

UITSPRAAK 26-004

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene], h.o.d.n. [naam], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de door de voorzitter van de Geschillencommissie Klachteninstituut Financiële Dienstverlening op 14 maart 2025 doorgestuurde klacht,
- het verweer van aangeslotene van 24 april 2025,
- de repliek van klager van 23 augustus 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 15 oktober 2025.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht van klager gaat over de wijze waarop aangeslotene zijn dossier heeft behandeld.

3. De achtergrond van de tuchtklacht

De achtergrond van de tuchtklacht is de behandeling van een schade die op 9 mei 2024 is ontstaan doordat de dochter van klager de vrieslade van de koelkast als opstap heeft gebruikt en vervolgens met een plateau met inhoud uit de koelkast op de houten vloer is gevallen. Klager heeft de schade gemeld en later aanvullende stukken aangeleverd. Tijdens het onderzoek door aangeslotene naar de door klager gemelde schade is gebleken dat er negen maanden eerder ook schade aan dezelfde vloer is geclaimd bij een andere verzekeraar, die daarop een bedrag heeft uitgekeerd voor het schuren en opnieuw oliën van de vloer. Omdat onduidelijk bleef of de vloer na die eerdere schade wel was hersteld, heeft aangeslotene het dossier overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken en de verzekeringen van klager beëindigd. Uiteindelijk heeft aangeslotene, uit coulance, de schade toch vergoed en zijn de verzekeringen, na bezwaar van klager, niet beëindigd. Klager is boos en teleurgesteld over het gehele proces en heeft Kifid verzocht zijn klacht door te zetten naar de Tuchtraad

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klager is van mening dat aangeslotene hem onterecht van fraude heeft beschuldigd en zijn verzekeringen in eerste instantie onterecht heeft beëindigd. Klager heeft naar zijn mening geen duidelijkheid gekregen over de reden waarom zijn dossier is overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken.

4.2 Daarnaast heeft de schadeafhandeling aanzienlijk langer geduurd dan redelijk is en is zijn schade niet binnen de wettelijke termijn van 15 dagen afgehandeld.

4.3 Tot slot is klager niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht. Klager heeft in september 2024 een klacht ingediend, maar heeft daarop pas ruim een maand later – in november 2024 – een reactie ontvangen. Deze trage communicatie heeft zijn onvrede vergroot. Voorts stelt klager dat het onbehoorlijk is dat aangeslotene zonder zijn toestemming bandopnames heeft gebruikt en daarbij uitsluitend die fragmenten heeft geselecteerd die voor haar gunstig zijn.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene stelt dat de klacht van klager zorgvuldig en klantgericht is behandeld. Klager is in een schadecoachingstraject geplaatst vanwege afwijkend claimgedrag. De schade aan de vloer die op 9 mei 2024 is ontstaan, is volgens aangeslotene niet direct gemeld. De melding is pas op 7 juni 2024 gedaan. Vervolgens is om aanvullende informatie gevraagd, die klager pas later heeft aangeleverd.

5.2 Aangeslotene benadrukt dat bepaalde schades, zoals krassen door verkeerd gebruik, standaard zijn uitgesloten van dekking. Tijdens het onderzoek kwam aan het licht dat er eerder schade aan dezelfde vloer was geclaimd bij een andere verzekeraar. Omdat klager geen bewijs van herstel van deze eerdere schade kon overleggen, ontstonden twijfels over het herstel. Toch heeft aangeslotene, uit coulance, besloten alle posten te vergoeden, zelfs meer dan waartoe zij volgens de polisvoorwaarden verplicht was.

5.3 Wat betreft de duur van de schade-afhandeling stelt aangeslotene dat de vertraging vooral is veroorzaakt doordat klager niet tijdig de gevraagde herstelnota heeft aangeleverd. Aangeslotene is van mening dat zij steeds binnen de geldende reactietermijnen heeft gehandeld en wijst erop dat de wachttijd bij de hersteller niet aan haar toe te rekenen valt.

5.4 Aangeslotene ontkent dat sprake is geweest van een beschuldiging van fraude, maar geeft aan dat er gerechtvaardigde twijfels bestonden over het eerdere herstel van de vloer, mede door het ontbreken van bewijsstukken daarvoor. Om die reden is het dossier van klager overgedragen aan de afdeling Speciale Zaken. Ook na nader onderzoek en gedurende de behandeling van de klachten van klager, bleef over het eerdere herstel onduidelijkheid bestaan en heeft klager de gevraagde informatie daarover niet aangeleverd. Hierdoor is het vertrouwen in klager weggefallen en heeft aangeslotene aanvankelijk alle verzekeringen van klager beëindigd. Dit besluit is later, uit proportionaliteitsoverwegingen, teruggedraaid.

5.5 Ten aanzien van de communicatie stelt aangeslotene dat steeds duidelijk is gecommuniceerd wie contact met klager zou opnemen en dat zij niet verplicht is vooraf te melden dat een dossier aan de afdeling Speciale Zaken wordt overgedragen. Aangeslotene merkt verder op dat het gebruik van bandopnames is toegestaan binnen het van toepassing zijnde privacybeleid en dat deze alleen door de klachtenbehandelaar zijn beluisterd. Klager is volgens aangeslotene schriftelijk en telefonisch geïnformeerd over deelname aan het schadecoachingstraject.

5.6 Volgens aangeslotene is de verwerkingstijd niet onredelijk geweest. Wel erkent aangeslotene dat het feit dat klager met veel verschillende medewerkers heeft gesproken, mogelijk tot extra vertraging heeft geleid. Daarom is de schade, uit coulance, toch uitgekeerd.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van het 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 of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

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

6.3 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene bij de behandeling van het dossier van klager niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Klager stelt weliswaar dat hij 9 mei 2024 zijn schade heeft gemeld, maar heeft, ondanks de gemotiveerde betwisting van aangeslotene, nagelaten dit met bewijstukken te onderbouwen. Verder acht de Tuchtraad het redelijk dat aangeslotene onderzoek heeft gedaan naar de eerder geclaimde schade. Dat de schadeafhandeling daardoor langer heeft geduurd, valt niet aan aangeslotene toe te rekenen. Aangeslotene mocht klager vragen om nadere informatie en was voor de snelheid waarmee deze werd verkregen afhankelijk van klager.

6.4 Met betrekking tot de klachtbehandeling heeft aangeslotene erkend dat er veel verschillende medewerkers naar het dossier van klager hebben gekeken en dat dit mogelijk heeft bijgedragen aan de vertraging. Zij heeft daarom besloten voor de schade van klager uitkering te doen. Uit het dossier blijkt verder dat aangeslotene steeds adequaat heeft gereageerd en meerdere keren heeft geprobeerd met klager het gesprek aan te gaan. Hoewel de klachtbehandeling sneller zou hebben gekund, ziet de Tuchtraad in de klachtbehandeling geen grond voor een tuchtrechtelijk verwijt.

6.5 Ten aanzien van de klacht die ziet op de beschuldiging van fraude en de beëindiging van de verzekeringen van klager stelt de Tuchtraad vast dat uit het dossier niet blijkt dat aangeslotene het woord *fraude* expliciet heeft gebruikt, maar klager wel heeft laten weten dat zij vermoedde dat hij niet naar waarheid had verklaard. Gezien de bewoordingen is het begrijpelijk dat klager dit als een fraudeverwijt heeft ervaren. Deze ervaring kan aangeslotene echter niet tuchtrechtelijk worden toegerekend. De Tuchtraad acht het redelijk dat bij een eerdere vergelijkbare schade aanvullende informatie wordt opgevraagd en dat, wanneer een afdoende reactie uitblijft, nader onderzoek wordt verricht. In het verlengde hiervan stond het aangeslotene vrij om richting klager het sterke vermoeden uit te spreken dat hij onwaar heeft verklaard.

6.6 De Tuchtraad is verder van oordeel dat het beëindigen van alle verzekeringen een ingrijpende en verstrekkende maatregel is. Bij een dergelijke beslissing mag worden verwacht dat voorafgaand daaraan een deugdelijk en zorgvuldig onderzoek wordt verricht en dat hierover tijdig en duidelijk met de verzekeringnemer wordt gecommuniceerd. Aangeslotene heeft toegelicht dat zij de verzekeringen van klager in eerste instantie heeft beëindigd vanwege het wegvallen van het vertrouwen in klager. De Tuchtraad is van oordeel dat deze beëindiging te voortvarend heeft plaatsgevonden, mede omdat aangeslotene klager daarover niet voorafgaand heeft geïnformeerd. De Tuchtraad acht deze ommissie echter niet zo ernstig dat aangeslotene daarvan een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Daarbij is van belang dat aangeslotene de beëindiging na korte tijd ongedaan heeft gemaakt.

6.7 De klacht die ziet op de door aangeslotene gebruikte bandopnames acht de Tuchtraad ook ongegrond. Klager heeft bij repliek aangevoerd dat aangeslotene zonder toestemming gespreksopnames heeft gemaakt en dat zij van de opnames selectief gebruik heeft maakt. Aangeslotene heeft bij dupliek uiteengezet waarom zij telefoongesprekken mag opnemen. Zij verwijst hierbij naar het privacystatement op haar website, waarin staat dat contactmomenten zoals telefoongesprekken kunnen worden vastgelegd om afspraken vast te leggen en om de communicatie te verbeteren. Ook wanneer een verzekerde naar aangeslotene belt, hoort hij dat de gesprekken worden opgenomen. Tot slot heeft aangeslotene toegelicht dat niet alle gesprekken worden opgenomen. Wanneer dat het geval is, volstaat aangeslotene met een dossiernotitie van de inhoud van gevoerde telefoongesprekken tussen de schadebehandelaar en een verzekerde. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene hiermee voldoende uitleg heeft gegeven en niet verwijtbaar heeft gehandeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 4 maart 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. S. Rutten, secretaris.