



UITSPRAAK 21-010

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats], 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, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 5 maart 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 9 april 2021.
- De reactie hierop (replik) van klager van 16 augustus 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 5 oktober 2021.

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

2. De tuchtklacht in het kort

2.1 De klacht gaat over een e-mailbericht van de fraude-coördinator aan klager. Hierin staat dat een nieuwe afweging zal worden gemaakt met betrekking tot de termijn van de registratie van de persoonsgegevens van klager, wanneer klager de gevorderde onderzoekskosten niet betaalt.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft een beroep gedaan op zijn inboedelverzekering bij aangeslotene voor schade aan zijn jas. Tijdens de behandeling van de claim is bij aangeslotene een vermoeden van fraude ontstaan en zij heeft dit vermoeden onderzocht. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld dat klager een schade die al voor de ingangsdatum van de verzekering was ontstaan, als een recent schadegeval heeft gepresenteerd en opzettelijk een onjuiste schadedatum heeft genoemd. Klager heeft dit erkend. Aangeslotene heeft de claim afgewezen, de persoonsgegevens van klager voor vier jaar opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (het EVR) en de kosten van het onderzoek van de door aangeslotene ingeschakelde expert, zijnde een bedrag van € 1.169,68, bij klager in rekening gebracht.

3.2 Over de hoogte van de onderzoekskosten is daarna discussie ontstaan. De fraudecoördinator heeft klager vervolgens, op 13 februari 2020, over de vordering tot betaling van de onderzoekskosten een e-mail gestuurd met onder meer de volgende tekst:



“Indien u deze vordering niet betaalt binnen de gestelde termijn, zullen wij overgaan tot gerechtelijke incasso en zullen dan tevens, zoals eerder aangekondigd, ook de intern gemaakte kosten alsnog in rekening brengen.

Ook zullen wij dan een nieuwe afweging maken voor wat betreft de termijn van de registratie in de CIS-databank.”

3.3 Klager heeft zich er in de procedure bij de Geschillencommissie over beklagd dat aangeslotene hem met deze e-mail heeft willen bewegen de externe onderzoekskosten binnen de gestelde termijn te voldoen en hem het recht heeft willen ontnemen om bezwaar te maken tegen de hoogte van de kosten. Volgens klager heeft aangeslotene misbruik gemaakt van haar machtspositie.

3.4 De Geschillencommissie heeft uitspraak gedaan over de klacht van klager en de hoogte van de bij klager in rekening gebrachte onderzoekskosten gematigd. De Geschillencommissie heeft geen oordeel gegeven over het tuchtrechtelijke aspect van de klacht.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene met de inhoud van het e-mailbericht in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen.

4.2 Klager heeft in de repliek het volgende naar voren gebracht. Aangeslotene heeft excuses aangeboden voor de uitlating in het desbetreffende e-mailbericht maar deze zijn niet geloofwaardig en overduidelijk strategisch. De excuses kwamen pas nadat de zaak aan Kifid was voorgelegd. Deze excuses zouden dus niet als een verzachtende omstandigheid moeten worden aangemerkt.

4.3 Klager is van mening dat aangeslotene opzettelijk heeft nagelaten onderzoek te doen naar de redenen van de uitlating in het betreffende e-mailbericht. Aangeslotene had eenvoudig met de fraude-coördinator contact kunnen opnemen. Zij heeft er kennelijk bewust voor gekozen de fraude-coördinator niet bij deze zaak te betrekken en in bescherming te nemen. De omstandigheden waaronder de fraude-coördinator met vervroegd pensioen is gegaan, zijn om meerdere redenen verdacht. Klager hoopt dat deze omstandigheden worden onderzocht en dat wordt onderzocht waarom aangeslotene geen contact heeft opgenomen met de fraude-coördinator en opzettelijk niet heeft voldaan aan haar onderzoeksplicht. Hij hoopt ook dat de communicatie van deze fraude-coördinator met (ex-)verzekerden wordt onderzocht, bijvoorbeeld om een patroon vast te stellen, dat de algemene communicatiewijze van aangeslotene wordt gecontroleerd en dat maatregelen worden genomen tegen aangeslotene en de fraude-coördinator.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Aangeslotene stelt dat zij de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad. Zij heeft toegelicht dat klager bezwaar heeft gemaakt tegen de vordering tot betaling van de onderzoekskosten, waarbij klager onder meer stelt dat



de kosten bovenmatig en frauduleus zijn omdat naar zijn mening kosten in rekening zijn gebracht waar geen verrichtingen tegenover staan. De zinsnede in de e-mail van de fraude-coördinator (geciteerd in overweging 3.2) was niet gepast. De duur van de registratie van de persoonsgegevens is tot stand gekomen naar aanleiding van de afweging van diverse feiten en omstandigheden en getoetst door middel van het vier-ogen-principe. De duur van de registratie staat in beginsel vast als hierover door aangeslotene een standpunt is ingenomen. Uitsluitend onder bijzondere omstandigheden kan aanleiding bestaan de registratieduur aan te passen. Een fraude-coördinator kan in verband met het vier-ogen-principe niet zelfstandig tot aanpassing van de duur overgaan en die heroverweging heeft in deze zaak ook niet plaatsgevonden.

5.3 Het is niet te achterhalen wat de reden is geweest om in deze zaak een dergelijke uitlating te doen. De betrokken fraude-coördinator is inmiddels gepensioneerd. Zijn uitdiensttreding houdt geen enkel verband met de onderhavige kwestie. Aangeslotene herkent het door klager geschetste beeld van de fraude-coördinator niet. Van een dreigement dat tuchtrechtelijk verwijtbaar is, is volgens aangeslotene geen sprake. Het behandelen van dossiers is mensenwerk en daarbij kan het soms gebeuren dat een uitdrukking wordt gebruikt of een mededeling wordt gedaan die beter achterwege had kunnen blijven.

5.4 Tijdens de zitting van de Geschillencommissie heeft de fraude-coördinator die het dossier heeft overgenomen, uitgelegd dat de desbetreffende zin niet in het e-mailbericht had mogen worden opgenomen en dat dit ook niet de werkwijze van aangeslotene is. Aangeslotene heeft klager hiervoor tijdens de zitting excuses aangeboden. Ook de Manager Veiligheidszaken, hoofd van de afdeling waar de betrokken fraude-coördinator werkzaam was, heeft na de zitting bij brief van 11 januari 2021 excuses aan klager aangeboden.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de 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 en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

6.2 De voorzitter van de Geschillencommissie heeft aan de Tuchtraad de vraag voorgelegd of aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld met de onder 3.2 geciteerde e-mail. De Tuchtraad beperkt zich tot de beoordeling van deze klacht. Hetgeen klager daarbuiten bij repliek nog heeft aangevoerd behelst niets waarover de Tuchtraad bevoegd is te oordelen.

De Tuchtraad overweegt als volgt.

De fraude-coördinator heeft aan het niet betalen van de onderzoekskosten door klager onder meer de consequentie verbonden dat de duur van de registratie van zijn persoonsgegevens in de CIS-databank, opnieuw zou worden beoordeeld. Het heroverwegen van de registratieduur is hier, zo leidt de Tuchtraad af uit het e-mailbericht, als drukmiddel gebruikt om klager ertoe te bewegen het beloop van de onderzoekskosten niet langer te betwisten en tot spoedige betaling daarvan over te gaan. Een dergelijk drukmiddel – dat de ingrijpende gevolgen van een



registratie in de CIS-databank nog ernstiger dreigt te maken – is in de gegeven omstandigheden onbehoorlijk en niet op zijn plaats. De klacht is dus gegrond.

6.3 De Tuchtraad acht zich voldoende voorgelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling. Aangeslotene heeft erkend dat de desbetreffende e-mail onbehoorlijk was en heeft hiervoor ook excuses aangeboden. Dat aangeslotene voor de uitlatingen van de fraude-coördinator haar verontschuldiging heeft aangeboden, neemt de gegrondheid van de klacht niet weg. Wel is de Tuchtraad van oordeel dat, gelet op de omstandigheden van het geval en mede gelet op de reactie van aangeslotene, geen maatregel hoeft te worden opgelegd.

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, heeft geschaad en verklaart de klacht dus gegrond.

Aldus is beslist op 9 december 2021 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, prof. mr. C.E. du Perron, mr. E.H. Swaab en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.