

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSpraak 15-005 (II)

in de zaak nr. TFD 15-006

ingediend door:

[naam], gevestigd te [plaatsnaam],  
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot:

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

### I. Inleiding

I.1 In zijn uitspraak 15-005 (I) van 24 november 2015 heeft de Tuchtraad klaagster ontvankelijk verklaard in haar klacht en geoordeeld dat aangeslotene ten aanzien van het eerste deel van de klacht de goede naam van het verzekeringsbedrijf en het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad. De Tuchtraad heeft voorts in zijn uitspraak van 24 november 2015 bepaald dat aangeslotene wordt opgeroepen voor een mondelinge behandeling van het tweede deel van de klacht en iedere verdere beslissing aangehouden.

I.2 De Tuchtraad verwijst voor de feiten en het procesverloop, de weergave van de klacht, het standpunt van aangeslotene en het oordeel van de Tuchtraad over de ontvankelijkheid en het eerste deel van de klacht naar de genoemde uitspraak 15-005 (I).

### 2. De nadere toelichting van aangeslotene

2.1 Aangeslotene heeft per e-mail van 12 januari 2016 twee nadere documenten overgelegd, te weten (i) het document "Klant en klantsignalen" (hierna: Document I) van april 2014 en (ii) het document "Procedure Klachtenbehandeling" (hierna: Document II) van 30 juli 2015. Document I is afkomstig van de groep waartoe aangeslotene behoort en geldt voor alle bedrijfsonderdelen van de groep. Document II bevat een concrete uitwerking van de klachtbehandeling bij aangeslotene.

2.2 In Document I staat, voor zover relevant:

#### *"3. Klachten*

##### *3.1 Klachten, algemeen*

*(...)*

*[Aangeslotene] hanteert de volgende definitie van een klacht:*

*'Elke uiting van ontevredenheid van een (potentiële) klant over de kwaliteit van het optreden (in de ruimste zin) van [aangeslotene] of een van haar bedrijfsonderdelen/ dochtermaatschappijen'.*

*De definitie is bewust breed. [Aangeslotene] wil haar klanten uitdrukkelijk uitnodigen om klachten te uiten. Daarom is het indienen van een klacht zo eenvoudig mogelijk gemaakt (...)*

Bij Document I horen drie bijlagen, die afzonderlijk zijn aangeduid als “[Aangeslotene] klachtenreglement”, “Werkwijze klachtbehandeling” en “Rolbeschrijvingen”.

### 2.3 In Document II staat, voor zover relevant:

*“Drie soorten klachten:*

- 1. Algemene feedback. Algemene opmerkingen over de dienstverlening van [aangeslotene]. Niet afhandelen als een klacht, maar als een normale klantvraag.*
- 2. Directieklachten en bezwaren. Directieklachten behandelen door een klachtenspecialist, vóór verzending lezen en beoordelen door de directeur Inkomen. Bezwaren hebben betrekking op beslissingen van [aangeslotene] op gemelde AOV-schades, behandelen door klachtenspecialist.*
- 3. Specifieke klachten. Klachten die niet zijn gericht aan de directie, maar die wel verder gaan dan algemene opmerkingen over de dienstverlening van [aangeslotene] (herhaalvragen, grote financiële belangen, veel emotie bij de klant e.d.). Moeten behandeld worden door klachtenspecialist.”*

In Document II is voorts het proces voor de behandeling van bezwaren en specifieke klachten beschreven alsook de wijze van behandeling van directieklachten.

### 3. De toepasselijke regeling

#### *Gedragscode Verzekeraars*

De herziene versie van juni 2011 van de Gedragscode Verzekeraars (herziene versie van juni 2011) vermeldt de kernwaarden en de concrete invulling en uitwerking daarvan in gedragsregels. In de eerdere uitspraak in deze zaak zijn enkele van deze bepalingen aangehaald. Voorts bevat de Gedragscode in lid 19 van artikel 2.3 (“Zekerheid bieden”) van de gedragsregels het volgende:

*“Wij hebben een klantgerichte interne klachtenregeling. Wij brengen de klanten hiervan op de hoogte en wijzen hen, voor zover van toepassing, op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).”*

### 4. De behandeling ter zitting

4.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 26 januari 2016. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen [naam], directeur Zakelijke Schadeverzekeringen, en [naam], advocaat. Klaagster is als toehoorder uitgenodigd om bij de mondelinge behandeling aanwezig te zijn, maar heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

4.2 Desgevraagd heeft aangeslotene een toelichting gegeven op de interne klachtenprocedure. Zij heeft daarover het volgende verklaard. Document I is op haar website gepubliceerd en Document II is een verkorte versie daarvan, die is bestemd voor intern gebruik door de desbetreffende afdeling. Document II is niet op de website gepubliceerd. Als een klacht aan de directie van aangeslotene is gericht, wordt de klacht aangemerkt als een “directieklacht”. Een klacht die wordt ingediend via het op de website gepubliceerde formulier is niet noodzakelijk een directieklacht. Er is een scheiding tussen de functies van schadebehandelaar en klachtenfunctionaris. Deze scheiding is gewaarborgd in Document II, dat drie soorten klachten onderscheidt. Per klachtsoort is daarin te lezen wie de klacht behandelt. Als een klacht via het formulier wordt ontvangen, vindt een beoordeling van de klacht plaats door een klachtenspecialist. Deze geeft, nadat hij over de klacht contact heeft gehad met de desbetreffende schadebehandelaar, een terugkoppeling aan de klant. De klachtenfunctionarissen treden ook op als schadebehandelaar. De schadebehandelaar van het dossier waarop de klacht betrekking heeft, kent dit dossier het beste. Daardoor neemt in voorkomende gevallen de schadebehandelaar ook, als klachtbehandelaar, de klacht in behandeling. In die gevallen bestaat geen scheiding tussen de persoon van de schadebehandelaar en de klachtenfunctionaris en is het mogelijk dat degene op wiens dossier de klacht betrekking heeft ook de klacht hierover behandelt. Het is dus niet vanzelfsprekend dat een klacht die via het op de website geplaatste formulier binnenkomt, door een ander wordt behandeld dan degene over wiens optreden of beslissing de klacht gaat.

4.3 Aangeslotene heeft vastgesteld dat in dit geval op de klacht is gereageerd door de schadebehandelaar die het dossier waarop de klacht betrekking had, in behandeling had (gehad). Hoewel er, gelet op de inrichting van de klachtprocedure en op het feit dat de schadebehandelaar het dossier kent, goede redenen kunnen zijn waarom de schadebehandelaar ook de klacht heeft behandeld, was het – volgens aangeslotene ter zitting – beter geweest als de klacht door een andere behandelaar was beoordeeld.

## 5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft op grond van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat aangeslotenen ten opzichte van belanghebbenden de goede naam van en het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Aan de hand van deze algemene maatstaf oordeelt de Tuchtraad over klachten van de in de bijlage genoemde belanghebbenden over de naleving van de Gedragscode Verzekeraars, en doet hij daarover een uitspraak.

5.2 Aan de orde is de vraag of aangeslotene adequaat heeft gereageerd op de klacht die klaagster, met gebruikmaking van een klachtformulier dat is te vinden op de website van aangeslotene, bij aangeslotene heeft ingediend. De Tuchtraad overweegt, mede met verwijzing naar zijn uitspraken 12-007 en 15-004, dat de behandeling van een klacht dient plaats te vinden door een andere persoon dan degene die als dossierbehandelaar betrokken is (geweest) bij de desbetreffende zaak. Voor het antwoord op de vraag of een ingekomen melding is aan te merken als een “klacht”, is de route waarlangs de melding de aangeslotene heeft bereikt of de persoon aan wie de klacht is gericht, niet van belang. Beslissend is de inhoud van de melding

van de klant in kwestie. In ieder geval is een melding aan te merken als een klacht, indien de klant voor het indienen van een klacht gebruikmaakt van de door de aangeslotene zelf aan gewezen route voor indiening van een klacht, zoals in dit geval het gebruik van een klachtformulier (met het opschrift “Klacht melden”) dat op de website van de aangeslotene is te vinden.

5.3 Uit de door aangeslotene overgelegde documenten en de toelichting die zij tijdens de mondelinge behandeling heeft gegeven volgt dat een klacht die wordt ingediend met gebruikmaking van het klachtenformulier van de website, in behandeling komt bij een klachtenfunctionaris. Volgens de toelichting van aangeslotene wordt de functie van klachtenfunctionaris evenwel ook uitgeoefend door schadebehandelaars. Hiermee is de voor een onafhankelijke klachtbehandeling vereiste scheiding van functies van klachtenfunctionaris en schadebehandelaar in elk geval – zoals hier ook is gebleken – niet gewaarborgd. Zelfs als een klant met gebruikmaking van het daartoe bestemde klachtformulier op de website een klacht uit, is het bij aangeslotene dus niet vanzelfsprekend dat de klacht wordt behandeld door een klachtenfunctionaris die niet tevens de inhoudelijke behandelaar is van het dossier waarop de klacht betrekking heeft. De Tuchtraad acht het alleszins begrijpelijk dat de klachtbehandelaar zich over het dossier waarop de klacht betrekking heeft, laat voorlichten door de dossierbehandelaar, maar voor een onafhankelijke beoordeling van een klacht is vereist dat de klacht niet door die dossierbehandelaar wordt behandeld.

5.4 Het verweer van aangeslotene dat klaagster in haar klachtomschrijving niet heeft vermeld dat de klacht een directieklacht betreft, gaat niet op. In het op de website gepubliceerde Document I wordt de term “directieklacht” niet gebruikt. Document II maakt wel onderscheid tussen verschillende soorten klachten, waaronder de directieklacht. Dit betreft echter een intern document, dat overigens is gedateerd na de datum van het verweer van aangeslotene in deze zaak. Voor klaagster was het begrip “directieklacht” dus niet bekend. Haar kan dan ook niet worden tegengeworpen dat zij de klacht niet aan de directie van aangeslotene heeft gericht.

5.5 Aldus heeft aangeslotene nagelaten te waken voor een goede gang van zaken tijdens de interne klachtbehandelingsprocedure. Ook overigens is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene, gelet op de inconsistenties in haar uitleg over de interne behandeling van klachten, geen blijk geeft van deskundigheid ten aanzien van de interne klachtprocedure. Klager heeft te kennen gegeven tevreden te zijn over de prettige en snelle wijze van communiceren over de afwijzing van zijn verzoek om dekking, maar dit positieve gegeven doet niet af aan de vaststelling dat de interne klachtprocedure van aangeslotene niet op orde is. Hoewel aangeslotene ter zitting heeft verklaard dat het proces naar aanleiding van deze zaak anders is ingericht, is de Tuchtraad van oordeel dat de door aangeslotene gehanteerde procedure op korte termijn zodanig dient te worden aangepast dat is gewaarborgd dat een klacht over de wijze van behandeling van een dossier niet door de betrokken behandelaar wordt afgedaan.

5.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Gelet op zijn oordeel over de gedragingen van aangeslotene zoals omschreven onder 5.3-5.5, ziet de Tuchtraad aanleiding tot het adviseren van een maatregel op de voet van artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars, te weten een waarschuwing.

6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Hij adviseert tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene.

Aldus is beslist op door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. I.M.L. Venker)