



UITSPRAAK 22-004

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 17 februari 2021.
- Het verweer van aangeslotene van 21 april 2021.
- De reactie hierop (replik) van klager van 17 mei 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 2 juni 2021.

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 Klager klaagt als belanghebbende (schaderegelingskantoor) over het door aangeslotene niet tijdig naleven van uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie).

3. De achtergronden van de zaak

3.1 De Geschillencommissie heeft in zaken van twee consumenten bij uitspraken van 22 januari 2021 het volgende beslist:

Uitspraak I:

“7. De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast dat Verzekeraar gehouden is om binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- *de afkoopwaarden van Verzekering I per 1 maart 2013 en van Verzekering II per 1 juli 2013 opnieuw vast te stellen waarbij (naast de TER) alleen de kosten van beheer en administratie, genoemd in artikel 10 lid 3 onder c van Voorwaarden I en Voorwaarden II, in aanmerking mogen worden genomen;*
- *over het verschil tussen de opnieuw vast te stellen afkoopwaarden en de oorspronkelijke vastgestelde afkoopwaarden dient Verzekeraar ten aanzien van Verzekering I de wettelijke rente te vergoeden vanaf 1 maart 2013 tot datum voldoening en ten aanzien van Verzekering II de wettelijke rente te vergoeden vanaf 1 juli 2013 tot datum voldoening;*
- *de door Consument gemaakte kosten van rechtsbijstand ad € 1.383,- te vergoeden.”*



Uitspraak II:

“7. De Commissie stelt bij wijze van bindend advies vast dat Verzekeraar gehouden is om binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de afkoopwaarde van de Verzekering per 1 maart 2011 opnieuw vast te stellen waarbij (naast de TER) alleen de kosten van beheer en administratie, genoemd in artikel 10 lid 3 onder c van de Voorwaarden, in aanmerking mogen worden genomen;*
- over het verschil tussen de opnieuw vast te stellen afkoopwaarde en de oorspronkelijke vastgestelde afkoopwaarde dient Verzekeraar de wettelijke rente te vergoeden vanaf 1 maart 2011 tot aan de datum van voldoening en de door Consument gemaakte kosten van rechtsbijstand van € 1.383,-.”*

3.2 Klager heeft namens de betrokken consumenten aangeslotene verzocht binnen de genoemde termijn van vier weken uitvoering te geven aan de uitspraken. Aangeslotene heeft per e-mail van 10 februari 2021 het volgende geantwoord:

“Begrijp ik het goed dat voor de klachten van [naam 1] en [naam 2] geen hoger beroep wordt aangetekend? Graag uw bevestiging hiervan zodat ik e.e.a. in gang kan gaan zetten om de vergoedingen uit te betalen. Bij onduidelijkheid over het al dan niet instellen van hoger beroep door u, zal [naam aangeslotene] pas overgaan tot afhandeling na het verstrijken van de beroepstermijn.”

3.3 Klager heeft geantwoord dat aangeslotene wordt geacht binnen 4 weken na de uitspraak daar uitvoering aan te geven. Daarop heeft aangeslotene, op 12 februari 2021, als volgt gereageerd:

“U en [naam aangeslotene] verschillen hier van mening. Ik heb u om duidelijkheid gevraagd. U wenst die niet geven. Nu u in het midden laat of u gebruik maakt van de mogelijkheid om in beroep te gaan, wachten wij de beroepstermijn zoals die in het Reglement van de Commissie van Beroep staat af.

Na het verstrijken van de beroepstermijn of uw eerdere bevestiging zal [naam aangeslotene] uiteraard meewerken aan de uitvoering van de uitspraak van de Geschillencommissie.”

3.4 Klager heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Tuchtraad.

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad

4.1 Aangeslotene heeft geweigerd om binnen de termijn van vier weken uitvoering te geven aan de uitspraken van de Geschillencommissie omdat bij haar het vermoeden bestond dat de consumenten hoger beroep bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: Commissie van Beroep) zouden instellen, hetgeen schorsende werking zou hebben. Met de mededeling van aangeslotene in haar e-mail van 12 februari 2021 dat zij niet na vier maar pas na zes weken, de termijn voor het instellen van beroep, tot uitvoering van de uitspraak zou overgaan, tenzij de consumenten eerder zouden laten weten dat zij afzien van het instellen van beroep, heeft aangeslotene een onrechtmatige voorwaarde gesteld. Aangeslotene heeft

hiermee tuchtrechtelijk klachtwaardig en in strijd met artikel 20 van de Gedragscode Verzekeraars gehandeld.

4.2 Aangeslotene maakt zich daarmee schuldig aan wangedrag en frustreert de standaard-uitvoering van uitspraken binnen vier weken na de uitspraak. Hiermee ontnemt aangeslotene consumenten de gelegenheid om af te wachten of de uitkomst in eerste aanleg hen tevreden stelt of juist noopt tot de beperkte voortzetting van de rechtsstrijd in hoger beroep. Het feit dat aangeslotene alsnog eerder dan zes weken na de uitspraak heeft betaald, kan daaraan niets afdoen volgens klager.

4.3 Klager heeft de Tuchtraad in zijn repliek aanvullend verzocht passende maatregelen te nemen en aangeslotene publiekelijk te veroordelen en haar te dwingen zich aan de termijnen te houden welke in bindende uitspraken van de Geschillencommissie worden gegeven, op straffe van verval van een door klager opeisbare boete van € 5.000,- per overtreding van dit gebod.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar reactie op de klacht het volgende naar voren gebracht. De Geschillencommissie heeft de termijn om aan de uitspraak uitvoering te geven in beide uitspraken bepaald op vier weken. Deze termijn is niet vastgelegd in het Reglement van de Geschillencommissie. De termijn om in beroep te gaan bij de Commissie van Beroep is, op grond van artikel 4.1 van het Reglement van de Commissie van Beroep, zes weken na verzending van de uitspraak van de Geschillencommissie. In artikel 2.4 van dit reglement is bepaald dat een ingesteld beroep de werking van de uitspraak waartegen het beroep is gericht, schorst. Met de termijn om de uitspraak binnen vier weken na te leven, is geen schorsende werking van de uitspraak mogelijk, waardoor deze termijn botst met de termijn voor het instellen van beroep. Dit was aanleiding om aan klager te vragen of hij voornemens was beroep in te stellen. Klager heeft hierop geen antwoord gegeven.

5.2 Aangeslotene heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 15 februari 2021 gevraagd de termijn waarbinnen de uitspraken moeten worden nageleefd te verlengen. Nadat zij, bij brief van 22 februari 2021 had laten weten dat zij die bevoegdheid niet heeft, heeft aangeslotene uitvoering gegeven aan de uitspraken van de Geschillencommissie en op dezelfde dag de betaalopdracht gegeven. Hierna heeft klager namens de betrokken consumenten beroep ingesteld tegen de uitspraken van de Geschillencommissie.

5.3 Aangeslotene heeft voldaan aan de in de uitspraak gestelde uitvoeringstermijn voor het opnieuw vaststellen van de afkoopwaarde en was op grond van de uitspraak niet verplicht om binnen deze termijn tot uitbetaling over te gaan. Indien dit wel had moeten, dan is deze termijn slechts met twee werkdagen overschreden, hetgeen niet onredelijk lang is en bovendien, gezien de omstandigheden, te rechtvaardigen. Aangeslotene heeft niet de intentie gehad om eenzijdig, zonder medewerking van klager, geen gehoor te geven aan de uitspraak van de Geschillencommissie. Zij houdt zich aan de uitvoeringstermijnen die de Geschillencommissie bepaalt. Dit laat onverlet dat zij de Geschillencommissie mag verzoeken een ruimere termijn dan de gebruikelijke vier weken te hanteren. Het Reglement geeft immers alle vrijheid aan de Geschillencommissie om zelf per dossier de uitvoeringstermijn vast te



stellen. Bovendien sluit een langere termijn aan bij het Reglement van de Commissie van Beroep.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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.

6.2 De klacht gaat over het niet naleven van de uitspraken van de Geschillencommissie binnen de daarin genoemde termijn van vier weken. De Tuchtraad kan er begrip voor opbrengen dat aangeslotene wilde weten of de consumenten beroep zouden instellen tegen de uitspraken en dat het in dat licht ongelukkig is dat de reglementaire termijn voor het instellen van beroep twee weken langer is dan de termijn van vier weken waarbinnen aangeslotene volgens de uitspraken deze moest naleven. Dit neemt echter niet weg dat de uitspraken van de Geschillencommissie werking hadden zolang deze nog niet door een ingesteld hoger beroep waren geschorst. Aangeslotene moest de uitspraken daarom binnen de genoemde termijn uitvoeren. De beslissingen verplichtten aangeslotene de afkoopwaarde te bepalen en dat heeft aangeslotene binnen de termijn gedaan. In zoverre heeft aangeslotene de uitspraken van de Geschillencommissie tijdig uitgevoerd. Hoewel juist is dat in de uitspraken niet met zoveel woorden staat dat aangeslotene de afkoopwaarde moest uitkeren, was tussen partijen niet in geschil dat die, eenmaal herberekend, moest worden betaald. Toen klager op 22 februari 2021 duidelijk had gemaakt dat de consumenten betaling wilden ontvangen overeenkomstig de beslissing in de uitspraken, is aangeslotene daartoe nog dezelfde dag overgegaan. Aan het door klager gestelde belang van consumenten, te weten dat zij konden beoordelen of zij tevreden waren met het resultaat van de uitspraken van de Geschillencommissie, was daarmee tegemoetgekomen. De Tuchtraad constateert dat het hier een incident betreft. De handelwijze van aangeslotene is weliswaar niet geheel juist maar de Tuchtraad beschouwt dit in de gegeven omstandigheden niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.3 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

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.

Aldus is beslist op 25 januari 2022 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, prof. mr. C.E. du Perron en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.