

UITSPRAAK 26-002

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 brief van de voorzitter van de Geschillencommissie van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) van 8 augustus 2025,
- het verweer van aangeslotene van 29 september 2025,
- de repliek van klager van 6 oktober 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 21 oktober 2025.

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 te noemen 'het Reglement'.

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de manier waarop klager en zijn partner zijn behandeld bij de opzegging door aangeslotene van hun rechtsbijstandverzekering en over het door aangeslotene op haar briefpapier vermelden van het (met ingang van 1 oktober 2020) vervallen Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

3. De achtergrond van de zaak

Klager heeft op 9 mei 2018 rechtstreeks een rechtsbijstandverzekering afgesloten bij aangeslotene. Aangeslotene heeft deze verzekering per 1 juni 2025 opgezegd, omdat zij had besloten te stoppen met het zonder tussenkomst van een tussenpersoon aanbieden van verzekeringsovereenkomsten. Klager was het niet met de opzegging eens en heeft daarover – na het doorlopen van een interne klachtprocedure – bij Kifid geklaagd. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de opzegging niet rechtsgeldig was, omdat aangeslotene de inmiddels voor onbepaalde tijd geldende verzekeringsovereenkomst niet heeft opgezegd op grond van één van de contractuele opzeggingsmogelijkheden en omdat niet is gebleken van een zwaarwegend belang bij opzegging buiten deze mogelijkheden. De vordering van klager tot schadevergoeding heeft de Geschillencommissie als onvoldoende onderbouwd afgewezen. Na de uitspraak van de Geschillencommissie heeft aangeslotene de verzekeringsovereenkomst ongewijzigd voortgezet.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klager klaagt over de manier waarop hij en zijn partner als jarenlange klanten door aangeslotene zijn behandeld bij de opzegging van hun rechtsbijstandverzekering door aangeslotene. Volgens klager heeft aangeslotene onder meer de artikelen 2.1 tot en met 2.5 en artikel 3.2 van de Gedragscode Verzekeraars geschonden. Aangeslotene heeft de verzekering abrupt beëindigd, zonder bemiddeling of persoonlijke communicatie. Het klantbelang en de impact op persoonlijke omstandigheden zijn volgens klager structureel door aangeslotene genegeerd. Aangeslotene heeft door haar handelen de toegang tot gelijkwaardige alternatieven belemmerd. Dat aangeslotene ondanks vastgestelde aansprakelijkheid niet tot schadevergoeding is overgegaan, heeft tot aanhoudende stress en onzekerheid geleid. Met haar handelen heeft aangeslotene het vertrouwen van consumenten in de branche geschaad.

4.2 Daarnaast klaagt klager over het door aangeslotene in haar communicatie vermelden van het met ingang van 1 oktober 2020 vervallen Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Aangeslotene heeft hiermee in strijd gehandeld met de kernwaarden eerlijkheid, transparantie en zorgvuldigheid uit de Gedragscode Verzekeraars. Het vermelden van een vervallen keurmerk schept een onjuist beeld van kwaliteitsborging en schaadt het vertrouwen in de branche. Ook zonder opzet is dit gedrag van aangeslotene volgens klager tuchtrechtelijk verwijtbaar.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene stelt dat klager op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement niet kan worden ontvangen in het klachtonderdeel over de handelwijze van aangeslotene rondom de opzegging van de rechtsbijstandverzekering. De formulering van dit deel van de klacht is algemeen van aard. Termen als “wijze van bejegening”, “structureel negeren van klantbelang” en “gebrek aan transparante communicatie” worden door klager niet nader toegelicht of verbonden aan concrete gedragingen van aangeslotene. Daarmee bevat dit klachtonderdeel geen voor aangeslotene kenbare gedragingen, die niet al in de civiele beoordeling door de Geschillencommissie zijn betrokken. Inhoudelijk gezien betwist aangeslotene dat zij bij het innemen van haar standpunten tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. In ieder geval is niet tegen beter weten in een onverdedigbaar standpunt ingenomen. Dit neemt niet weg dat aangeslotene de teleurstelling van klager over de gang zaken begrijpt en lering trekt uit het oordeel van de Geschillencommissie.

5.2 Ten aanzien het gebruik van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren merkt klager volgens aangeslotene terecht op dat dit keurmerk met ingang van 1 oktober 2020 is afgeschaft en dus niet meer op het briefpapier van aangeslotene had mogen staan. Het is onzorgvuldig en slordig dat dat wel is gebeurd op het verweerschrift in de procedure bij Kifid, maar volgens aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Er is sprake van een onbedoelde, incidentele vergissing zonder schadelijke gevolgen. Ook heeft aangeslotene zich nog altijd te houden aan de kernwaarden zoals die aan het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (nu de Kerncodes Klantbelang) ten grondslag lagen en aangeslotene houdt zich daar ook aan. De Stichting toetsing verzekeraars ziet daar nog altijd op toe.

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.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en acht een mondelinge behandeling niet nodig.

Ontvankelijkheid van klager

6.3 De opzegging van de rechtsbijstandverzekering door aangeslotene en de schade die klager daardoor stelt te lijden, hebben reeds ter discussie gestaan in de procedure bij de Geschillencommissie. Gelet op artikel 5 lid 4 van het Reglement is de klacht dan ook alleen ontvankelijk voor zover deze niet te zeer verweven is met de geschilpunten waarover de Geschillencommissie heeft geoordeeld. Met inachtneming hiervan oordeelt de Tuchtraad als volgt.

Geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen

6.4 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene inhoudelijke standpunten heeft ingenomen die niet redelijkerwijs onverdedigbaar zijn. Klager stelt dat aangeslotene haar eigen fout kende, maar desondanks in standpunten bleef volharden die rechtens onhoudbaar waren. De Tuchtraad ziet hiervoor geen aanwijzingen in het dossier. Na de uitspraak van de Geschillencommissie dat de opzegging niet rechtsgeldig was, heeft aangeslotene de verzekeringsovereenkomst ongewijzigd voortgezet. De Geschillencommissie heeft de vordering tot schadevergoeding van klager afgewezen. Niet valt in te zien dat de weigering van aangeslotene tot vrijwillige betaling van schadevergoeding tuchtrechtelijk verwijtbaar is.

6.5 Dat het vervallen Keurmerk Klantgericht Verzekeren op het verweerschrift van aangeslotene in de procedure bij Kifid is afgebeeld, acht de Tuchtraad bijzonder slordig en onzorgvuldig. Aangeslotene heeft echter toegelicht dat zij over het hoofd heeft gezien dat het keurmerk was vervallen en dat zij het keurmerk inmiddels van haar briefpapier heeft verwijderd. Het dossier biedt geen aanknopingspunten om aan te nemen dat dit anders is. Daarmee is naar het oordeel van de Tuchtraad ook op dit punt geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

6.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 2 februari 2026 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild en mr. R.K. Pijpers, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.