Tuchtraad Verzekeraars

Uitspraak Tuchtraad Verzekeraars 26-012 van 2 oktober 2026

in de zaak met dossiernummer TrV 25-023 van

[naam klager], handelend onder de naam van zijn eenmanszaak [naam eenmanszaak], wonende te [plaatsnaam], hierna te noemen 'klager',

tegen

[naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene',

1. De kern van de zaak

1.1 Klager heeft – via een tussenpersoon – op naam van zijn eenmanszaak een verzekering afgesloten voor zijn bedrijfsauto bij een gevolmachtigde van aangeslotene. Hij is met de bedrijfsauto tegen een paaltje gereden. De gevolmachtigde heeft dekking voor de schade afgewezen, omdat de premie van de verzekering niet tijdig zou zijn voldaan. De klacht gaat over dit dekkingsstandpunt en over de klachtbehandeling door zowel de gevolmachtigde als door aangeslotene. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt van het handelen van haar gevolmachtigde. Dit verwijt betreft zowel het innemen van een in redelijkheid onverdedigbaar dekkingstandpunt als het verwijzen van klager naar Kifid, terwijl klager als zakelijke verzekerde daar niet met zijn klacht terecht kan. De Tuchtraad ziet geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel, maar acht de enkele constatering van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen voldoende.

2. De procedure

2.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van de volgende stukken:
- de klachtbrieven van klager van 21 augustus 2025 en 8 november 2025,
- het verweer van aangeslotene van 11 maart 2026,
- de repliek van klager van 30 maart 2026,
- de dupliek van aangeslotene van 29 april 2026.

2.2 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: 'het Reglement'.

2.3 De Tuchtraad heeft de klacht in raadkamer behandeld op basis van de stukken uit het dossier.

3. Het geschil

De klacht

3.1 Klager stelt in zijn klacht onder meer dat de gevolmachtigde een onredelijk dekkingsstandpunt heeft ingenomen door dekking te weigeren, terwijl de gevolmachtigde premie voor de verzekering heeft ontvangen en behouden. Er is geen bewijs van rechtmatige beëindiging of schorsing van de verzekering. Ook klaagt klager over het uitblijven van een inhoudelijk reactie van de gevolmachtigde op zijn gemotiveerde bezwaren en over de verwijzing naar Kifid in de klachtprocedure, terwijl hij daar als zakelijke verzekerde niet terecht kan. Daarnaast is de afwikkeling door aangeslotene van het inzageverzoek van klager op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hierna: 'het AVG-verzoek', volgens klager uitgebleven en heeft klager moeite met de omvang en duur van het geschil.

Het verweer

3.2 Aangeslotene heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de Tuchtraad bij de beoordeling daarop ingaan.

4. De beoordeling

Ontvankelijkheid

4.1 Voor de beoordeling van de ontvankelijkheid van klager is van belang dat artikel 5 lid 4 van het Reglement bepaalt dat de Tuchtraad geen klachten behandelt "*die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld.* "

4.2 Bij verweer heeft aangeslotene de ontvangstbevestiging overgelegd van de Autoriteit Persoonsgegevens, hierna te noemen 'AP', van een klacht van klager over het uitblijven van een reactie op zijn AVG-verzoek. De Tuchtraad gaat daarom ervan uit dat deze klacht aanhangig is – of is geweest – bij de AP.

4.3 Dit betekent dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht over zijn AVG-verzoek. De Tuchtraad kan dit klachtonderdeel daarom niet inhoudelijk beoordelen.

Inhoudelijke beoordeling

4.4 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van het Reglement mede tot taak klachten te beoordelen van een in de bijlage bij het Reglement genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, en daarover een 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 (vergelijk artikel 6 lid 4 Reglement).

4.5 De Tuchtraad stelt voorop dat aangeslotene als verzekeraar verantwoordelijk is voor de gedragingen van haar gevolmachtigde in de uitoefening van de volmacht en dat aangeslotene op die gedragingen niet alleen civielrechtelijk maar ook tuchtrechtelijk kan worden aangesproken.

4.6 Voor de beoordeling van de klacht over het dekkingsstandpunt van de gevolmachtigde is verder van belang dat het niet tot de taak van de Tuchtraad behoort om zich uit te spreken over de vraag of in een bepaald geval terecht dekking is geweigerd. Dat laat evenwel onverlet dat voor de beantwoording van de vraag of door een handelwijze van een aangeslotene het aanzien van het verzekeringsbedrijf is geschaad, het van belang kan zijn of en in hoeverre sprake is geweest van het weigeren van dekking op een onzorgvuldige wijze, bijvoorbeeld door dekking te weigeren zonder redelijke gronden, evident onjuiste gronden daaronder begrepen (vergelijk uitspraak TrV 25-002).

4.7 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene een tuchtrechtelijk verwijt treft van zowel de behandeling van het dossier als de klachtbehandeling door de gevolmachtigde. De gevolmachtigde heeft een in redelijkheid onverdedigbaar dekkingstandpunt ingenomen. De premie van de verzekering van de bedrijfsauto van klager was weliswaar gestorneerd, maar uit het dossier blijkt niet dat de dekking van de verzekering op dat moment was opgeschort of beëindigd. De gevolmachtigde heeft klager niet eerder dan bij aanmaning van 5 november 2023 en ingebrekestelling van 14 november 2023 – dus na het ongeval – bericht dat de betalingstermijn van de openstaande premie was verstreken en dat hij daarom niet verzekerd was. Deze aanmaning en ingebrekestelling stroken evenwel niet met het feit dat de gevolmachtigde klager bij brief van 2 november 2023 – eveneens eerst na het ongeval – een termijn van vijftien dagen na ontvangst van die brief heeft gegeven om alsnog tot betaling van de premie over te gaan om verzekerd te blijven. De stelling van de gevolmachtigde in de interne klachtprocedure dat in de herinnering, aanmaning en ingebrekestelling *"duidelijk en met niet mis te verstane bewoordingen"* is beschreven dat en wat het niet (tijdig) betalen van de premie voor consequenties kan hebben, volgt de Tuchtraad dan ook niet. Voorts heeft de gevolmachtigde klager in de interne klachtprocedure verwezen naar Kifid, terwijl voor de gevolmachtigde duidelijk had moeten zijn dat klager daar als zakelijke verzekerde niet terecht kan.

4.8 Voor het overige is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene geen tuchtrechtelijk verwijt treft. Nadat de gevolmachtigde de zaak onder de aandacht van aangeslotene heeft gebracht, is alsnog dekking verleend. Tussen de eerste klacht van klager van 31 juli 2025 bij de gevolmachtigde en de toezegging van dekking op 20 oktober 2025 door aangeslotene zijn minder dan drie maanden verstreken. Daarbij neemt de Tuchtraad in aanmerking dat, zoals aangeslotene heeft aangevoerd, klager in strijd met de polisvoorwaarden bijna anderhalf jaar heeft gewacht met het indienen van zijn claim.

4.9 Op grond van het voorgaande is de Tuchtraad van oordeel dat de klacht deels niet-ontvankelijk, deels gegrond en deels ongegrond is. Voor zover de klacht gegrond is, ziet de Tuchtraad geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel. De enkele constatering van tuchtrechtelijke verwijtbaarheid, acht de Tuchtraad voldoende. De Tuchtraad weegt daarbij mee dat aangeslotene excuses heeft aangeboden voor het verloop van het schadedossier en dat de schade van klager is vergoed, vermeerderd met een coulance-uitkering. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene hiermee niet alleen haar verantwoordelijkheid heeft genomen, maar zich ook redelijk en welwillend heeft opgesteld.

5. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt:

- dat klager niet-ontvankelijk is in het klachtonderdeel over zijn AVG-verzoek;
- de klacht gegrond ten aanzien van het innemen van een in redelijkheid onverdedigbaar dekkingstandpunt en de verwijzing naar Kifid door de gevolmachtigde;
- de klacht voor het overige ongegrond.

Aldus is beslist op 2 oktober 2026 door mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. R.K. Pijpers, mr. C.E.C.J. Ponsioen, mr. J.A. Schaap en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.