

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)UITSpraak Nr. TFD 2012/003

verwezen door:

in de zaak nr. TFD 11-003

De Voorzitter van de Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening.

met betrekking tot:

hierna te noemen: aangeslotene,

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 24 lid 3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (oud).

2. Feiten en procesverloop

2.1 Met een op 27 oktober 2001 ondertekend aanvraagformulier heeft wijlen de levenspartner van klagster bij aangeslotene een aanvraag ingediend voor een zogeheten pluskapitaalverzekering. Er is een verzekeringsovereenkomst tot stand gekomen en er is een bewijs van inschrijving afgegeven.

2.2 Op 12 februari 2003 is de levenspartner van klagster overleden. Aangeslotene heeft, ter uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, de uitvaart verzorgd.

2.3 Aangeslotene heeft op 14 juli 2003 het restant van het pluskapitaal, ten bedrage van € 590,82, overgemaakt aan klagster.

2.4 Bij brief van 5 november 2003 heeft aangeslotene klaagster bericht dat het restant van het pluskapitaal ten onrechte aan haar, klaagster, is overgemaakt omdat zij niet als wettig erfgenaam is aan te merken. Teneinde het restant alsnog aan de wettige erfgenamen uit te kunnen keren, heeft aangeslotene klaagster verzocht het bedrag binnen 30 dagen na dagtekening terug te storten.

2.5 Met een brief van 29 juli 2004 heeft aangeslotene klaagster opnieuw schriftelijk benaderd. In de brief is onder meer het volgende te lezen:

“Naar aanleiding van de door u ingevulde verklaring d.d. 4 juli 2003 hebben wij het restant van het pluskapitaal ad € 590,82 d.d. 14 juli 2003 overgemaakt (...). U heeft op deze verklaring aangegeven dat u de partner bent van de overledene. Indien u door middel van een samenlevingsovereenkomst kunt aantonen dat u inderdaad partner bent van [naam overledene] verzoeken wij u vriendelijk ons hiervan een kopie te verstrekken. Indien u niet in het bezit bent van een samenlevingsovereenkomst handhaven wij het gestelde in onze brief (...) d.d. 5 november 2003. (...). Wij bieden u de mogelijkheid om alsnog binnen 14 dagen de verklaring te overleggen of binnen 14 dagen uw betaling te verrichten. Ontvangen wij binnen deze termijn geen bericht of betaling dan zullen wij onze vordering overdragen aan Incassobureau [naam incassobureau].”

2.6 In haar schriftelijke antwoord van 17 augustus 2004 stelt klaagster dat zij volgens de verzekering als partner dient te worden beschouwd, onder meer omdat de overledene en zij ongeveer elf jaar lang een relatie hebben gehad.

2.7 Een medewerker van de Afdeling Meldpost van aangeslotene heeft klaagster bij brief van 18 augustus 2004 het volgende bericht:

“Op 17 augustus 2004 hebben wij een brief van u ontvangen waarin u vermeld[t] ons te schrijven naar aanleiding van een brief die u van [aangeslotene] heeft ontvangen. Het is ons niet duidelijk naar welke brief u verwijst. Helaas is het daardoor niet mogelijk een antwoord of reactie op uw brief te geven. Vriendelijk verzoeken wij u ons nogmaals te schrijven om aan te geven van welke persoon of afdeling u de brief had ontvangen en wat de inhoud van de brief was, zodat wij uw brief verder kunnen behandelen.(...)”

2.8 Omdat betaling van het door aangeslotene gevorderde bedrag uitbleef, heeft aangeslotene de zaak aan het incassobureau overgedragen. Dit bureau heeft uit haar naam

ten laste van klaagster loonbeslag gelegd en klaagster gedagvaard voor de kantonrechter te Breda.

2.9 De kantonrechter heeft bij vonnis van 10 januari 2007 bepaald dat klaagster volgens de begunstiging inzake de uitkering van het pluskapitaal, als partner dient te worden aangemerkt en in die hoedanigheid in rang komt boven de wettig erfgenamen. Op deze grond is de vordering van aangeslotene afgewezen. Het gevolg hiervan was dat aangeslotene de bedragen die zij inmiddels onder het loonbeslag had geïncasseerd, diende terug te betalen aan klaagster. Aangeslotene is veroordeeld in de proceskosten. Aangeslotene heeft aan het vonnis voldaan.

2.10 Klaagster heeft in een brief van 23 januari 2008 aan aangeslotene haar teleurstelling laten blijken over de gang van zaken. Zij heeft hierin onder meer bericht:

“ Ik heb altijd gedacht dat jullie wel een excuus zouden aanbieden. Niet alleen maar tegen de rechtbank (...).”

In haar brief heeft zij verder te kennen gegeven een schadevergoeding gepast te vinden.

2.11 Met een brief van 19 augustus 2009 heeft klaagster zich bij de directie beklaagd over de handelwijze van aangeslotene, meer in het bijzonder met betrekking tot het loonbeslag waardoor zij in een kwaad daglicht zou zijn komen te staan bij haar (destijds nieuwe) werkgeefster. Tevens heeft klaagster verwezen naar eerder verzonden brieven en het uitblijven van een reactie door aangeslotene. In een van die brieven had klaagster een grief geuit over het feit dat aangeslotene in de procedure voor de kantonrechter haar overleden partner als getuige had opgeroepen.

2.12 In september 2009 heeft klaagster aan de hand van een vragenformulier een klacht voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft aanleiding gezien de zaak door te zenden aan de Tuchtraad.

2.13 In haar verweerschrift in de procedure bij de Tuchtraad van 20 mei 2011 heeft aangeslotene onder meer het volgende vermeld:



“ Terugkijkend op het verloop van deze zaak zijn wij van mening dat deze anders had moeten worden aangepakt. Dat stellende, zijn wij eveneens van mening dat excuses op zijn plaats waren geweest toen de Rechtbank onze vordering afwees. Wij hebben verzuimd dit direct na de uitspraak te doen en hebben dat ook niet gedaan naar aanleiding van de brieven die [naam klaagster] zegt te hebben gestuurd omdat wij deze (...) niet hebben ontvangen, althans niet in onze administratie hebben aangetroffen. Wij stellen ons voor dat wij dit verzuim herstellen en [naam klaagster] onze welgemeende excuses voor het geheel aanbieden en haar een passende compensatie voor de gemaakte kosten. Voordat wij daartoe overgaan, wachten wij echter de uitspraak van de Tuchtraad af”.

In een poging eerder tot overeenstemming te komen over de compensatie, hebben twee medewerkers van aangeslotene op 6 oktober 2011 een gesprek met klaagster gehad bij haar thuis.

2.14 Op 14 oktober 2011 heeft aangeslotene het huisbezoek van 6 oktober 2011 schriftelijk bevestigd onder het aanbieden van excuses voor de gehele procedurele gang van zaken. Tevens heeft zij, bij wijze van kostencompensatie, een bedrag van € 1200,- aangeboden. Aangeslotene heeft hierbij onder meer bericht:

“ Graag verneem ik of u hiermee akkoord gaat. Zoals gezegd, brengen wij de Tuchtraad op de hoogte van de afloop van ons gesprek en de aan u geboden compensatie. Indien u niet akkoord gaat met de door ons geboden compensatie, dan geven wij de zaak ter verdere afhandeling in handen van de Tuchtraad. Ik hoop echter dat u ons voorstel aanneemt en dat wij deze zaak met een positief gevoel kunnen afsluiten.”

2.15 Klaagster heeft met een brief van 19 oktober 2011 geantwoord dat zij het door aangeslotene gedane voorstel niet kan accepteren ter afsluiting van de zaak. Niet alleen is zij het niet eens met de hoogte van het aangeboden bedrag, ook is zij van mening dat het op de weg van aangeslotene ligt om een brief aan de werkgeefster van klaagster te sturen. Verder meent klaagster dat aangeslotene ten onrechte voorbij gaat aan haar overige klachten omtrent het dagvaarden als zodanig, het oproepen van haar overleden partner als getuige en de bewering van aangeslotene dat door klaagster gezonden brieven niet zijn ontvangen.

2.16 Aangeslotene heeft op 4 november 2011 aan klaagster het volgende bericht:

“Uw brief van 19 oktober 2011 heb ik in goede orde ontvangen. Het is spijtig te moeten constateren dat geen wij [lees: dat wij geen] overeenstemming kunnen

op basis van een notarieel samenlevingscontract om voor een uitkering in aanmerking te komen.

(iii) Met betrekking tot het oproepen van de overleden partner als getuige in de gerechtelijke procedure: de procedure is namens aangeslotene gevoerd door [naam advocaat]. Deze heeft de overleden partner opgeroepen als getuige. Aangeslotene voelt zich verantwoordelijk voor deze pijnlijke vergissing. De advocaat heeft hiervoor terecht zijn excuses aangeboden. Aangeslotene heeft deze excuses destijds opgevat als excuses aan de rechtbank en daarmee tevens aan klaagster. Bij nader inzien had aangeslotene rechtstreeks aan klaagster excuses moeten aanbieden direct na kennisneming van het vonnis van de kantonrechter.

4.2 Aangeslotene verklaart dat deze zaak in zijn geheel anders had moeten worden aangepakt. Zij heeft inmiddels haar interne procedures aangepast. Er is voorts een klachtenprocedure tot stand gekomen en er is een geschillencommissie ingesteld.

4.3 In antwoord op de schriftelijke vragen van de Tuchtraad heeft aangeslotene met haar reeds aangehaalde brief van 1 maart 2012 onder meer het volgende bericht:

“ In ons verweerschrift d.d. 23 [Jees: 20] mei 2011 schreven wij u dat de advocaat die [naam aangeslotene] destijds vertegenwoordigde (...), de overleden partner van [naam klaagster] ten onrechte als getuige heeft opgeroepen. Wij hebben recentelijk navraag gedaan bij de advocaat en hij betwist dat dit door hem is gedaan. Hiervoor verwijst hij ook naar de processtukken die er geen blijk van geven dat de overleden partner is opgeroepen. Het is voor ons niet meer na te gaan of er destijds iets dergelijks is voorgevallen. Wellicht dat er een onhandige of pijnlijke uitspraak is gedaan of verspreking is geweest, waarvoor excuses aan de Rechtbank zijn aangeboden. (...) [Naam aangeslotene] is destijds bij de voorbereiding van deze zaak nauwelijks betrokken geweest.”

4.4 Desgevraagd bevestigt aangeslotene de constatering dat het in het verweerschrift van 20 mei 2011 gestelde omtrent het aanbieden van excuses door de advocaat niet berust op schriftelijke informatie in het dossier of op eigen onderzoek. Aangeslotene stelt dat het nog steeds haar intentie is om klaagster tegemoet te komen in de vorm van compensatie.

bereiken over de hoogte van het bedrag ter compensatie van de door u gemaakte kosten in onderhavige kwestie. Er rest mij dan ook niets anders dan deze zaak ter verdere afhandeling in handen te geven van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening. Indien u nog vragen heeft, kunt u uiteraard contact met mij opnemen.”

2.17 Met een brief van 25 januari 2012 heeft de Tuchtraad, na een eerste interne behandeling van de hierna te noemen klacht, enkele vragen aan aangeslotene voorgelegd. Aangeslotene heeft hierop gereageerd met een brief van 1 maart 2012, waarop klaagster een brief van 7 maart 2012 heeft ingezonden.

3. De klacht

3.1 Desgevraagd heeft klaagster ter gelegenheid van de hierna onder 5 genoemde zitting verklaard dat aangeslotene klachtwaardig heeft gehandeld door het optreden na het overlijden van de partner van klaagster, en ook door het bij herhaling uitblijven van een passende reactie op klachten daarover.

Zij beklagt zich er meer in het bijzonder over dat aangeslotene (i) een rechtszaak tegen haar heeft aangespannen, (ii) loonbeslag heeft gelegd, (iii) haar overleden partner als getuige heeft opgeroepen in de gerechtelijke procedure en (iv) niet heeft gereageerd op haar brieven.

3.2 Klaagster heeft ter zitting een processtuk uit de procedure voor de kantonrechter overgelegd. Dit is een op de rolzitting van 28 juni 2006 door de advocaat van aangeslotene genomen “akte overlegging produkties”. Hierin is onder meer vermeld: “[Naam aangeslotene] biedt nadrukkelijk aan [naam overledene] als getuige te laten horen.”

Klaagster stelt dat excuses thans niet meer aan de orde zijn.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 In haar al genoemde verweerschrift van 20 mei 2011 heeft aangeslotene, behalve het onder 2.14 vermelde, het volgende naar voren gebracht:

(i) en (ii) Met betrekking tot het leggen van loonbeslag en het aanspannen van een rechtszaak: aangeslotene is er destijds - blijkens de uitspraak van de rechtbank ten onrechte – van uitgegaan dat klaagster kon weten dat sprake moest zijn van partnerschap

5. Behandeling ter zitting

De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 10 mei 2012. Daarin zijn verschenen: klagster, samen met een vriend van haar, en aan de zijde van aangeslotene: de heren (directeur verzekeren), (bedrijfsjurist) en (medewerker).

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties.

6.2 De Tuchtraad stelt vast dat aangeslotene in haar verweerschrift van 20 mei 2011 heeft toegezegd over te gaan tot het aanbieden van excuses en van een passende compensatie aan klagster, een en ander na afloop van de procedure bij de Tuchtraad. Op 6 oktober 2011 heeft aangeslotene klagster thuis bezocht, waarna aangeslotene bij brief van 14 oktober 2011 excuses heeft aangeboden alsmede betaling van een bedrag van € 1200,-. De Tuchtraad beschouwt dit als een concrete uitwerking van de toezegging in het verweerschrift. Deze toezegging en de wijze waarop daaraan gevolg is gegeven betekenen niet dat de verdere behandeling van de klacht ten aanzien van enig onderdeel daarvan achterwege kan blijven.

6.3 Uit de reactie van klagster van 19 oktober 2011 blijkt dat zij haar klacht handhaaft omdat zij meent dat aangeslotene haar op de door haar nader genoemde onderdelen niet is tegemoetgekomen. In dit licht bezien acht de Tuchtraad de brief van aangeslotene van 4 november 2011, waarin uitsluitend wordt gerefereerd aan de hoogte van de compensatie, niet adequaat. Bovendien kan de brief de suggestie wekken dat klagster door het voorstel van de hand te wijzen zichzelf in een nadeliger positie heeft gebracht dan die waarin zij verkeerde voordat aangeslotene had geprobeerd alvast tot een

concrete uitwerking te komen van haar intentie om klaagster een compensatie aan te bieden.

6.4 De Tuchtraad is van oordeel dat de handelwijze van aangeslotene in deze zaak in meer dan één opzicht wordt gekenmerkt door ernstige onzorgvuldigheid. Het enkele gegeven dat zij een procedure tegen klaagster is begonnen om duidelijkheid te verkrijgen over de uitleg van het begrip “partner” is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar, ook als in aanmerking wordt genomen dat die onduidelijkheid op haar conto moet worden geschreven. De door haar genomen maatregel van loonbeslag was echter, gelet op de aard van het geschil, het emotionele karakter van de kwestie waarover het ging en de hoogte van de gestelde vordering, buitenproportioneel. De verantwoordelijkheid voor hulppersonen die door aangeslotene zijn ingeschakeld, ligt geheel bij haarzelf. Door het ontbreken van inhoudelijke bemoeienis met deze zaak na het uit handen geven daarvan heeft aangeslotene haar verantwoordelijkheid niet genomen.

6.5 Daar komt de kwestie van het aanbod van aangeslotene om de overleden partner van klaagster te doen horen bij. Het is de Tuchtraad niet volkomen duidelijk geworden hoe het in de civiele procedure voor de kantonrechter op dit punt precies is gegaan. De Tuchtraad stelt wel vast dat aangeslotene daarover, in haar verweerschrift van 20 mei 2011 en haar nadere brief van 1 maart 2012 aan de Tuchtraad, geheel verschillende mededelingen heeft gedaan. Uit de door klaagster overgelegde “akte overlegging producties” van de zijde van aangeslotene zelf blijkt dat aangeslotene, anders dan zij in haar brief van 1 maart 2012 nog had gesuggereerd, wel degelijk een aanbod heeft gedaan tot het oproepen van de overleden partner van klaagster als getuige. Uit de tegenspraak tussen de beide recente schriftelijke stukken van aangeslotene in deze zaak voor de Tuchtraad blijkt bovendien dat aangeslotene stellingen heeft ingenomen en op vragen van de Tuchtraad heeft geantwoord aan de hand van ongeverifieerde en onjuiste gegevens. De Tuchtraad acht ook dit een en ander, deels ambtshalve, tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.6 Aangeslotene heeft, op de keper beschouwd, niet betwist dat de in het ongerede geraakte brieven van klaagster op zichzelf in goede orde bij aangeslotene zijn aangekomen. Kennelijk zijn deze brieven, zo stelt zij, niet op het juiste adres of bureau terechtgekomen. De Tuchtraad leidt hieruit af dat de interne organisatie bij aangeslotene destijds kennelijk zodanig was ingericht dat brieven onbeantwoord konden blijven. De Tuchtraad acht deze gang van zaken tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht in drie van de vier onderdelen gegrond is.

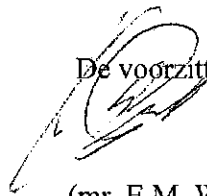
6.8 Ofschoon aangeslotene schriftelijk alsmede ter zitting heeft verklaard dat naar aanleiding van de onderhavige zaak maatregelen zijn genomen ter verbetering van de (administratieve) procedures, acht de Tuchtraad de handelwijze van aangeslotene dermate tuchtrechtelijk klachtwaardig dat zij aanleiding ziet tot het adviseren van een maatregel als bedoeld in artikel 6 lid 5 van zijn Reglement. De Tuchtraad adviseert over te gaan tot het geven van een waarschuwing als bedoeld in artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad.

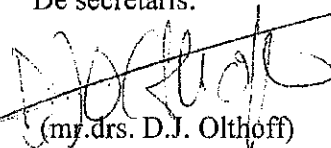
Aldus is beslist op 21 juni 2012 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr.H.F.M. Hofhuis , mr. E.J. Numann en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr.dr.s. D.J. Olthoff, secretaris.

De voorzitter:



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

De secretaris:



(mr.dr.s. D.J. Olthoff)