

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)UITSpraak 13-005

in de zaak nr. TFD 12-013,

verwezen door:

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 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

2. Feiten en procesverloop

2.1 De heer K. (hierna: K.) heeft bij aangeslotene twee levensverzekeringen gesloten. Naar aanleiding van een geschil over deze verzekeringen heeft K. in 2011 een adviseur geraadpleegd.

2.2 In 2012 hebben K. en aangeslotene overeenstemming bereikt over een minnelijke regeling ter afwikkeling van het geschil.

2.3 Aangeslotene heeft een vaststellingsovereenkomst opgesteld. Naar aanleiding daarvan hebben K. en zijn adviseur bezwaar gemaakt onder meer en voor zover thans nog van belang, omdat in deze overeenkomst een bepaling is opgenomen met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de afspraken en deze overeenkomst door zowel K. als zijn adviseur zou worden getekend.

2.4 In reactie op het bezwaar heeft aangeslotene de vaststellings-overeenkomst aangepast en deze op 26 maart 2012 als bijlage per e-mail aan K. toegezonden. Daarbij heeft aangeslotene onder meer de volgende toelichting gegeven:

"Zoals u kunt zien maken wij aparte afspraken met [naam adviseur]. Deze Vaststellingsovereenkomst is daarmee, conform uw wens, een overeenkomst tussen uzelf en [naam aangeslotene]."

2.5 Aangeslotene heeft de aangepaste vaststellingsovereenkomst op dezelfde dag (26 maart 2012) eveneens per e-mail aan de adviseur van K. gezonden en daarbij - voor zover thans van belang - het volgende vermeld:

"Conform de wensen van [K.] en uzelf hebben wij de Vaststellings-overeenkomst m.b.t. het geschil met [K.] aangepast, zodat dit een overeenkomst is tussen [naam aangeslotene] en [K.].
Onderdeel van de definitieve afronding van het geschil zijn ook de afspraken die wij met u maken. Ter vastlegging van deze afspraken is bijgaande verklaring opgesteld, welke inmiddels is ondertekend door [naam directeur aangeslotene]. Ook de formulering van deze afspraken hebben wij aangepast naar aanleiding van uw laatste opmerkingen."

2.6 K. heeft op 27 maart 2012 per e-mail aan aangeslotene bericht dat hij instemt met de aangepaste vaststellingsovereenkomst en dat hij, zodra de overeenkomst per post zou arriveren, de overeenkomst zou tekenen en retourneren. Een en ander heeft plaatsgevonden.

2.7 Nadien heeft K. bezwaar gemaakt naar aanleiding van het hiervoor in 2.5 geciteerde e-mailbericht, meer in het bijzonder voor zover hierin wordt vermeld dat de afspraken met de adviseur onderdeel zijn van de definitieve afronding van het geschil. Op verzoek van K. is een passage in zijn vaststellings-overeenkomst, waarin wordt verwezen naar de adviseur, verwijderd.

2.8 K. heeft zich bij brief van 30 mei 2012 tot de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening gewend. Hij heeft bij brief van 3 juli 2012 deze klacht aangevuld.

2.10 Op verzoek van K. heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening deze klacht op 5 november 2012 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.11 Aangeslotene heeft op 14 december 2012 schriftelijk verweer gevoerd.

K. heeft hierop bij brief van 14 februari 2013 gereageerd. Aangeslotene heeft in haar schriftelijke reactie van 22 maart 2013 haar eerder ingenomen standpunt, te weten dat zij de klacht van K. ongegrond acht, gehandhaafd.

3. De klacht

3.1 In zijn brief van 3 juli 2012 heeft K. de volgende klacht aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening voorgelegd:

“In de periode januari/maart 2012 is er uitgebreid overleg geweest tussen mijzelf bijgestaan door mijn adviseur [naam adviseur] enerzijds, en [naam aangeslotene] (...) anderzijds. In het laatste gesprek in maart 2012 is overeenstemming bereikt over de Geschilpunten.

Per brief van 16 maart 2012 zond de juridische afdeling van [naam aangeslotene] een Vaststellingsovereenkomst waarin zowel ikzelf als mijn adviseur als ondertekenaar werden opgevoerd. (...)

Tegen enkele formuleringen en artikelen in de Overeenkomst is door mij (ernstig) bezwaar aangetekend welke bezwaren door de juridische afdeling van [naam aangeslotene] werden geaccepteerd. (...)

In de overeenkomst van 26 maart 2012 zijn de besproken wijzigingen/aanpassingen aangebracht zoals die werden gecommuniceerd.

(...)

Niet bekend bij mij was dat de juridische afdeling van [naam aangeslotene] tegelijkertijd aan mijn adviseur [naam adviseur] een overeenkomst had toegezonden waarin de onderstaande tekst was opgenomen:

“Onderdeel van de definitieve afronding van het geschil (...) zijn ook de afspraken die wij met u (...) maken.”

Het was mij niet bekend (gemaakt) en evenmin was dit overeengekomen, dat de juridische afdeling van [naam aangeslotene] de vaststellingsovereenkomst met mij afhankelijk had gemaakt (...) van (...) afspraken met mijn externe adviseur. (...) Deze handelwijze heeft vervolgens geheel onnodige en vermijdbare inspanning en kosten veroorzaakt welke geheel verwijtbaar zijn aan (de juridische

afdeling) van [naam aangeslotene] waarvoor ik [naam aangeslotene] aansprakelijk houd en heb gesteld.

Teneinde zeker te zijn van (eventuele) juridische implicaties als gevolg van deze strategie van de juridische afdeling van [naam aangeslotene] – de professionele partij bij uitstek – heb ik mij genoodzaakt gezien mij extern te laten adviseren. Ik heb als gevolg van het voorgaande [naam aangeslotene] aansprakelijk gesteld voor geheel onnodige en vermijdbare inspanning en kosten tot een bedrag van € 2.500,00, temeer omdat deze zijn ná afronding van de Geschilpunten.”

Verder stelt K. in zijn brief dat aangeslotene heeft getracht druk op hem uit te oefenen nadat hij een klacht bij Kifid aanhangig had gemaakt, door in een e-mail de gegevens van een advocatenkantoor op te nemen.

4. Doorzending aan de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft met een notitie van 5 november 2012 de Tuchtraad de volgende vraag voorgelegd:

“K. heeft bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening en vervolgens bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een klacht over zijn bij [naam aangeslotene] gesloten beleggingsverzekering ingediend. K. werd daarbij geadviseerd door een door hem ingeschakeld bureau, [naam bureau].

Tussen K. en [naam aangeslotene] is een schikkingsovereenkomst gesloten en de Geschillencommissie beschouwt de door K. bij haar ingediende klacht over de beleggingsverzekering daarmee als afgedaan.

K. beklagt zich thans over de wijze van totstandkoming van de schikkingsovereenkomst. Kern van die klacht is dat [naam aangeslotene] buiten medeweten van K. de afronding van de zaak afhankelijk heeft gemaakt van een separate overeenkomst tussen [naam aangeslotene] en [naam bureau adviseur]. K. heeft mij verzocht zijn klacht door te leiden naar de Tuchtraad.

(...)

Gezien de handelwijze van [naam aangeslotene] in deze kwestie acht ik het niet uitgesloten dat het handelen van [naam aangeslotene] in het kader van de totstandkoming van de schikkingsovereenkomst strijdig zou kunnen zijn met de tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze verzekeraar gelden. Ik verzoek u daarom deze klacht in behandeling te nemen.”

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.11 bedoelde verweer alsmede in haar reactie van 22 maart 2013 op het commentaar van klager onder meer het volgende aangevoerd:

- K. heeft eigener beweging in 2011 een adviseur betrokken in een tussen hem en aangeslotene bestaand geschil met betrekking tot twee bij aangeslotene lopende levensverzekeringen.
- Er is door aangeslotene uitvoerig gecorrespondeerd en er heeft een bespreking plaatsgevonden bij aangeslotene op kantoor met K. en zijn adviseur. Daarna is aangeslotene door de adviseur van K. benaderd en is er rechtstreeks met hem gecorrespondeerd. Deze inspanningen hebben ertoe geleid dat in maart 2012 overeenstemming is bereikt over een minnelijke regeling ter afwikkeling van het geschil.
- Omdat K. zich niet kon vinden in de redactie van een aantal onderdelen van de vaststellingsovereenkomst, heeft aangeslotene de overeenkomst aangepast en klager heeft deze aanpassingen geaccordeerd.
- Op verzoek van K. is een aparte overeenkomst tot stand gekomen tussen aangeslotene en de adviseur van K., waarin de vertrouwelijkheid is geregeld. Ook wat betreft dit onderdeel van de klacht, kan aangeslotene K. niet volgen nu hij zelf om een aanpassing heeft gevraagd en dus op de hoogte was van het feit dat er afzonderlijk afspraken zouden worden gemaakt met de adviseur van K.
- De betaling van het overeengekomen bedrag aan K. heeft plaatsgevonden voordat de overeenkomst tussen aangeslotene en de adviseur van K. tot stand was gekomen.
- K. beticht aangeslotene ten onrechte van het regelen van zaken buiten hem om en/of het afhankelijk maken van de verplichtingen van aangeslotene jegens K. van de afspraken die in het kader van de vertrouwelijkheid met de adviseur van K. zijn gemaakt: deze zijn immers op verzoek van K. uit de oorspronkelijke vaststellingsovereenkomst verwijderd teneinde deze in een afzonderlijke overeenkomst, waarbij K. geen partij is, op te nemen.
- Per abuis zijn de gegevens van een advocatenkantoor in een e-mailbericht terecht gekomen. Aangeslotene heeft hier geen bedoeling mee gehad en heeft excuses aangeboden.
- De door K. voorgelegde klacht is ongegrond en er is geen aanleiding K. tegemoet te komen met betrekking tot de door hem gevorderde (extra) kosten.

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 de goede naam 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 in het bijzonder 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 Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft blijkens zijn onder 4.1 genoemde notitie aan de Tuchtraad de vraag voorgelegd of, indien - zoals door K. gesteld - aangeslotene buiten medeweten van K. de afronding van het geschil tussen aangeslotene en K. afhankelijk heeft gemaakt van een separate overeenkomst tussen aangeslotene en de adviseur van K., deze handelwijze in het kader van de totstandkoming van de schikkingsovereenkomst strijdig zou kunnen zijn met de tuchtrechtelijke bepalingen die voor aangeslotene gelden.

6.3 Uit het dossier blijkt dat K. samen met zijn adviseur heeft onderhandeld in het proces dat uiteindelijk tot een vaststellingsovereenkomst heeft geleid. Daarbij heeft K. ook ingestemd met het feit dat zijn adviseur rechtstreeks contact onderhield met aangeslotene. K. heeft zelf verzocht om de aanvankelijk opgestelde vaststellingsovereenkomst aan te passen op zodanige wijze dat deze uitsluitend betrekking zou hebben op de overeenkomst tussen K. en aangeslotene.

6.4 Niet duidelijk is welk belang K. heeft bij het klachtonderdeel dat betrekking heeft op het onder 2.5 geciteerde door aangeslotene aan de adviseur van K. gezonden e-mailbericht van 26 maart 2012 nu dit geen betekenis heeft voor de inhoud van de vaststellingsovereenkomst tussen K. en aangeslotene.

6.5 De overeenkomst die uiteindelijk door K. en aangeslotene is ondertekend, heeft een onvoorwaardelijk karakter en de nakoming van de wederzijdse verplichtingen is niet afhankelijk gesteld van bestaande of te maken afspraken tussen aangeslotene en de adviseur van K. Aangeslotene is haar betalingsverplichting nagekomen en heeft pas daarna een afzonderlijke overeenkomst met de adviseur van K. gesloten waarin afspraken zijn vastgelegd omtrent het vertrouwelijke karakter van de vaststellingsovereenkomst.

6.6 De Tuchtraad is van oordeel dat de stelling van K., te weten dat aangeslotene heeft getracht hem onder druk te zetten door de naam van een advocatenkantoor te vermelden in een e-mailbericht, door K. onvoldoende is onderbouwd, in het licht van hetgeen in 2.4 van het verweerschrift van 14 december 2012 daaromtrent is aangevoerd.

6.7 Op grond van het voorgaande komt de Tuchtraad tot het oordeel dat aangeslotene door haar optreden niet heeft gehandeld in strijd met de goede naam, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak, en de klacht ongegrond is.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad en verklaart de klacht ongegrond.


Aldus is beslist op 16 juli 2013 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. C.W.M. van Ballegooijen, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.

De voorzitter:



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

De secretaris:



(mr. drs. D.J. Olthoff)