



UITSPRAAK 21-003

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: De heer [naam klager], wonende te [woonplaats] ([letter]), hierna te noemen 'klager,

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

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klager, ingediend per e-mailbericht van 21 september 2020, met bijlage.
- Het e-mailbericht van klager van 1 oktober 2020.
- Het verweer van aangeslotene van 23 oktober 2020, met bijlagen.
- De reactie hierop (replik) van klager van 10 november 2020.
- De dupliek van aangeslotene van 19 november 2020.

De klacht is mondeling behandeld ter zitting van 26 mei 2021, zoals hierna verder zal worden besproken.

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

2. De tuchtklacht in het kort

2.1 Deze tuchtklacht heeft betrekking op de brieven van aangeslotene waarin zij klager meermaals heeft gewezen op de mogelijkheid bij Kifid een klacht in te dienen, terwijl die informatie niet juist was.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Door werkzaamheden van de burens van klager is schade ontstaan aan de tuin van klager. Een deel van deze schade is aan hem door zijn verzekeraar vergoed. Voor het resterende schadebedrag heeft klager zijn burens aansprakelijk gesteld. De burens zijn tegen aansprakelijkheid verzekerd bij aangeslotene. Aangeslotene heeft de aansprakelijkheidsclaim van klager afgewezen.

3.2 Klager is van mening dat aangeslotene de aansprakelijkheid van de burens moet erkennen en heeft hierover een klacht ingediend bij aangeslotene. Met haar brief van 24 juni 2020 heeft aangeslotene de ontvangst van de klacht bevestigd. In die brief heeft zij klager gewezen op de mogelijkheid zich tot Kifid te wenden: *“Uiteraard streven wij ernaar om deze klacht naar tevredenheid af te wikkelen. Mochten wij hierin niet slagen staat het u vrij om de klacht*



onder de aandacht te brengen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Voor meer informatie verwijzen wij u naar www.kifid.nl.”

3.3 Aangeslotene heeft bij brief van 1 juli 2020 en e-mailbericht van 27 juli 2020 inhoudelijk op de klacht van klager gereageerd. Zij heeft haar standpunt dat haar verzekerde niet aansprakelijk is gehandhaafd. Zij heeft de e-mail met de volgende alinea afgesloten: *“Het spijt de commissie u niet beter te kunnen berichten maar wijzen u nogmaals op de mogelijkheid uw klacht onder de aandacht te brengen van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Meer informatie treft u op de website www.kifid.nl.”*

3.4 Klager heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend. Kifid heeft klager bij brief van 18 september 2020 – een beslissing op een bezwaar tegen een eerdere brief van Kifid – meegedeeld dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen, omdat klager geen ‘consument’ is in de zin van het Reglement van Kifid.

3.5 Hierna heeft klager zijn klacht tegen aangeslotene ingediend bij de Tuchtraad.

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad

4.1 De kern van de tuchtklacht is dat aangeslotene klager tot tweemaal toe expliciet heeft gewezen op de mogelijkheid zich tot Kifid te wenden terwijl deze informatie niet juist was. Klager heeft in de klachtuiting en de repliek het volgende naar voren gebracht.

4.2 Aangeslotene heeft in haar brief van 24 juni 2020 gewezen op de mogelijkheid een klacht bij Kifid in te dienen. In de brief van 27 juli 2020 heeft aangeslotene bij de vermelding van de mogelijkheid Kifid te benaderen, het woord ‘nogmaals’ gebruikt. Hiermee heeft zij een specifieke formulering gebruikt en gerefereerd aan de eerdere verwijzing in de brief van 24 juni 2020. Van een standaardzin, zoals aangeslotene heeft beweerd, was dus geen sprake. Klager heeft de klachtenafdeling van aangeslotene op 12 augustus 2020 laten weten dat hij een klacht bij Kifid ging indienen. Aangeslotene heeft hierop niet gereageerd en klager dus ook niet alsnog laten weten dat hij bij Kifid geen klacht kon indienen. Dit maakt het gedrag van aangeslotene nog verwerpelijker. Klager heeft de klachtenafdeling van aangeslotene op 21 september 2020 laten weten dat Kifid de klacht niet kon behandelen. Anders dan aangeslotene stelt, heeft klager daar dus wel melding van gemaakt.

4.3 Klager heeft erop vertrouwd dat de informatie van aangeslotene over de mogelijkheid bij Kifid een klacht in te dienen juist was en het advies opgevolgd. Aangeslotene is, blijkens haar reactie op de tuchtklacht, van mening dat iedere particuliere partij een klacht bij Kifid kan indienen. Kifid kon de klacht van klager echter niet behandelen. Aangeslotene had dit moeten weten. Het indienen van een klacht bij Kifid is tijdrovend. Klager heeft zijn tijd verspild doordat aangeslotene klager in zijn ogen doelbewust heeft voorgelogen.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 In reactie op de tuchtklacht heeft aangeslotene in haar verweer en haar dupliek naar voren gebracht dat zij klager heeft verwezen naar Kifid naar aanleiding van een klacht die hij heeft ingediend. Aangeslotene verwijst bij haar klachtenbehandeling standaard naar de



mogelijkheid een klacht bij Kifid in te dienen wanneer de klacht door aangeslotene niet naar tevredenheid van de klager wordt afgewikkeld. Deze verwijzing staat dus standaard in de berichtgeving van de klachtencommissie.

5.2 Het is aangeslotene niet duidelijk waarom Kifid de klacht van klager niet in behandeling neemt. Klager heeft telefonisch aan de klachtenafdeling laten weten dat de klacht door Kifid niet in behandeling werd genomen, maar heeft daarbij niet vermeld waarom Kifid de klacht niet kon behandelen. Indien aangeslotene had geweten dat de klacht van klager bij Kifid niet behandelbaar was, dan zou zij klager daar ook niet op hebben gewezen.

5.3 Aangeslotene is in de veronderstelling dat een particuliere partij (verzekerde/benadeelde) een klacht bij het Kifid kan indienen. Van doelbewust voorliegen en onethisch handelen door haar is geen sprake.

6. De behandeling van de klacht ter zitting

6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 26 mei 2021. Aan de zijde van aangeslotene is verschenen de heer [naam 1], manager schadebedrijf. Aan de zijde van klager is klager met zijn echtgenote, mevrouw [naam 2], verschenen.

6.2 Aangeslotene heeft op de zitting een toelichting op haar interne klachtbehandeling gegeven. Na ontvangst van een klacht wordt beoordeeld om wat voor soort klacht en verzekering het gaat. Op basis daarvan wordt een klachtencommissie samengesteld waarvan altijd een directielid deel uitmaakt. De klachtencommissie stelt een contactbrief op en de secretaresse voegt daaraan standaard de alinea toe waarmee wordt gewezen op de mogelijkheid bij Kifid een klacht in te dienen. Dat is in dit dossier tot twee keer toe gebeurd. De brief van Kifid van 18 september 2020 waarin staat dat de klacht niet behandelbaar is, is bij aangeslotene niet bekend. Voor aangeslotene is niet duidelijk waarom de klacht niet kan worden behandeld. Omdat het hier gaat om een particuliere aansprakelijkheidszaak en de klacht gaat over een financiële dienstverlener, verkeerde aangeslotene in de veronderstelling dat Kifid deze klachten zou behandelen. Naar aanleiding van dit dossier is aangeslotene een onderzoek gestart naar haar klachtprocedure en wordt bij de klachtbehandeling nu ook beoordeeld of de klager wel bij Kifid kan klagen, voordat aangeslotene naar Kifid verwijst. Met het onderzoek naar haar klachtprocedure is aangeslotene ongeveer vier weken voor de mondelinge behandeling van deze tuchtklacht begonnen. De procedure wordt op het punt van het wijzen op de klachtmogelijkheid bij Kifid aangepast zodat in het vervolg geen onjuiste adviezen meer worden gegeven aan klagers. Aangeslotene heeft klager excuses aangeboden.

6.3 Klager heeft op de zitting herhaald wat hij in de stukken naar voren heeft gebracht. Daaraan heeft hij toegevoegd dat hij na de brief van Kifid van 18 september 2020 met aangeslotene contact heeft opgenomen. De reactie van aangeslotene in dat gesprek was dat zij klager niet kon helpen. Als het voor aangeslotene niet duidelijk was waarom Kifid de klacht niet kon behandelen, had zij bij klager of bij de Tuchtraad om toezending van de brief van Kifid van 18 september 2020 kunnen vragen.



7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars en daarover uitspraak te doen. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

7.2 Aangeslotene heeft in de berichtgeving in het kader van haar interne klachtprocedure aan klager meegedeeld dat hij na de interne klachtprocedure de klacht over aangeslotene kon voorleggen aan het Kifid. De klacht van klager ging over de afwijzing van aansprakelijkheid van eerdergenoemde buurman (een verzekerde van aangeslotene). Klager was het met die afwijzing van de aansprakelijkheid niet eens. De klacht had geen betrekking op een verzekering van klager bij aangeslotene. Klager was, nu ook geen van de uitbreidingen van dat begrip als bedoeld in art. 60 onder a-d van het Reglement van Kifid van toepassing was, daarom geen 'consument' in de zin van art. 1 van dat Reglement. Door klager wel naar Kifid te verwijzen, heeft aangeslotene klager dus een onjuist advies gegeven.

7.3 Kifid is reeds sedert de totstandkoming van dat instituut niet bevoegd te oordelen in aansprakelijkheidskwesties waarin een derde-benadeelde (zoals klager) een vordering instelt. In het Reglement is een uitzondering gemaakt voor zaken waarin een natuurlijk persoon een eigen vorderingsrecht ontleent aan een overeenkomst van verzekering en voor zaken waarin een derde-benadeelde op grond van de wet een eigen recht op schadevergoeding tegenover de verzekeraar uitoefent. Het had aangeslotene bekend moeten zijn in welke gevallen Kifid klachten kan behandelen en dat verwijzing van klager naar Kifid in onderhavig geval daarom onjuist was. Dat aangeslotene, zoals zij stelt, niet bekend was met de brief van Kifid van 18 september 2020 waarin gemotiveerd wordt waarom de klacht niet in behandeling kon worden genomen, is daarom niet van belang. Bovendien had van haar mogen worden verwacht dat zij, toen zij er door klager over was geïnformeerd dat deze niet bij Kifid terecht kon, uit eigen beweging zou nagaan waarom dat het geval was. Dit heeft aangeslotene niet gedaan. Aangeslotene heeft evenmin, direct nadat haar bekend werd dat de klacht niet kon worden behandeld, haar eigen proces van klachtbehandeling onderzocht teneinde te voorkomen dat zij klagers in de toekomst ten onrechte naar Kifid zou verwijzen. Met dat onderzoek heeft zij, blijkens haar toelichting op de zitting, pas vier weken voorafgaand aan de zitting – en dus pas na zeven maanden – een begin gemaakt.

7.4 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door klager ten onrechte naar Kifid te verwijzen. Ook is tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene niet wist dat de klacht van klager door Kifid niet kon worden behandeld. De Tuchtraad neemt hierbij in aanmerking dat aangeslotene ook niet zelf heeft uitgezocht waarom de klacht niet kon worden behandeld, toen klager haar dat gemeld had, terwijl zij in de veronderstelling verkeerde dat dat wel het geval was. Tenslotte is het tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene niet direct haar klachtprocedure aan een onderzoek heeft onderworpen teneinde te voorkomen dat zij in de toekomst opnieuw klagers ten onrechte naar Kifid zou verwijzen.

7.5 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.



8. 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, heeft geschaad. Zij legt aangeslotene de maatregel van een berisping op.

Aldus is beslist op 5 juli 2021 door mr. E.M. Wesseling- van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab, mr. M.A.F. Tan- de Sonnaville en prof. mr. J.H. Wansink in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.