

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-005

in de zaak nr. TFD 16-024 van:

[naam]
(klager)

tegen

[naam aangeslotene]
(aangeslotene)

1. Inleiding

De klacht is aan de Tuchtraad doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Deze zaak betreft daarmee een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De feiten

- 2.1 Klager had een inboedelverzekering met Buitenshuisdekking bij aangeslotene. Over deze verzekering is tussen partijen een dekkingsdispuut ontstaan naar aanleiding van de diefstal van een laadkabel voor klagers elektrische auto. Deze laadkabel was opgeborgen in een met een slot afgesloten kastje, geplaatst voor het woonhuis van klager aan de overzijde van het voetpad. Aangeslotene heeft bij brief van 28 mei 2015 dekking afgewezen en daarna nog tweemaal de afwijzing nader toegelicht. Naar aanleiding van de afwijzing van de dekking heeft klager een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).
- 2.2 Tijdens de behandeling van de klacht door Kifid heeft klager, zich presenterend als klant die zich oriënteerde, de vraag over de dekking van deze schade via de website van aangeslotene voorgelegd aan het Contact Center van aangeslotene. De medewerker van het Contact Center, die klager via een chatvenster te woord stond, heeft gezegd dat de schade onder de Buitenshuisdekking viel en dat haar collega bij wie zij navraag had gedaan, dit heeft bevestigd. De medewerker heeft klager geadviseerd voor dergelijke schades de Buitenshuisdekking mee te verzekeren.
- 2.3 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het Kifid heeft bij uitspraak van 6 april 2016 de vordering van klager afgewezen. Wel heeft zij aangeslotene in overweging gegeven klager onverplicht tegemoet te komen door betaling van een bedrag van EUR 350 (de helft van het gevorderde bedrag), in verband met de tegenstrijdige mededelingen van aangeslotene aan klager over de omvang van de dekking. Aangeslotene heeft hieraan geen gehoor gegeven.

3. Het procesverloop

- 3.1 De klacht is, bij brief met bijlagen van 27 september 2016, aan de Tuchtraad doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Het verweerschrift van aangeslotene van 16 januari 2017 is op 18 januari 2017 door de Tuchtraad ontvangen. Daarop heeft klager gereageerd op 5 februari 2017 (hierna: de repliek). Aangeslotene heeft in reactie daarop een brief van 20 februari 2017 (hierna: de dupliek) ingezonden.
- 3.2 Op 14 maart 2017 is de klacht door de Tuchtraad Financiële Dienstverlening buiten aanwezigheid van klager en aangeslotene behandeld.

4. De klacht

- 4.1 Klager verwijt aangeslotene dat zij op de website en 'aan de voorkant' van de organisatie de meest ruime dekking toezegt om een product te kunnen verkopen, terwijl vervolgens blijkt dat de schade waarvoor een verzekering wordt 'verkocht' niet is gedekt. Dit gedrag is niet toelaatbaar.
- 4.2 Klager benadrukt, samengevat en voor zover thans van belang, nog het volgende:
- Een verzekeringsmaatschappij dient een groot maatschappelijk doel. Met haar diensten heeft zij een zeer grote verantwoordelijkheid voor en een groot aandeel in het creëren van zekerheid. Hierbij past niet dat aangeslotene geen verantwoordelijkheid neemt voor fouten van haar eigen medewerkers.
 - Klager veronderstelde dat hij met de meest uitgebreide dekking die hij kon krijgen goed verzekerd was tegen o.a. diefstal van zijn spullen in en rond het huis. Aangeslotene spreekt zelf ook over 'all-risk' alsof alles gedekt is, maar dit is niet zo.
 - Aangeslotene heeft hem diverse malen onjuist, althans misleidend geïnformeerd:
 - o Het bericht van aangeslotene van 16 juni 2015 bevatte onjuiste informatie. Hierin is tweemaal te lezen: 'De buitenhuis dekking biedt dekking voor schade aan uw inboedel buiten uw woonhuis.' Hierdoor is klager gesterkt in zijn overtuiging dat dekking bestond voor zijn schade. Later is dit door aangeslotene anders uitgelegd.
 - o De vragen die klager heeft voorgelegd aan het Contact Center zijn onjuist beantwoord. Klager behoefde daar niet op bedacht te zijn, zeker niet nu een tweede collega was geraadpleegd voor de beantwoording. Dit klemt te meer nu het volgens aangeslotene gaat om getrainde medewerkers met toegang tot een kennissysteem.
 - o Op de website van aangeslotene is vermeld: "Wat valt er allemaal onder de inboedel? Onder de inboedel wordt verstaan: alle roerende zaken die behoren tot de particuliere huishouding van de verzekerden. Hiermee bedoelen we alles wat er in uw huis en tuin staat en zonder breek- of sloopwerk verwijderd kan worden."
 - Voor klager is het onmogelijk informatie aan te dragen waarmee hij kan aantonen dat aangeslotene stuurt op het afwijzen van schadeclaims.
 - Aangeslotene is wispelturig in haar argumentatie bij het behandelen van de schade en de procedure bij Kifid.
 - Aangeslotene heeft verzuimd uit eigen beweging over de uitspraak van de Geschillencommissie te communiceren. Eerst na een brief van klager van 21 juni 2016 en drie herinneringen heeft aangeslotene gereageerd.

- Aangeslotene stapt heel gemakkelijk over het advies van de Geschillencommissie van Kifid heen. Het Kifid wordt door verzekeraars neergezet als de laagdrempelige onpartijdige commissie die bij conflicten het geschil beslecht. Door niet mee te gaan in het advies van de Geschillencommissie moet aangeslotene zich realiseren zich hiermee als een onbetrouwbare partij op te stellen.

5. Het verweer van aangeslotene

5.1 Aangeslotene herkent zich niet in het door klager geschetste beeld. Aangeslotene heeft de goede naam van het schadeverzekeringsbedrijf niet geschonden. Van tuchtrechtelijke verwijtbaarheid is geen sprake.

5.2 Daartoe stelt aangeslotene:

- Zij heeft klager naar aanleiding van zijn schademelding direct bericht dat de laadkabel niet verzekerd was. Aangeslotene heeft bij brieven van 16 juni 2015 en 8 juli 2015 nogmaals haar dekkingstandpunt aan klager toegelicht. De veronderstelling van klager dat de schade verzekerd was, is gezien de tijdslijn niet te volgen.
- Aangeslotene is bij het bepalen van haar dekkingstandpunt zorgvuldig te werk gegaan. Zij heeft daarbij gehandeld op basis van de inhoud van de overeenkomst met klager. Aangeslotene heeft de schade niet 'koste wat kost' willen afwijzen.
- De inboedelverzekering van klager biedt daadwerkelijk een ruime dekking. Dit impliceert echter niet dat deze onbepaald is. Bepaalde zaken zijn niet verzekerd en bepaalde situaties vallen door het daaraan verbonden risico niet onder de dekking. Dit ter voorkoming van een te hoge premie. Daarnaast dient aangeslotene ervoor te waken dat de portefeuille gezond blijft en geen onaanvaardbaar hoge schadelast ontstaat.
- Tijdens de procedure bij het Kifid heeft klager verschillende redenen gegeven waarom de schade volgens hem gedekt zou zijn. Deze zijn alle door aangeslotene weerlegd en in de uitspraak van de Geschillencommissie is terecht geoordeeld dat de schade niet verzekerd is.
- Het antwoord van de medewerker van het Contact Center is niet in overeenstemming met de polisvoorwaarden en dus onjuist. Het is ongelukkig dat deze informatie aan klager is verstrekt. De medewerkers van het Contact Center geven geen advies, maar beantwoorden vragen over de producten en dienstverlening. Dat is mensenwerk en dus kan het voorkomen dat er een keer een fout wordt gemaakt. Een dergelijke onjuiste mededeling wordt niet opzettelijk gedaan en al helemaal niet met de bedoeling een polis aan de man te brengen. Het is aangeslotene er alles aan gelegen om vergissingen als deze te voorkomen. Bij de beantwoording wordt gebruikgemaakt van een kennissysteem. Continu wordt getoetst of de inhoud van dit systeem nog correct en volledig is. Bovendien worden de medewerkers getraind en gecoacht om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
- Ook de informatie op de website wordt regelmatig 'gereviewd' om te zorgen dat deze accuraat en up-to-date is. Van misleiding is geen sprake. Het is van belang dat een klant de juiste informatie ontvangt zodat deze in de gelegenheid wordt gesteld zelf bewuste keuzes te maken. De tekst op de website, waar klager naar verwijst, brengt niet mee dat het begrip inboedel anders moet worden uitgelegd.

- In de uitspraak heeft de Geschillencommissie aangeslotene in overweging gegeven onverplicht een bedrag van EUR 350 aan klager te betalen. Als reden werd vermeld dat de onjuiste beantwoording van de vraag door het Contact Center ongelukkig te noemen is. Over deze overweging heeft aangeslotene nagedacht en zij heeft besloten hier niet in mee te gaan. Met het verstrekken van uitkeringen op basis van *coulance* gaat zij terughoudend om.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft ingevolge artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de toepasselijke gedragscodes, keurmerken en ereregelen.

6.2 In dit tuchtrechtelijk geschil wordt aangeslotene verweten (i) wisselende standpunten over de dekking in te nemen, (ii) onjuiste voorlichting te geven via het Contact Center en (iii) het bedrag van EUR 350 niet aan klager te vergoeden. De Tuchtraad oordeelt daarover als volgt.

Wisselende dekkingsstandpunten

6.3 De Tuchtraad kan op basis van de informatie die partijen hebben verstrekt niet vaststellen dat aangeslotene daadwerkelijk wisselende standpunten heeft ingenomen over de dekking. Weliswaar heeft aangeslotene haar argumenten aangevuld voor de eerder kenbaar gemaakte afwijzing, maar zij heeft daarbij geen afstand gedaan van eerdere argumenten. Het vermelden van extra argumenten, op basis van nader onderzoek, is niet ongebruikelijk of ontoelaatbaar.

Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen op dit punt door aangeslotene is geen sprake.

Onjuiste informatie vanuit het Contact Center

6.4 Het feit dat onjuiste informatie is verstrekt door het Contact Center is betreurenswaardig, maar niet van dien aard dat sprake is van klachtwaardig handelen.

6.5 Hierbij acht de Tuchtraad van belang dat aangeslotene klager vóór zijn contact met het Contact Center reeds driemaal had medegedeeld dat de schade niet was gedekt onder de verzekering. Bij klager is dan ook niet door de telefonische informatie vertrouwen gewekt dat van dekking sprake was.

6.6 De Tuchtraad heeft overigens geen aanwijzing dat aangeslotene bewust onjuiste informatie verschaft aan aspirant-verzekeringnemers.

Weigering vergoeding EUR 350

6.7 De uitspraak van de Geschillencommissie van het Kifid bevat een vrijblijvend advies tot *coulance*. Het is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene op beleidsmatige gronden dit advies niet heeft opgevolgd. Klager kan aan dit advies van de Geschillencommissie geen rechten ontlenen. Wel zou het beter zijn geweest wanneer

aangeslotene na het 'coulance-advies' op eigen initiatief aan klager had laten weten dat en waarom zij dit advies niet zou opvolgen, maar het uitblijven van een dergelijk spontaan bericht is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Conclusie

6.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

7. De beslissing

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

Aldus is beslist op 18 april 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, mr. E.J. Numann en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. D.G. Rosenquist)