

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING

UITSpraak Nr. TFD 2009/001

in de klacht nr. TFD 08-009

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'aangeslotenen'.

De Tuchtraad Financiële Dienstverlening heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door aangeslotenen gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

De klacht

Klager was tot 1 april 2003 in loondienst van assurantietussenpersoon W (hierna te noemen: W), die toen voor 75% financieel gestuurd/beheerd werd door (het concern van) aangeslotenen. Op 15 juni 2005 is klager voor zichzelf begonnen als tussenpersoon. Daarop startte W een kort geding tegen hem. Klager is op 21 november 2005 in die procedure in het gelijk gesteld. Vanaf 15 juni 2005 tot 1 december 2005 heeft klager aangeslotenen tweemaal om een agentschap gevraagd. Dat werd afgewezen met als reden de bescherming van de belangen van W.

In mei 2006 wilden aangeslotenen klager wel een agentschap geven en is de verhouding tussen klager en W uitvoerig besproken. Klager heeft een complete lijst met gegevens overgelegd betreffende polissen van aangeslotenen die tot dan toe gestald waren bij een gevolmachtigd agent. Aangeslotenen hebben daarna alle polissen laten overboeken naar het agentschap van klager.

In augustus 2006, nadat alle polissen waren overgeboekt, deelden aangesloten klager mee dat hem wegens belangenbeschadiging van W het agentschap werd afgenomen. Klager heeft dit aangevochten, waarop aangeslotenen hem als enige ontsnappingsmogelijkheid een productie-eis gaven.

Klager is ingegaan op de productie-eis en heeft deze ook gehaald. De productie-eis was zeer hoog, zo bleek bij navraag bij allerlei marktpartijen. Klager heeft aangeslotenen voor de rechter gedaagd, doch werd in het ongelijk gesteld omdat de productie met toekomstige ingangsdatum niet meetelde. De financiële schade van klager door het handelen van aangeslotenen bedraagt € 25.000,-. Zij

TFD 2009/001

hebben het agentschap van klager geparkeerd doch hebben voordien vele malen bedreigd met het inkopen van alle polissen. Klager kan zijn relaties niet goed meer van dienst zijn doch is verplicht polissen te laten doorlopen tot contractsdata en te werken met eerder bedoelde gevolmachtigd agent hetgeen kostenverhogend werkt.

De klacht is dat aangeslotenen klager bewust een agentschap hebben verleend om hem direct na overvoer van de polissen zo diep mogelijk ten gronde te richten.

Wat de Gedragscode Verzekeraars betreft:

- Bij aangeslotenen ontbreekt de sociale zin en zij zijn alleen gericht op financieel gewin in de vorm van bescherming van W. Aangeslotenen zouden bereid moeten zijn tot een open dialoog met belanghebbenden. Zij communiceerden niet open. Verzekerden krijgen zelfs geen reactie van de klachtenmanager van aangeslotenen (artikel 1.1).
- Aangeslotenen functioneren niet maatschappelijk verantwoord (artikel 1.2).
- Zij zouden maatschappelijk verantwoord moeten ondernemen hetgeen voor hen inhoudt het voldoen aan basiswaarden als betrouwbaarheid, professionaliteit, solidariteit en transparantie bij alle beslissingen. Klager en de verzekerden zijn/worden rechtstreeks geschaad (artikel 1.4).
- Aangeslotenen zouden een proactieve houding moeten aannemen en dialogen aangaan waar dat gewenst is. Aangeslotenen reageren niet eens via de klachtenmanager naar hun verzekerden (artikel 2.3).
- Artikel 3.1 maakt wederom de basiswaarden kenbaar. Aangeslotenen schieten zwaar te kort in het volgen van de Gedragscode.

Het standpunt van aangeslotenen

De feiten die ten grondslag liggen aan de klacht waren reeds uitvoerig aan de orde in het kort geding dat klager tegen aangeslotenen heeft aangespannen. In het kort geding zijn bij vonnis van 21 december 2007 alle vorderingen van klager afgewezen. Klager is tegen dit vonnis niet in beroep gegaan en heeft geen bodemprocedure ingesteld. De Tuchtraad neemt geen klachten in behandeling waarover de rechter reeds heeft geoordeeld.

De klacht is dat aangeslotenen klager bewust een agentschap hebben verleend om hem direct na overvoer van de verzekeringen zo diep mogelijk ten gronde te richten. Een kwalijke en voor aangeslotenen schadelijke uitspraak, die niet is onderbouwd. Klager heeft deze stelling in het kort geding niet aangevoerd. De voorzieningenrechter oordeelde:

"De voorzieningenrechter acht ook niet aannemelijk dat de opzegging van de samenwerkingsovereenkomst door (aangeslotenen) eigenlijk berust op een andere grond, namelijk de omstandigheid dat een andere tussenpersoon van (aangeslotenen) bij haar heeft geklaagd over het 'onder de duiven schieten' door (klager). Immers, indien dat het geval zou zijn geweest, valt niet in te zien waarom (aangeslotenen) is teruggekomen op haar aanvankelijke opzegging van de samenwerkingsovereenkomst bij brief van 20 september 2006 en (klager) alsnog in de gelegenheid heeft gesteld om op een profijtelijke wijze invulling te geven aan de samenwerking. Indien (klager) daaraan alsnog zou hebben voldaan, zouden er voor (aangeslotenen) immers geen dan wel beperkte mogelijkheden zijn om toch nog tot opzegging (op de hiervoor bedoelde oneigenlijke grond) over te gaan."

Klager stelt in zijn klacht verder dat aangeslotenen niet handelen overeenkomstig de Gedragscode Verzekeraars en concludeert dat zij niet maatschappelijk verantwoord functioneren. Daargelaten dat zij niet zien wat de relevantie is van hun initiatieven op dat gebied voor de klacht, spreken

TFD 2009/001

aangeslotenen de kritiek van klager met klem tegen. Zij hebben zich geconformeerd aan de Gedragscode en gedragen zich ernaar. Zij zijn al jaren bezig met initiatieven op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen, omdat zij zich ervan bewust zijn dat zij een maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben. Zij verwijzen naar hun verslag daarover uit 2007.

Hoewel de verwijten van klager zeer algemeen en niet onderbouwd zijn, zullen zij trachten zo goed mogelijk daarop in te gaan.

Wat betreft artikel 1.1 van de Gedragscode wijzen zij erop dat het verwijt met betrekking tot de bescherming van W reeds aan de orde is geweest in het kort geding. De voorzieningenrechter achtte niet aannemelijk dat de opzegging van de samenwerkingsovereenkomst berust op de omstandigheid dat een andere tussenpersoon bij hen heeft geklaagd over het "onder de duiven schieten" door klager.

Het verwijt dat bij aangeslotenen sociale zin ontbreekt, is zo algemeen verwoord, dat zij zich hiertegen niet kunnen verweren. Zij zijn zich wel degelijk bewust van hun sociale verantwoordelijkheid. Dat blijkt uit vele initiatieven die zij ontplooiën.

Het verwijt dat zij niet open communiceren en dat verzekerden geen reactie krijgen van de klachtenmanager is zeer algemeen en niet onderbouwd. Zij kunnen dan ook slechts een algemeen verweer voeren. Het is hun niet bekend op welke verzekerden klager doelt.

Wat betreft artikel 1.2 van de Gedragscode verwijt klager aangeslotenen dat zij niet maatschappelijk verantwoord functioneren. Ook dit is een zo algemeen en niet onderbouwd verwijt, dat het ondoenlijk is daartegen gedetailleerd verweer te voeren. Zij hebben reeds gewezen op het verslag daarover uit 2007.

Ook de klacht omtrent de toepassing van artikel 1.4 van de Gedragscode is wat de verzekerden betreft, heel algemeen en niet gespecificeerd. Welke verzekerden betreft het en hebben zij zich met een klacht tot aangeslotenen gewend. Wat klager zelf betreft, verwijzen aangeslotenen weer naar het vonnis in kort geding. Zij hebben voorafgaand aan het kort geding open met hem gecommuniceerd en gesprekken met hem gevoerd om afspraken te maken dan wel beslissingen te motiveren. Zij verwijzen naar rechtsoverweging 4.11 van het vonnis. Hieruit kan worden afgeleid dat zij hem in 2006 duidelijk hebben gemaakt dat de samenwerking, door de wijze waarop hij er invulling aan gaf, niet profijtelijk was. Klager heeft blijkens de in de rechtsoverweging genoemde brief van 13 december 2006 zelf gevraagd aan te geven wat van hem verwacht werd om de samenwerking wel profijtelijk te doen zijn. Daarover hebben zij hem in de brief van 20 december 2006 duidelijkheid verschaft, waarna hij in zijn brief van 4 januari 2007, dus na 14 dagen bedenktijd, heeft aangegeven geen moeite te hebben met de geschetste criteria. Hij heeft toen dus niet kenbaar gemaakt dat de criteria te hoog of niet marktconform waren. Opmerkelijk genoeg stelt hij dat nu wel, waarbij hij zijn klacht kracht probeert bij te zetten door gestelde navraag bij allerlei marktpartijen. Nadat gebleken was dat hij geen invulling kon geven aan de beoogde profijtelijkheid, is besloten de samenwerking met hem te beëindigen.

Met verwijzing naar artikel 2.3 van de Gedragscode stelt klager dat aangeslotenen een proactieve houding moeten aannemen en dialogen moeten aangaan waar dat gewenst is. Hij geeft niet aan dat zij de Gedragscode op dit punt niet nakomen, althans, hij onderbouwt dit niet. Hij uit alleen het algemene en niet onderbouwde verwijt dat zij niet eens via de klachtenmanager naar hun verzekerden reageren. Aangezien aangeslotenen niet weten welke verzekerden dit betreft, kunnen zij daar niet inhoudelijk op ingaan. Zij volstaan hier met de constatering dat zij iedere klacht die hen bereikt, serieus oppakken en

TFD 2009/001

onderzoeken. Er bestaat binnen hun organisatie een goed verankerde klachtenprocedure onder aansturing van een klachtenmanager.

Ook het verwijt, met verwijzing naar artikel 3.1 van de Gedragscode, dat aangeslotenen zwaar tekortschieten in het volgen van de code, is zo algemeen dat het ondoenlijk is gedetailleerd verweer daartegen te voeren.

Het oordeel van de Tuchtraad

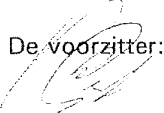
1. Artikel 5.4 van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening bepaalt: 'De Tuchtraad behandelt (...) evenmin klachten waarover de rechter (...) reeds heeft geoordeeld (...)'
2. Zoals ook de Raad van Toezicht Verzekeringen in zijn uitspraak Nr. 2000/25 Br van 27 maart 2000 heeft geoordeeld met betrekking tot een op dit punt identieke bepaling, dient onder 'rechter' in voormeld artikel 5.4 mede de rechter in kort geding te worden begrepen.
3. Indien een klacht die betrekking heeft op een zaak waaromtrent is geprocedeerd, andere aspecten betreft dan waaromtrent de rechter heeft geoordeeld, behoeft een dergelijke klacht niet getroffen te worden door de werking van artikel 5.4 van het Reglement. De onderhavige klacht betreft echter in de kern dezelfde aspecten als waarop het kort geding betrekking had, namelijk de vraag of aangeslotenen ter zake van de samenwerkingsovereenkomst met klager de later door deze als zeer hoog bestempelde productie-eisen mochten stellen en of zij wegens het niet voldoen door klager aan deze productie-eisen en daarmee het niet voldoen aan de door hen beoogde profijtelijkheid van de samenwerkingsovereenkomst, deze overeenkomst mochten opzeggen. Daaromtrent heeft de rechter in kort geding geoordeeld dat aangeslotenen door de samenwerkingsovereenkomst op te zeggen, onder de gegeven omstandigheden niet hebben gehandeld in strijd met maatstaven van redelijkheid en billijkheid en geen misbruik hebben gemaakt van hun bevoegdheid tot opzeggen.
4. Hetgeen klager verder heeft aangevoerd (handelen in strijd met enkele artikelen uit de Gedragscode Verzekeraars) kan niet als een zelfstandige klacht worden aangemerkt, omdat de aangevoerde bezwaren, mede gelet op het kader waarin deze zijn geuit, slechts kunnen worden gezien als een toelichting op dan wel verduidelijking van de kern van de klacht zoals eerder samengevat, nog daargelaten dat klager het aangevoerde feitelijk niet nader heeft onderbouwd noch aannemelijk heeft gemaakt daarbij enig belang te hebben.

De beslissing

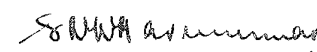
De Tuchtraad verklaart de klacht niet-ontvankelijk.

Aldus is beslist op 26 januari 2009 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.M.F.X. van Veggel, mr. F.R. Salomons en mr. C.W.M van Ballegooijen, leden, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:


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

De secretaris:


(mr. S.N.W. Karreman)