

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSPRAAK 15-002

in de zaak nr. [nummer], naar aanleiding van de klacht

ingediend door:

[Naam klager], wonende te [woonplaats],

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

de naamloze vennootschap  
[Naam aangeslotene], gevestigd te  
[woonplaats],

hierna te noemen 'aangeslotene'.

In zijn uitspraak nr. 14-006, van 19 november 2014, heeft de Tuchtraad Financiële Dienstverlening klaagster ontvankelijk verklaard in de door haar ingediende schriftelijke klacht en aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, nader inhoudelijk verweer van aangeslotene te vragen en vervolgens klaagster en aangeslotene in een zitting van de Tuchtraad te horen.

1. Inleiding

De Tuchtraad verwijst voor de feiten, de omschrijving van de klacht, het standpunt van aangeslotene en het oordeel van de Tuchtraad omtrent de ontvankelijkheid van de klacht naar zijn voormelde uitspraak van 19 november 2014.

2. De door partijen na tussenuitspraak overgelegde stukken

2.1 Bij brief van 29 december 2014 heeft aangeslotene nader inhoudelijk verweer gevoerd, waarin zij samengevat het volgende heeft betoogd. Aangeslotene draagt geen verantwoordelijkheid voor handelingen van [naam tussenpersoon], omdat deze als onafhankelijke tussenpersoon voor klaagster is opgetreden en aangeslotene geen volmacht heeft verstrekt aan [naam tussenpersoon]. Dat het register van de AFM daaromtrent een andere indruk bij klaagster heeft gewekt, kan aangeslotene niet verweten worden. Zij heeft immers geen invloed op de wijze waarop de AFM haar registers inricht. Als gevolmachtigde is de besloten vennootschap [naam gevolmachtigde] ingeschreven, omdat het niet mogelijk is een aangesloten instelling die geen eigen vergunning heeft (zoals [naam] Assuradeuren B.V., die thans is genaamd: [naam] Assuradeuren B.V.) in te schrijven. [naam tussenpersoon] heeft bij het overvoeren van de opstalverzekeringen naar het privépakket van klaagster inderdaad fouten gemaakt. In

2011 had reeds een zakelijke polis aangeboden moeten worden, nu [naam tussenpersoon] wist dat het hier om kamerverhuur ging. Van [naam tussenpersoon] kon evenwel niet worden verwacht dat de verzekeringen zouden worden voortgezet op de voordien geldende voorwaarden, en dus voor haar risico zouden komen. Vanaf 2014 heeft [naam tussenpersoon] klaagster bericht dat de verzekeringen niet meer in stand konden blijven in verband met de kamerverhuur. [naam tussenpersoon] heeft klaagster toen de gelegenheid gegeven alsnog een passende dekking op een zakelijke polis te verkrijgen en is coulant geweest in de termijn waarbinnen dit geregeld moest worden. Anders dan [naam tussenpersoon] is [naam] Assuradeuren B.V. wel gevolmachtigd om werkzaamheden namens haar, aangeslotene, uit te voeren. In deze hoedanigheid heeft [naam] Assuradeuren B.V. fouten gemaakt. Aangeslotene biedt daarvoor haar excuses aan. Er zijn diverse fouten gemaakt:

- (i) Bij het overvoeren van de opstalverzekeringen is ten onrechte de bestemming kamerverhuur van [adres] vervallen.
- (ii) De tussenpersoon [naam tussenpersoon], heeft de (tussentijdse) opzegging van de verzekeringen verwerkt ten behoeve van de volmacht, terwijl daaraan geen door klaagster ondertekende opzegging ten grondslag lag. Het op verzoek van een tussenpersoon royeren van een verzekering omdat de tussenpersoon mogelijk aansprakelijk zal zijn jegens de klant doordat de verzekeringen niet voldeden aan het te verzekeren risico, is op zijn minst onzorgvuldig.

Aangeslotene houdt voorts controle op de werkzaamheden van [naam] Assuradeuren B.V. door iedere drie jaar een audit uit te voeren. Uit de laatste audit zijn geen structurele problemen naar voren gekomen. Aangeslotene heeft naar aanleiding van deze klacht besloten de voor 2015 reeds geplande audit vervroegd uit te voeren. Zij zal daarbij aandacht besteden aan de werkwijze van de volmacht ten aanzien van de handelingen waarbij in deze zaak fouten zijn gemaakt. Aangeslotene zal [naam] Assuradeuren B.V. (en [naam tussenpersoon]) wijzen op hun verantwoordelijkheid ten aanzien van het laten ontstaan of bestaan van onduidelijkheid bij klanten over de partij namens wie gehandeld wordt.

2.2 Bij brief van 12 januari 2015 heeft klaagster op het nader inhoudelijk verweer van aangeslotene gereageerd en – verkort weergegeven – het volgende gesteld. Aangeslotene is ook verantwoordelijk voor de gedragingen van [naam tussenpersoon]. De rechtsverhouding tussen aangeslotene enerzijds en [naam] Assuradeuren B.V. en [naam tussenpersoon] anderzijds wordt primair niet door het burgerlijk recht beheerst maar door het publiekrecht, in het bijzonder door de Wet financieel toezicht en de daarop gebaseerde nadere regelgeving. Het verstrekken van een volmacht aan (thans:) [naam gevolmachtigde] heeft tot gevolg dat zowel [naam] Assuradeuren B.V. als [naam tussenpersoon] daarvan gebruik kunnen maken. [naam] Assuradeuren B.V. heeft de opzegging van de polissen welbewust aan [naam tussenpersoon] overgelaten. De theoretische scheiding tussen enerzijds het advies- en bemiddelingsbedrijf en anderzijds het volmachtbedrijf blijkt in de praktijk een wassen neus.

Ook bij [naam tussenpersoon] moet een audit plaatsvinden.

Door het gebruik van briefpapier van het advies- en bemiddelingsbedrijf voor het opmaken van polisbladen wordt onnodig verwarring gecreëerd. Dat commerciële redenen, die aangeslotene in dit verband heeft genoemd, belangrijker zijn dan het scheppen van duidelijkheid voor de cliënt over de vraag met wie deze te maken heeft,

levert een ernstige schending van de Gedragscode op. Deze schending leidt ertoe dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is te achten dat [naam] Assuradeuren B.V. nog een beroep kan doen op onbevoegdheid van [naam tussenpersoon] ten aanzien van het verrichten van rechtshandelingen die aan het volmachtbedrijf zijn voorbehouden.

Van belang is voorts dat [naam tussenpersoon] geen passende offertes heeft verstrekt en ook niet coulant is geweest met de termijn waarbinnen een passende dekking kon worden verkregen. [naam tussenpersoon] wist dat klaagster met ingang van 12 december 2013 in een revalidatiecentrum verbleef. Niettemin heeft [naam tussenpersoon] met een brief van 13 januari 2014 aangekondigd dat de dekking wegens kamerverhuur reeds per 14 februari 2014 kwam te vervallen. Deze termijn was onredelijk kort. De oude verzekering van het pand [adres] is opgezegd zonder dat [naam tussenpersoon] zelfs maar de moeite had genomen om eerst een offerte voor een nieuwe verzekering uit te brengen. Ook daarna zijn offertes door [naam tussenpersoon] pas na veel aandringen en met veel vertraging, en nadat de opzegging al had plaatsgevonden, uitgebracht. Door de opzegging was het aanvankelijk ook praktisch onmogelijk om elders serieuze offertes te krijgen. De panden van klaagster zijn een maand feitelijk onverzekerd geweest.

### 3. Het overleg ter zitting met klaagster en aangeslotene

3.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 10 februari 2015. Beide partijen zijn verschenen.

3.2 Desgevraagd is namens [naam tussenpersoon] ter zitting meegedeeld dat het polisblad op briefpapier van de tussenpersoon, [naam tussenpersoon], is afgedrukt en dat dit niet gebeurt met polisbladen van verzekeraars waarvan [naam] Assuradeuren B.V. geen gevolmachtigde is. Aangeslotene heeft ter zitting erkend dat het niet juist is dat [naam] Assuradeuren B.V. heeft toegestaan dat door [naam tussenpersoon] op deze wijze werd gecommuniceerd met (aspirant-)verzekerden en heeft daarvoor haar excuses aangeboden.

### 4. De Gedragscode Verzekeraars

4.1 Met de Gedragscode Verzekeraars (herziene versie van juni 2011) hebben de leden van het Verbond van Verzekeraars zich verplicht te handelen overeenkomstig de volgende kernwaarden: 'zekerheid bieden', 'mogelijk maken' en 'maatschappelijk betrokken zijn'.

Deze kernwaarden krijgen een concrete invulling en uitwerking in gedragsregels.

4.2 In artikel 2.3 ("Zekerheid bieden") is onder meer het volgende bepaald:

"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.

*Eenvoud en duidelijkheid*

1. Wij communiceren helder en open met klanten.
2. Wij zorgen voor begrijpelijke producten en goede informatie hierover.  
(...)
4. Wij zijn duidelijk over de zekerheid die wij bieden en dus ook over wat wij uitsluiten.”

4.3 In artikel 2.4 (“Mogelijk maken”) is onder meer het volgende bepaald:

“21. Wij maken het mogelijk dat zoveel mogelijk (potentiële) klanten risico’s financieel af kunnen dekken en zullen ons inspannen te voorkomen dat mensen tegen hun wil onverzekerd zijn.”

5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover uitspraak te doen.

5.2 In deze zaak is de vraag aan de orde of aangeslotene verantwoordelijk kan worden gehouden voor de door klaagster gemaakte verwijten, die inhouden (i) dat in 2011 haar opstalverzekeringen zonder haar medeweten zijn ondergebracht in haar privépakket, (ii) dat bij de opzegging van de opstalverzekeringen niet helder is gecommuniceerd en klaagster niet voldoende in de gelegenheid is gesteld om nieuwe verzekeringen af te sluiten, en (iii) dat de interne klachtprocedure bij [naam tussenpersoon] onnodig lang heeft geduurd.

5.3 De Tuchtraad stelt dienaangaande voorop dat aangeslotene als verzekeraar verantwoordelijk is voor de gedragingen van haar gevolmachtigde, [naam] Assuradeuren B.V., in de uitoefening van haar volmacht en dat aangeslotene ook tuchtrechtelijk kan worden aangesproken indien zodanige gedragingen van haar gevolmachtigde tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn.

5.4 Aangeslotene heeft erkend dat [naam] Assuradeuren B.V. in haar hoedanigheid van gevolmachtigde van aangeslotene fouten heeft gemaakt bij het overvoeren van de verzekeringen naar het privépakket van klaagster, waardoor ten onrechte de bestemming kamerverhuur is vervallen. Dit klachtonderdeel is gegrond.

5.5 Klaagster heeft zich voorts beklaagd over de onduidelijke communicatie bij de opzegging van de opstalverzekeringen. De Tuchtraad stelt vast dat [naam tussenpersoon] de polisbladen van de verzekeringen op haar eigen briefpapier heeft afgedrukt, waarna ondertekening door [naam] Assuradeuren B.V. heeft plaatsgevonden. Hierdoor heeft [naam tussenpersoon] onduidelijkheid gecreëerd over de vraag met wie klaagster te maken had. Dit geldt temeer nu de namen van [naam tussenpersoon] en [naam Assuradeuren B.V.] sterk op elkaar lijken. [naam] Assuradeuren B.V. kan verweten

worden dat zij [naam tussenpersoon] heeft toegestaan op deze wijze te communiceren en hierdoor verwarring bij klaagster heeft doen ontstaan. Door dit toe te staan heeft [naam] Assuradeuren B.V. de in artikel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars neergelegde vereisten van eenvoud en betrouwbaarheid geschonden. Aangeslotene is hiervoor aansprakelijk nu [naam] Assuradeuren B.V. deze gedraging heeft verricht in de uitoefening van haar volmacht.

5.6 De Tuchtraad is van oordeel dat [naam] Assuradeuren B.V. klachtwaardig heeft gehandeld bij de opzegging van de verzekeringen door deze te verwerken zonder dat daaraan een door klaagster ondertekende opzegging ten grondslag lag, door in de berichtgeving hierover onduidelijk te zijn en voorts een zeer korte opzeggingstermijn in acht te nemen. Bij brief van [naam tussenpersoon] van 13 januari 2014 is aangekondigd dat de dekking voor de kamerverhuur voor [adres] per 14 februari 2014 zou komen te vervallen. Hoewel deze termijn uiteindelijk is verlengd tot 15 maart 2014, is de Tuchtraad van oordeel dat deze termijn in dit geval te kort was. Dit is temeer het geval nu gedurende deze periode onduidelijk bleef of de opzegging ook voor het andere pand van klaagster gold en voorts de offertes voor de nieuwe verzekeringen lang op zich lieten wachten. Hierdoor is klaagster mogelijk gedurende enige tijd tegen haar wil onverzekerd geweest. Dit alles levert een schending op zowel van het in artikel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars neergelegde duidelijkheidsvereiste als van de in artikel 2.4 van de Gedragscode Verzekeraars neergelegde inspanningsverplichting van een verzekeraar om te voorkomen dat mensen tegen hun wil onverzekerd zijn. Hoewel de correspondentie met betrekking tot de opzegging door [naam tussenpersoon] is gevoerd, is [naam] Assuradeuren B.V. hiervoor verantwoordelijk. De opzegging van de verzekering is immers een handeling die voortvloeit uit de volmachtovereenkomst. Ook hiervoor is aangeslotene dus tuchtrechtelijk aansprakelijk.

5.7 Ten aanzien van het verwijt dat [naam tussenpersoon] in de interne klachtprocedure traag heeft gereageerd, overweegt de Tuchtraad dat dit een omstandigheid is die aangeslotene niet kan worden toegerekend. Er is een te ver verwijderd verband tussen de volmacht en dit verwijt. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

5.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht in twee onderdelen gegrond is.

5.9 Nu aangeslotene (i) heeft erkend dat haar gevolmachtigde de hiervoor vermelde fouten heeft gemaakt en zij als volmachtgever daarvoor verantwoordelijk is, (ii) haar excuses hiervoor aan klaagster heeft aangeboden en (iii) inmiddels, naar aanleiding van deze kwestie is overgegaan tot het vervroegd uitvoeren van een audit bij [naam] Assuradeuren B.V., ziet de Tuchtraad geen aanleiding om te adviseren tot het opleggen van een maatregel aan aangeslotene zoals bedoeld in de statuten van het Verbond van Verzekeraars.

6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad op de in 5.4-5.6 vermelde punten. De klacht is in zoverre gegrond en voor het overige ongegrond. De Tuchtraad ziet geen aanleiding tot het adviseren tot het opleggen van een maatregel aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 23 maart 2015 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. H.F.M. Hofhuis en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.