

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 16-003

in de zaak nr. TFD 15-004

naar aanleiding van een klacht van: [naam], hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: de naamloze vennootschap [naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in (het huidige) artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. Het procesverloop

- 2.1 Klaagster heeft zich met een brief van 8 mei 2015 tot de Tuchtraad gewend met de klacht dat aangeslotene de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden.
- 2.2 Aangeslotene heeft op 20 juli 2015 een verweerschrift ingezonden.
- 2.3 Daarop heeft klaagster gereageerd met een brief van 2 oktober 2015. Deze reactie wordt hierna aangeduid als de repliek.
- 2.4 Aangeslotene heeft in reactie daarop een brief van 16 november 2015 (hierna: de dupliek) ingezonden.
- 2.5 De Tuchtraad heeft met een brief van 19 februari 2016 beide partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling. De Tuchtraad heeft daarbij aan partijen verzocht om vóór deze behandeling nog enkele vragen te beantwoorden.
- 2.6 Klaagster heeft met een brief van 4 maart 2016 haar reactie ingestuurd. Hierbij zijn bijlagen gevoegd.
- 2.7 Aangeslotene heeft met een brief van 4 maart 2016 geantwoord op de vragen van de Tuchtraad. Ook zij heeft daarbij bijlagen overgelegd.

2.8 Beide partijen hebben afgezien van de mogelijkheid om op elkaars brieven te reageren.

2.9 De Tuchtraad heeft de zaak in aanwezigheid van beide partijen behandeld ter zitting van 22 maart 2016.

3. De feiten

3.1 Klaagster is een zelfstandig bestuursorgaan met wettelijke taken en bevoegdheden. Zij is onder meer belast met het gedragstoezicht op de financiële markten. Uit dien hoofde dient zij zorg te dragen voor ordelijke en transparante financiële marktprocessen, zuivere verhoudingen tussen marktpartijen en zorgvuldige behandeling van cliënten (art. 1:25 van de Wft, de Wet op het financieel toezicht).

3.2 Ter uitvoering van deze taak heeft klagster in samenwerking met diverse levensverzekeraars periodiek gerapporteerd over de nazorg bij bepaalde vormen van beleggingsverzekeringen. Het betreft grote aantallen overeenkomsten van verzekering die mogelijk niet de opbrengst voor de klanten (“cliënten” in de terminologie van de Wft) opleveren die zij bij het afsluiten van de overeenkomst hebben beoogd. Het gaat daarbij in het bijzonder – maar niet alleen – om zogeheten niet opbouwende polissen (“NOP-polissen”). Dit zijn beleggingsverzekeringen waarbij de toekomstige inleg naar – in de terminologie van klagster – waarschijnlijke verwachting niet leidt tot vermogensopbouw. Klagster heeft er bij de verzekeraars in kwestie bij herhaling op aangedrongen dat zij de klanten bij wie dit het geval is, “activeren”, dat wil zeggen: aanzetten tot en het ondersteunen bij het verkrijgen van inzicht in het nadelige verschil tussen de verwachte eindwaarde van de beleggingsverzekering en het doelkapitaal. Aan de hand hiervan kunnen deze klanten een overzicht krijgen van hun verbetermogelijkheden en, zo nodig, actie ondernemen om hun situatie te verbeteren.

3.3 Een van de in 3.2 bedoelde rapporten is het op 9 oktober 2014 uitgebrachte document getiteld *Rapportage Nazorg Beleggingsverzekeringen, De resultaten van verzekeraars en adviseurs bij het helpen van hun klanten met een beleggingsverzekering per 1 juli 2014*. In dit rapport zijn de door de levensverzekeraars zelf uitgesproken ambitieniveaus weergegeven met telkens het percentage van hun klanten met een NOP-polis dat uiterlijk op 31 december 2014 zou zijn geactiveerd. Blijkens het rapport hebben de levensverzekeraars, waaronder aangeslotene, ermee ingestemd dat wanneer een individuele levensverzekeraar significant in negatieve zin afwijkt van het door deze levensverzekeraar aan klagster gerapporteerde eigen ambitieniveau, klagster op instellingsniveau bij de Tuchtraad een klacht kan indienen.

3.4 In het rapport van 9 oktober 2014 is ten aanzien van aangeslotene, overeenkomstig haar opgave, in dit opzicht een percentage van 80 vermeld.

3.5 Op 9 maart 2015 is gebleken dat aangeslotene per eind 2014 niet 80% maar 61% van haar klanten met een NOP-polis had geactiveerd.

4. Toepasselijke regelingen

Gedragscode Verzekeraars

Met de Gedragscode Verzekeraars (hierna: de Gedragscode), in de hier toepasselijke versie van juni 2011, hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars, waaronder aangeslotene, zich verplicht te handelen overeenkomstig de volgende kernwaarden: ‘zekerheid bieden’, ‘mogelijk maken’ en ‘maatschappelijk betrokken zijn’. Deze kernwaarden zijn opgenomen in de onderdelen 2.3, 2.4 en 2.5. Klaagster beroept zich niet op specifieke gedragsregels.

“2.3 Zekerheid bieden

Verzekeraars bieden zekerheid. De zekerheid waar wij voor staan, maakt dat klanten weten waar ze aan toe zijn. Zekerheid betekent: eenvoud, duidelijkheid, betrouwbaarheid, kwaliteit en deskundigheid. Dat geeft rust, bescherming, veiligheid en zelfvertrouwen. Zo benadrukken wij dat onze klanten erop mogen vertrouwen dat wij hen de zekerheid bieden die ze mogen verwachten. Wij zorgen voor de zekerheid waaraan de behoefte in een steeds complexere en dynamische samenleving groeit. Daarmee zijn verzekeringen een basisvoorwaarde voor een welvarende, stabiele samenleving. Zekerheid bieden betekent dat onze dienstverlening en producten zoveel mogelijk aansluiten op de verwachtingen van de klant.

[...]

2.4 Mogelijk maken

Verzekeraars maken mogelijk. Dat betekent dat wij ervoor zorgen dat klanten, en daarmee de samenleving, verder komen. Wij brengen risico's van onze klanten terug tot een voor hen acceptabel niveau. Dat geeft mensen het vertrouwen nieuwe stappen te zetten in het leven. Wij organiseren solidariteit en maken risico's beheersbaar. Daarmee bieden wij alle klanten passende zekerheid. Mogelijk maken betekent ook dat wij belemmeringen voor klanten wegnemen. Omdat risico's voortdurend veranderen, zijn wij alert op nieuwe belemmeringen. Als wij die niet alleen kunnen wegnemen, werken wij samen met de overheid en andere strategische partners. Mogelijk maken betekent dat wij bestaande en toekomstige klanten in staat stellen te groeien, zich te ontplooiën, hun ambities te verwezenlijken en hun doelen te behalen.

[...]

2.5 Maatschappelijk betrokken zijn

Verzekeraars zijn maatschappelijk betrokken. Wij staan midden in de samenleving, naast onze klanten. Met een open oog voor de samenleving waar onze klanten deel van uitmaken. Maar ons engagement gaat verder dan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Wij tonen oprechte betrokkenheid door in te spelen op actuele kwesties. De Nederlandse samenleving wordt voortdurend opnieuw uitgedaagd. Vraagstukken rond risico's, veiligheid en solidariteit vragen steeds weer een nadere invulling van het verzekeringsvak. Daarom zoeken wij vanuit onze expertise en in samenwerking met overheid, klantvertegenwoordigers en andere strategische partners naar innovatieve oplossingen. Maatschappelijk betrokken zijn betekent dat verzekeraars goed luisteren en passende antwoorden geven.”

5. De klacht

Klaagster heeft in de in 2.1 genoemde brief geklaagd over het feit dat aangeslotene niet heeft voldaan aan het door haar (aangeslotene) uitgesproken ambitieniveau om uiterlijk op 31 december 2014 80% van haar klanten met een NOP-polis te hebben geactiveerd. In plaats daarvan heeft aangeslotene een percentage van 61% behaald. Dit is een significante afwijking. Bovendien is aangeslotene de enige verzekeraar die het eigen ambitieniveau niet heeft gehaald. Aangeslotene heeft hiermee de kernwaarden 'Zekerheid bieden', 'Mogelijk maken' en 'Maatschappelijk betrokken zijn' uit de Gedragscode geschonden. Hiermee heeft aangeslotene de goede naam, het aanzien van, maar bovenal het vertrouwen in de bedrijfstak levensverzekeraars geschonden.

6. Het verweer van aangeslotene

Het verweer van aangeslotene tegen de klacht kan, zakelijk, als volgt worden samengevat.

6.1 Het verwijt dat haar wordt gemaakt vormt niet een tegenover haar klanten tuchtrechtelijk relevante gedraging. In elk geval heeft zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Voor zover de Tuchtraad daarover anders zou oordelen, is het adviseren van een maatregel jegens haar, aangeslotene, niet noodzakelijk of wenselijk.

6.2 Klaagster en zij, aangeslotene, hebben op vrijwillige basis een bepaald activeringspercentage afgesproken. Dat is met zoveel woorden verwoord als een "ambitie". Een ambitie is echter geen toezegging. Bovendien is het maar de vraag hoeveel klanten het rapport hebben gelezen en – indien zij het al hebben gelezen – enig vertrouwen aan het rapport hebben ontleend. Ook hadden de klanten over wie het hier gaat op dat moment vermoedelijk al bericht van haar, aangeslotene, ontvangen dat zij een keuze dienden te maken. Aangeslotene en klaagster hebben hetzelfde doel voor ogen. Zij hebben echter een afwijkende visie op de wijze waarop en de snelheid waarmee dat doel kan worden bereikt. Per saldo ziet de klacht op een periode van enkele dagen tot zes maanden later. Toen had aangeslotene immers alsnog het uitgesproken ambitieniveau behaald.

6.3 Aangeslotene heeft haar activeringsinspanningen ook na het verstrijken van de termijn onverminderd voortgezet. Activeren vereist niet alleen actie van aangeslotene, maar ook van de klant. De vertraging valt niet uitsluitend aan aangeslotene toe te rekenen. Aangeslotene had, gegeven de grote omvang van haar portefeuille, per eind 2014 meer klanten geactiveerd dan enig andere verzekeraar. Oorspronkelijk had zij haar streven gericht op 60-70%. Op aandringen van klaagster heeft zij dit percentage verhoogd naar 80%. Zij had al inspanningen verricht om haar klanten te activeren en deze inspanningen heeft zij vanaf 1 oktober 2014 opgeschaald om het toen uitgesproken ambitieniveau te behalen.

6.4 Aangeslotene heeft een belangenafweging gemaakt die geresulteerd heeft in haar besluit niet bij te storten in de NOP-polissen van klanten die per 31 december 2014 niet geactiveerd waren. In plaats daarvan heeft zij haar inspanningen voortgezet opdat deze klanten alsnog een bewuste keuze zouden maken. Dit heeft geleid tot een activeringspercentage van 84% per 1 juli 2015.

6.5 De definitie van het begrip “niet opbouwende beleggingsverzekering” richt zich uitsluitend op één van de twee mogelijke doelen van de verzekering, namelijk kapitaalsopbouw. Hierdoor wordt voorbijgegaan aan het andere doel, namelijk afdekking van het overlijdensrisico. Daarnaast is het begrip “activeren” in de loop van 2012-2014 geëvolueerd. Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van “activeren” naar “oplossen”. Uiteindelijk werd bijstorting kennelijk slechts als enige optie voor een oplossing gezien, ook als klanten zelf nog geen bewuste keuze hadden gemaakt. Het bijstorten op polissen van klanten die nog geen keuze hebben gemaakt, betekent een bevoordeling van deze klanten ten opzichte van de klanten die wél zelf maatregelen hebben genomen. Bovendien is bijstorting een vorm van symptoombestrijding, waarmee de oorzaak van het probleem (het niet opbouwen) niet wordt weggenomen.

6.6 Klaagster heeft geen concrete norm uit de Gedragscode genoemd die door aangeslotene zou zijn geschonden. Geen van de door klaagster genoemde kernwaarden is geschonden. Bovendien rijst de vraag wat (thans nog) het nut is van de klacht. Klaagster heeft immers intussen de wettelijke bevoegdheid om activeringspercentages en boeten op te leggen. Het is dus twijfelachtig of deze procedure bij de Tuchtraad nog het juiste middel is om haar, aangeslotene, te straffen.

7. De repliek van klaagster

De repliek van klaagster kan, zakelijk, als volgt worden samengevat.

7.1 Klaagster heeft waardering voor de inspanningen die aangeslotene heeft verricht op het gebied van nazorg in de jaren 2012 en 2013. Die inspanningen zijn echter niet relevant voor de inhoud van de klacht. Deze betreft het gegeven dat de resultaten op 31 december 2014 significant afwijken van het door aangeslotene zelf afgegeven ambitieniveau. Het niet behalen van het door aangeslotene zelf uitgesproken ambitieniveau is de kern van deze zaak. Het is dan ook vooral relevant wat aangeslotene in 2014 heeft gedaan of nagelaten om de ambitie te kunnen waarmaken.

7.2 De stelling van aangeslotene dat niet duidelijk was wat zij moest doen als gevolg van onduidelijkheid over de begrippen “activeren” en “oplossen”, is onjuist. “Oplossen” houdt niet (slechts) in dat er een verplichting tot bijstorting bestaat. Bijstorting vormde een *extra* mogelijkheid om het gewenste ambitieniveau te halen. Dit doel kon worden bereikt óf door de klant te activeren, óf door bij te storten. In dit laatste geval was er geen NOP-polis meer. Hierover kan nooit misverstand hebben bestaan.

7.3 Aangeslotene kende de omvang en het karakter van de eigen portefeuille en had daarnaar moeten handelen. Zij is pas in oktober 2014 met aanvullende activeringsinspanningen begonnen. Dit had eerder kunnen en moeten gebeuren, juist gelet op de portefeuilleomvang. Het is aannemelijk dat aangeslotene het ambitieniveau had kunnen halen als zij eerder passende maatregelen had genomen.

7.4 Het rapport van oktober 2014 is openbaar, zodat het voor een ieder duidelijk is aan welk percentage de afzonderlijke, met naam en toenaam genoemde, verzekeraars zich hebben gecommitteerd. De bekendmaking van het rapport had het doel de samenleving het perspectief te bieden op een goed resultaat aan het eind van 2014 en de samenleving te overtuigen van de inzet van verzekeraars, waaronder aangeslotene.

7.5 Er is wel degelijk een tuchtrechtelijke norm geschonden. Het niet behalen van het kenbaar gemaakte ambitieniveau raakt aan de kernwaarden uit de Gedragscode. Aangeslotene heeft het rapport ondertekend, zodat zij met de uitgangspunten daarvan (verplichting tot naleving en bij gebreke daarvan een klacht bij de Tuchtraad) heeft ingestemd. Uit het rapport kan niets anders worden afgeleid dan dat een significante afwijking van het ambitieniveau indruist tegen de kernwaarden van de Gedragscode. Nu klaagster, als toezichthouder, is aangewezen als belanghebbende in het Reglement van de Tuchtraad is deze klacht geschikt voor behandeling door de Tuchtraad. Schending van de gedragsregels in de Gedragscode is geen exclusieve voorwaarde voor de Tuchtraad om een klacht gegrond te verklaren (zie de artikelen 6 lid 2 onder e en lid 4 van het Reglement).

8. De dupliek van aangeslotene

Aan de dupliek is het volgende ontleend.

8.1 De vaststaande feiten wettigen niet de conclusie dat zij, aangeslotene, de kernwaarden heeft geschonden. Zij stond in de kern op morele (en andere) gronden een andere oplossingsrichting voor dan klaagster. Zij richtte zich op het metterdaad en door (intensieve) communicatie activeren van klanten door hen aan te zetten tot het maken van een bewuste keuze. Het maken van die bewuste keuze is echter – uiteindelijk – aan de klant en niet aan haar. Zij heeft het “succes” dan ook niet geheel in eigen hand.

8.2 Bij eenzijdig bijstorten zou zij het activeringspercentage wel in eigen hand hebben gehad. Maar daartegen bestonden de reeds uiteengezette, grote bezwaren. Aangeslotene stelt dat zij momenteel, datum dupliek 16 november 2015, 90% van haar klanten heeft geactiveerd.

8.3 Zij heeft niet willen suggereren dat het haar niet duidelijk was wat zij moest doen als gevolg van onduidelijkheid over de begrippen “activeren” en “oplossen”. Klaagster en zij, aangeslotene, zijn het erover eens dat het werkelijk activeren de voorkeur had boven eenzijdig bijstorten, maar klaagster verhuult met haar standpunt dat, wat haar betreft, aangeslotene toch had moeten bijstorten. Klaagster heeft niet waargemaakt of toegelicht dat aangeslotene bij werkelijke activering per 31 december 2014 het ambitieniveau van 80% had kunnen halen.

8.4 Aangeslotene heeft gelet op haar in absolute en relatieve zin grote portefeuille meer werk verricht dan andere verzekeraars en is niet tekortgeschoten in haar inspanningen om haar klanten te activeren. Het verwijt dat zij pas in oktober 2014 haar inspanningen heeft geïntensiveerd, is ongegrond. Nadat aangeslotene aan klaagster aanvankelijk het ambitieniveau van 60-70% kenbaar had gemaakt, heeft zij pas op 1 oktober 2014 de ambitie van 80% met klaagster afgesproken. Dit was de aanleiding extra maatregelen voor te bereiden en te nemen. Klaagster miskent bovendien dat de groep klanten die na het tweede kwartaal van 2014 nog niet waren geactiveerd een zeer moeilijk te bereiken (en daardoor te activeren) groep vormde. De afname van het tempo hing dan ook niet zozeer samen met de inspanningen van aangeslotene als wel met de reactie daarop van de klanten van deze categorie.

8.5 Aangeslotene heeft in het activeringsdossier een zorgvuldige route gevolgd. Daarbij zijn haar klanten in staat gesteld een eigen bewuste keuze te maken. Deze route gaf juist invulling aan de kernwaarden “zekerheid bieden” (geen tijdelijke schijnoplossingen door bijstorting), “mogelijk maken” (handelen op een zodanige wijze dat alle klanten erop mochten vertrouwen dat hun producten bij aangeslotene in goede handen waren) en “maatschappelijk betrokken zijn” (door zeer intensief via direct contact en diverse media de klant te benaderen op diens niveau, zodat deze een bewuste keuze kon maken).

8.6 Op basis van haar rapport had klaagster inderdaad de *mogelijkheid* een klacht in te dienen. Voor de keuze dit al dan niet te doen is bepalend of de kernwaarden zijn geschonden of niet. Aangeslotene volgt klaagster niet in het standpunt dat de gedragsregels buiten beschouwing mogen worden gelaten. Indien van schending van de gedragsregels geen sprake is, is onduidelijk op welke wijze de kernwaarden dan wél zouden zijn geschonden.

9. De door de Tuchtraad gevraagde nadere toelichting

9.1 Zoals in 2.5 is vermeld, heeft de Tuchtraad ter voorbereiding van de mondelinge behandeling nog enkele verzoeken gedaan. Dit betrof het volgende.

(1) Beide partijen dienen de volledige correspondentie over te leggen die tussen hen is gewisseld vóór de toezegging (met het daarbij uitgesproken ambitieniveau) van eind september 2014 van aangeslotene. In dit verband is ook de vraag aan de orde of aangeslotene in die periode bezwaren heeft geuit tegen de mogelijkheid van bijstorting, en zo ja, wanneer en op welke wijze.

(2) Klaagster dient een antwoord te geven op de vraag wat zij, ten tijde waarop aangeslotene de zojuist bedoelde toezegging deed, verstond onder het begrip “activeren van klanten”.

(3) Aangeslotene dient een – zo mogelijk gedocumenteerde – opgave te doen van het aantal klanten met een NOP-polis dat (i) per 31 december 2014 en (ii) per 8 mei 2015 de polis had geactiveerd. Zij dient tevens te vermelden wanneer zij in dit opzicht het percentage van 80 heeft gehaald.

(4) Klaagster dient een antwoord te geven op de vraag of andere verzekeraars dan aangeslotene de dienovereenkomstige toezegging (in de vorm van een uitgesproken ambitieniveau) hebben gehaald door bijstorting. En zo ja: in welke mate was dit bij de desbetreffende verzekeraar het geval?

9.2 Klaagster heeft hierop de e-mailcorrespondentie overgelegd die tussen haar en aangeslotene is gevoerd tussen 19 september 2014 (het moment waarop klaagster aangeslotene vroeg een ambitieniveau te formuleren) en 10 oktober 2014. Klaagster stelt dat aangeslotene op 1 oktober 2014 haar definitieve ambitieniveau kenbaar heeft gemaakt met daarbij een plan van aanpak.

In reactie op de tweede vraag van de Tuchtraad stelt klaagster dat zij onder het activeren van klanten verstond (en verstaat): “het aanzetten tot en ondersteunen van klanten zodat zij inzicht krijgen in het financiële gat tussen de verwachte eindwaarde van de beleggingsverzekering en het doelkapitaal, overzicht krijgen van hun verbetermogelijkheden en, indien nodig, stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren”. Volgens haar vormt het activeren van klanten de

kern van het vinden van een oplossing, maar een oplossing kan ook bestaan in een maatregel van de levensverzekeraar om, als het bijvoorbeeld niet lukt om de klant te activeren, het niet opbouwende karakter van diens polis te compenseren.

In haar antwoord op de vierde vraag verwijst klagster naar haar openbare *Rapportage Nazorg beleggingsverzekeringen* van maart 2015, waarin het volgende is opgenomen:

”Tijdelijke eenzijdige maatregelen

De meeste verzekeraars die hun ambitie verwezenlijkt hebben, hebben dit gedaan door [...] aan klanten een structurele oplossing te bieden. [verzekeraar 1] en [verzekeraar 2] hebben hun ambities evenwel verwezenlijkt door tijdelijke oplossingen te bieden. Het doel van deze eenzijdige maatregelen is de klant tegemoet te komen door het niet opbouwende karakter van de beleggingsverzekering weg te nemen, totdat er een passende structurele oplossing is gevonden. Dit kan bijvoorbeeld doordat de verzekeraar een zodanig bedrag bij stort in de beleggingsverzekering dat deze haar niet opbouwende karakter verliest. De verzekeraar blijft dit dan doen, totdat de klant is geactiveerd. Hoewel de [klagster] positief is over het feit dat [verzekeraar 1] en [verzekeraar 2] hun klanten tijdelijk tegemoet komen, geeft zij aan structurele oplossingen de voorkeur. Door tijdelijke eenzijdige maatregelen heeft [verzekeraar 1] niet een resultaat van 83% maar van 93% geboekt en heeft [verzekeraar 2] niet voor 82% maar voor 92% van hun klanten een oplossing gevonden”

Klagster stelt dat er twee verzekeraars zijn die hun ambitie hebben gehaald door een tijdelijke eenzijdige maatregel.

9.3 De door aangeslotene overgelegde correspondentie omvat onder meer het volgende:

- Een e-mail van aangeslotene aan klagster van 29 september 2014 (09:20 uur) met daarin de mededeling:

“Zoals afgesproken mail ik je bijgaand de prognose van activering. [Aangeslotene] verwacht eind 2014 op een activeringspercentage van 60-70% uit te komen. Eind Q1 zal dit percentage zijn gestegen tot 75-85%.”
- Een e-mail van klagster aan aangeslotene van 1 oktober 2014 (13:41 uur) met daarin de mededeling:

“Voor zover wij kunnen nagaan, hebben wij van [aangeslotene] nog geen aanvulling op of wijziging van het ambitieniveau voor ultimo 2014 bij het helpen van klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering ontvangen.”
- Een e-mail van aangeslotene aan klagster van 1 oktober 2014 (14:43 uur) met daarin de mededeling:

“Zoals vanochtend telefonisch toegelicht is [aangeslotene] op basis van de voorgaande gesprekken met [klagster] en na intern overleg gekomen tot de volgende prognose van activering: [aangeslotene] verwacht eind 2014 op een activeringspercentage van **80%** uit te komen. (...) De aangepaste prognose is gebaseerd op het feit dat [aangeslotene] voor het faciliteren van het hersteladvies zwaarder gaat in zetten op het inkopen van extern advies.”

9.4 Ook klagster heeft, op het verzoek van de Tuchtraad, correspondentie overgelegd tussen aangeslotene en haar over het ambitieniveau.

9.5 In antwoord op de eerste vraag van de Tuchtraad heeft aangeslotene laten weten dat er rond eind september 2014 geen inhoudelijk overleg met klagster is geweest over het eventueel doen van bijstortingen in NOP-polissen.

In antwoord op de derde vraag heeft aangeslotene de Tuchtraad geïnformeerd over het aantal geactiveerde klanten. Dit bedroeg op 31 december 2014 61,3%, op 8 mei 2015 74,1% en op 3 juli 2015 84,6%.

10. Behandeling ter zitting

10.1 De Tuchtraad heeft de zaak in aanwezigheid van beide partijen behandeld ter zitting van 22 maart 2016.

10.2 Klaagster heeft ter zitting het volgende betoogd. De invulling van de begrippen oplossen, activeren en bijstorten heeft zich gaandeweg ontwikkeld, in samenspraak met het Verbond van Verzekeraars, maar in veel gevallen ook met levensverzekeraars zelf. Klaagster erkent dat zij enige druk heeft uitgeoefend op aangeslotene. Dit hangt samen met het doel van het ambitieniveau: zonder activering zouden teveel klanten te lang zonder oplossing blijven. Een versnelling was dan ook gewenst. Het gaat om klanten die al in het eerste kwartaal van 2014 geactiveerd hadden moeten zijn. Men kon niet voortgaan op de oude voet. Ook van de mogelijkheid van een klacht ging zeker een extra druk uit, maar deze mogelijkheid was geheel in overeenstemming met de – niet vrijblijvende – afspraken met het Verbond. Andere verzekeraars, met eveneens grote portefeuilles, zijn er wél in geslaagd hun (veelal hogere) ambitieniveau te halen. Het verschil met hetgeen aangeslotene heeft gerealiseerd, is aanzienlijk. Ook het verschil met haar eigen ambitieniveau is heel groot. Aangeslotene had simpelweg eerder in actie moeten komen, zodat bijstorten niet nodig was. Zij, klaagster, dwingt geen enkele verzekeraar tot bijstorten, maar dit kan de enige optie zijn die overblijft afhankelijk van hoe snel men in actie is gekomen. Door het niet-realiseren van het ambitieniveau door aangeslotene liep de schade bij haar klanten op. Dit is de reden voor de klacht bij de Tuchtraad geweest.

10.3 Aangeslotene heeft nog het volgende aangevoerd. Ook bij klaagster is sprake geweest van een voortschrijdend inzicht, van een verandering in het denken ten aanzien van de termen activeren en oplossen. Aangeslotene heeft zelf steeds ingezet op het activeren. Dit heeft de voorkeur, en daarop heeft dan ook steeds de nadruk gelegen. Bijstorting gold als allerlaatste redmiddel. In retrospectief had zij dit wellicht anders aangepakt. Aangeslotene heeft niet voor niets zelf aanvankelijk een niveau van 60-70% uitgesproken. Dit deed zij op basis van haar ervaringen tot dan toe. De verkoop van haar onderneming heeft mogelijk een rol gespeeld bij de uiteindelijke beslissing om toch, onder druk van klaagster, in te zetten op 80%. Het was toen ook al een niveau waarvan twijfelachtig was of dit gehaald kon worden. Het doel is steeds 100% activering geweest, maar wel op langere termijn. De werkzaamheden kostten tijd en het effect daarvan werd pas later zichtbaar. Het percentage van 80% is uiteindelijk nagenoeg bereikt zonder bijstorting. Bij dit alles heeft te gelden dat het feit dat zij er niet in is geslaagd het door haarzelf verwoorde ambitieniveau te halen niet een schending van het gedragsrecht oplevert. Alle klanten zijn vóór de deadline benaderd, maar niet iedereen heeft gereageerd.

11. Het oordeel van de Tuchtraad

11.1 De Tuchtraad heeft ingevolge artikel 5.2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van belanghebbenden (in de zin van de bijlage bij het Reglement) over de naleving van de Gedragscode door aangeslotenen. De Tuchtraad staat in deze zaak voor de vraag of aangeslotene door te handelen zoals zij heeft gedaan, in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

11.2 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van haar verwacht mocht worden en dat haar een tuchtrechtelijk verwijt treft, nu zij publiekelijk een toezegging heeft gedaan waarvan zij op het moment waarop zij de toezegging deed, wist of redelijkerwijs kon weten dat zij die niet gestand kon doen.

11.3 De eigen verklaringen van aangeslotene, bezien in samenhang met de correspondentie van partijen van kort vóór de gewraakte toezegging, laten in redelijkheid geen andere conclusie toe dan dat zij wist – althans, als deskundige verzekeraar en bekend met de problemen die zij op haar weg zou vinden, had moeten weten – dat zij het door haar op 1 oktober 2014 meegedeelde ambitieniveau niet binnen drie maanden daarna kon verwezenlijken. Aangeslotene heeft in haar verweer tegen de klacht ook niet gesteld, laat staan aannemelijk gemaakt, dat zij op goede gronden kon menen dat de in haar e-mailbericht van 1 oktober 2014 (te 14:43 uur) aangekondigde zwaardere inzet op het inkopen van extern advies het beoogde grote effect zou hebben. Het lijkt geen twijfel dat klaagster ten aanzien van het vermelden van een ambitieniveau druk heeft uitgeoefend op aangeslotene. In het midden kan blijven of ook klaagster wist of kon weten dat het percentage van 80 voor aangeslotene niet haalbaar zou zijn zonder bijstorting. Van aangeslotene mocht immers zonder meer worden verwacht dat zij ofwel zou hebben geweigerd het percentage van 80 te noemen, ofwel zou hebben gezorgd voor het toch halen van het door haarzelf uitgesproken ambitieniveau. Dat zij om invoelbare en voor haar mogelijk dwingende redenen heeft afgezien van de mogelijkheid van bijstorting, moet geheel voor haar rekening blijven en rechtvaardigt niet het doen van een onhaalbare opgave. Hierbij verdient opmerking dat deze voor haar kennelijk bestaande belemmeringen om bij te storten, niet van na 1 oktober 2014 dateren.

11.4 Het aldus tegen beter weten in doen publiceren van een te hoog ambitieniveau en het vervolgens ver daaronder presteren raken bij uitstek het vertrouwen in de verzekeringsbranche. Het – al jarenlang bekende – doel van het uitspreken van de hier bedoelde ambitieniveaus was immers dat daarmee het vertrouwen in de verzekeringsbranche, in een voor zeer veel klanten cruciale kwestie, zou worden hersteld.

11.5 Op grond hiervan komt de Tuchtraad tot de slotsom dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, in dit geval in het bijzonder die van de levensverzekeraars, heeft geschaad. De klacht is dus gegrond. Aangeslotene stelt op zichzelf terecht dat het niet halen van een geuite “ambitie” niet zonder meer en in alle gevallen een tuchtrechtelijk verwijt oplevert, maar in de omstandigheden van dit geval ligt dit anders. Het gaat om een groot maatschappelijk probleem, dat al jaren op de bedrijfstak van de levensverzekeraars drukt. Het totaal van de door de betrokken levensverzekeraars uitgesproken

ambities is bij uitstek bedoeld om het vertrouwen in deze branche te behouden en zo nodig te herwinnen. Dan is het uitspreken van een onhaalbare ambitie wel degelijk tuchtrechtelijk verwijtbaar.

11.6 Datgene wat partijen verder hebben aangevoerd, kan buiten bespreking blijven.

11.7 Op grond van zijn oordeel over de gedragingen van aangeslotene 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, en wel de maatregel van waarschuwing. De Tuchtraad acht een zwaardere maatregel niet geboden. Hierbij laat de Tuchtraad zwaar wegen dat aangeslotene inmiddels, zij het te laat, het hier bedoelde ambitieniveau van 80% wel heeft gehaald en daar zelfs boven zit.

12. De beslissing

12.1 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door te handelen zoals zij heeft gedaan en verklaart de klacht gegrond.

12.2 De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel zoals genoemd in artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars, te weten het geven van een waarschuwing.

Aldus is beslist op 15 juli 2016 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis en mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.

De voorzitter:



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

De secretaris:

(mr. D.G. Rosenquist)