is daarom van belang dat in schriftelijke en digitale communicatie, zoals brieven, brochures, portalen en contracten, steeds de officiële bedrijfsnaam staat vermeld, ook indien een handelsnaam wordt gehanteerd, zodat duidelijk is namens welke (groeps)vennootschap wordt gecommuniceerd (zie ook art. 2:75 BW).

6.8 Gelet op het voorgaande acht de Tuchtraad het handelen van aangeslotene in de onderhavige situatie tuchtrechtelijk verwijtbaar. De Tuchtraad ziet evenwel geen aanleiding om een maatregel op te leggen. De Tuchtraad weegt daarbij mee dat aangeslotene ter zitting heeft verklaard de communicatie en interne procedures te hebben geëvalueerd en aangepast en klaagster alsnog heeft ondersteund bij omzetting van het product.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 18 november 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.E.C.J. Ponsioen, mr. R.K. Pijpers en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.