



UITSPRAAK 22-009

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: de heer [naam klager], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klager',

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

1. De procedure voor de Tuchtraad

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klager, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 24 maart 2020, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 6 mei 2020.
- De reactie hierop (replik) van klager van 14 mei 2020.
- De dupliek van aangeslotene van 16 juni 2020.
- De antwoorden van aangeslotene op vragen van de Tuchtraad van 26 mei 2021.
- De reactie van klager van 5 juli 2021.

2. De tuchtklacht in het kort

2.1 Klager verwijt aangeslotene dat zij dekking voor de schade telefonisch en telkens op een andere grond heeft afgewezen, en dat aan het verzoek van klager om het standpunt schriftelijk aan hem mee te delen geen gehoor is gegeven.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft op 4 november 2019 voor schade die op 2 november 2019 is ontstaan door een lekkage in zijn woning aanspraak gemaakt op dekking onder zijn opstalverzekering bij aangeslotene. Tussen aangeslotene en klager is op 4, 11, 15 en 25 november 2019 telefonisch contact geweest over de dekking van de schade en over de door klager ingediende klacht over de schadebehandeling. Naar aanleiding van het laatste telefoongesprek heeft klager per e-mail van diezelfde datum gevraagd om een schriftelijke reactie met een onderbouwing van het dekkingsstandpunt van aangeslotene. Bij brief van 26 november 2019 heeft aangeslotene klager meegedeeld dat de oorzaak van de waterschade niet is verzekerd omdat sprake is van een constructieve fout in de woning en dat zij de schade die in de woning door neerslag is ontstaan (gevolgschade) wel vergoedt.

3.2 Klager heeft over de gedeeltelijke afwijzing van de claim en over de handelwijze van aangeslotene een klacht ingediend bij Kifid. In de procedure bij Kifid heeft aangeslotene haar excuses aangeboden voor de wijze waarop het dossier is behandeld en de communicatie is verlopen. Aangeslotene heeft klager aangeboden de gevolgschade te vergoeden, met de kanttekening dat er geen dekking is omdat sprake is van een constructiefout. Klager heeft het voorstel geaccepteerd maar blijft van mening dat aangeslotene een onjuist en niet onderbouwd



dekkingsstandpunt heeft ingenomen. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de klacht van klager over het gedrag van aangeslotene doorgeleid naar de Tuchtraad.

4. De klachten bij de Tuchtraad

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

4.2 De klachten houden het volgende in. Aangeslotene heeft dekking voor de schade telefonisch achtereenvolgens op vier verschillende gronden afgewezen. Klager heeft herhaaldelijk aangeslotene verzocht de afwijzingsgronden te onderbouwen en hem deze schriftelijk aan hem op te geven, maar daartoe was aangeslotene niet bereid omdat het haar beleid was niets op papier te zetten. De brieven die klager van aangeslotene ontving waren voor hem niet geloofwaardig, omdat hij steeds met een nieuwe afwijzingsgrond werd geconfronteerd. Klager is het inhoudelijk niet eens met het standpunt dat sprake zou zijn van een constructiefout, omdat dit niet is onderbouwd. Klager heeft in het hele proces geen antwoord ontvangen op moeilijke vragen. Hij heeft als verzekerde op alle vragen van aangeslotene zelf antwoord moeten geven, maar in de beleving van klager staat het aangeslotene kennelijk vrij om te bepalen welke vragen van klager zij wel en niet beantwoordt. Bij klager is de indruk ontstaan dat aangeslotene de schade hoe dan ook wilde afwijzen. Aangeslotene reageert selectief, spreekt in haar reacties niet de waarheid en liegt over bewijsmateriaal. Zo heeft klager aangeslotene gevraagd of er foto's zijn gemaakt, waarop aangeslotene bevestigend heeft geantwoord. Klager heeft gevraagd om toezending van deze foto's maar toen werd hem meegedeeld dat er geen foto's zijn gemaakt. Dit gedrag is niet toelaatbaar en de handelwijze van aangeslotene heeft ertoe geleid dat het vertrouwen van klager in aangeslotene verdwenen is.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene is van mening dat de klacht van klager ongegrond is en heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Aangeslotene heeft de claim van klager niet steeds op een andere grond afgewezen. In het eerste gesprek op 4 november 2019 is de schade niet afgewezen maar is onder voorbehoud van dekking een bouwbedrijf ingeschakeld om de situatie ter plaatse te beoordelen. In het tweede gesprek op 11 november 2019 zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken. In dit gesprek heeft de medewerker niet duidelijk aan klager uitgelegd hoe de dekking van de schade aan het dak moest worden beoordeeld. Aangeslotene heeft excuses aangeboden voor de wijze van beoordelen en de manier van communiceren.

Naar aanleiding van de klacht die klager hierna heeft ingediend omdat hij het niet eens was met het standpunt van de medewerker dat de herstelkosten van het dak niet vergoed zouden worden, vond er op 15 november 2019 een derde telefoongesprek plaats. De schade is in dit gesprek niet opnieuw afgewezen. In het kader van de klachtbeoordeling is met klager afgesproken dat alsnog een dakinspectie zou worden uitgevoerd. Naar aanleiding hiervan heeft de klachtbehandelaar telefonisch contact met klager gezocht. Klager heeft per e-mail laten weten dat hij slecht bereikbaar is en heeft verzocht om een reactie per e-mail. Op 25 november 2019 is de uitgevoerde inspectie alsnog telefonisch met klager besproken. Op basis



van de inspectie heeft de klachtbehandelaar vastgesteld dat sprake was van een constructiefout. Klager heeft daarna per e-mail gevraagd om een schriftelijke onderbouwing en deze is op 26 november 2019 aan klager gestuurd.

5.3 Anders dan klager stelt, is het niet het beleid van aangeslotene om niets op papier te zetten. Dit blijkt uit de gevoerde correspondentie van 11 en 26 november 2019. Ook herkent zij zich niet in de stelling van klager dat zij de schade hoe dan ook wilde afwijzen. In het gesprek op 11 november 2019 heeft aangeslotene dekking toegezegd voor de gevolgschade aan de binnenzijde van de woning en dit blijkt ook uit de brief van aangeslotene van die datum. Aangeslotene stelt ook dat niet juist is dat klager herhaaldelijk om een schriftelijke bevestiging van de afwijzing van de schade heeft gevraagd. Klager verzocht op 23 november 2019 om een schriftelijke reactie en in het gesprek van 25 november 2019 heeft hij gevraagd om dat gesprek schriftelijk te bevestigen. Aangeslotene had dit direct na het verzoek op 23 november 2019 kunnen doen, maar zij heeft de schriftelijke reactie op 26 november 2019 alsnog gestuurd. Zij heeft de afwijzing met het beroep op de constructiefout naar aanleiding van de dakinspectie zowel in het gesprek van 25 november 2019 als in de brief van 26 november 2019 onderbouwd met een toelichting. Aangeslotene bestrijdt voorts dat zij geen antwoord geeft op moeilijke vragen of selectief antwoord geeft en eveneens dat zij niet de juiste informatie zou hebben vertrekt.

5.4 Aangeslotene heeft toegelicht hoe zij telefonische communicatie vastlegt en heeft benoemd dat niet alle gesprekken worden opgenomen. Naar aanleiding van de klacht van klager bij de Geschillencommissie van Kifid heeft aangeslotene wijzigingen doorgevoerd om de schadebehandeling te verbeteren. De medewerker die klager onjuist informeerde in het gesprek van 11 november 2019 heeft gerichte individuele feedback ontvangen en in de opleiding voor (klachten)behandelaren wordt nadrukkelijker stil gestaan bij de bewijslastverdeling.

5.5 In de dupliek heeft aangeslotene naar voren gebracht dat klager in de repliek te kennen heeft gegeven dat hij geen belang heeft meer bij de klacht en dat hij kennelijk niet de wens had de klacht aan de Tuchtraad voor te leggen. Aangeslotene stelt dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht dan wel dat deze ongegrond is.

6. De vragen van de Tuchtraad aan aangeslotene en de reactie van partijen

6.1 De Tuchtraad heeft na de schriftelijke uitwisseling van de standpunten door partijen, teneinde vast te stellen wat er is gebeurd bij de behandeling van de schade, nu partijen uitgaan van verschillende feiten, aan aangeslotene schriftelijk de volgende vragen gesteld,:

“Wat is uw standaarddossieropbouw?

Welke methode hanteert u om gevoerde telefoongesprekken vast te leggen?

Indien de gesprekken met de heer [naam klager] door u zijn vastgelegd, wilt u deze dan in de vorm van een scan van het origineel overleggen?”

6.2 Aangeslotene heeft in haar reactie van 16 juni 2021, samengevat, de volgende antwoorden gegeven.



De meeste schades worden telefonisch gemeld bij de afdeling Schadeservice. De medewerkers van deze afdeling leggen notities van telefoongesprekken standaard vast in het schadebehandelingssysteem. Telefoonnotities in dit systeem kunnen, eenmaal vastgelegd, niet meer worden gewijzigd. Een aanvulling op een bestaande notitie is mogelijk maar leidt dan op dezelfde manier tot een nieuwe, aanvullende, notitie die eveneens niet meer kan worden aangepast. Een deel van de telefoongesprekken met de klanten wordt willekeurig digitaal opgenomen met het oog op opleidings- en coachingsdoeleinden. Deze opnames worden maximaal zes maanden bewaard. Aangeslotene heeft voorts geantwoord dat zij er bij dupliek al op had gewezen dat het een misverstand van klager is dat alle telefoongesprekken digitaal worden opgenomen. Dat geldt slechts voor 20 tot 30% van de gesprekken. De gesprekken die met klager zijn gevoerd, zijn niet opgenomen.

De communicatie met klanten vindt behalve telefonisch ook schriftelijk plaats via bijvoorbeeld e-mailberichten of brieven per post. Deze correspondentie wordt via een geautomatiseerd proces gescand en in het zaakdossier van het schadebehandelingssysteem als een digitaal bestand bewaard. Dit geldt ook voor documenten en foto's die door klanten aan aangeslotene worden toegestuurd.

De screenprints van de in het schadebehandelingssysteem vastgelegde gespreksnotities van de telefoongesprekken die aangeslotene op 4 en 15 november 2019 met klager heeft gevoerd zijn bij dupliek overgelegd.

6.3 Klager is in de gelegenheid gesteld te reageren. Per e-mail van 5 juli 2021 heeft hij verwezen naar zijn eerdere omschrijving van de klacht. Hij heeft benadrukt dat aangeslotene gedurende het hele traject heeft geweigerd schriftelijk te communiceren en alleen telefonisch heeft gecommuniceerd. Nadat hij aangeslotene had verzocht uitsluitend schriftelijk te communiceren ontving hij per e-mail het verzoek om telefonisch contact op te nemen.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 Deze uitspraak wordt gedaan op een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De ontvankelijkheid van klager in zijn klacht is daarmee in beginsel gegeven. Van een ondubbelzinnige intrekking van de klacht door klager is geen sprake.

7.2 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.

7.3 De klacht gaat over de wijze waarop de schade van klager is behandeld. Meer in het bijzonder gaat de klacht erover dat aangeslotene de schade telefonisch en telkens op andere grond heeft afgewezen, en dat aan het verzoek van klager om het standpunt schriftelijk aan hem mee te delen aanvankelijk geen gehoor werd gegeven.



7.4 De Tuchtraad is van oordeel dat bij communicatie tussen aangeslotene en de klant als uitgangspunt geldt dat controleerbaar moet zijn wat de inhoud van de communicatie over de dekking in een concreet geval is geweest. Dit brengt mee dat telefonische communicatie hierover tussen aangeslotene en de klant moet worden opgenomen of schriftelijk aan de klant moet worden bevestigd. Wanneer een procedurele beslissing over de schadebehandeling of een beslissing over de dekking onder de verzekering wordt genomen, geldt dat deze beslissing in beginsel schriftelijk moet worden meegedeeld, ook wanneer telefoongesprekken hierover met de klant worden opgenomen. In ieder geval mag van een aangeslotene worden verlangd dat zij gehoor geeft aan het verzoek van haar klant om een dekkingsstandpunt schriftelijk aan haar/hem mee te delen.

7.5 De werkwijze zoals aangeslotene die in haar brief van 26 mei 2021 heeft beschreven, is op zichzelf niet strijdig met tuchtrechtelijke bepalingen. Aangeslotene heeft de schade aan het woonhuis van klager evenwel niet naar behoren behandeld. Zij heeft de claim van klager telefonisch afgewezen met een twijfelachtige onderbouwing van het standpunt. Het ongenoegen van klager hierover is door aangeslotene herkend en erkend. Klager heeft duidelijk gemaakt dat hij schriftelijk geïnformeerd wenste te worden over het dekkingsstandpunt. Hoewel de lezingen van partijen verschillen, acht de Tuchtraad voldoende aannemelijk dat aangeslotene heeft getalmd met het verstrekken van schriftelijke informatie aan klager en een uitgesproken voorkeur aan de dag heeft gelegd voor telefonische communicatie. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene aldus niet naar behoren gehandeld en kan deze gang van zaken aangeslotene tuchtrechtelijk worden aangerekend. De klacht is daarom gegrond. De Tuchtraad acht het opleggen van een maatregel op zijn plaats, te weten een waarschuwing.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen genoemd de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad. Hij legt aangeslotene de maatregel van een waarschuwing op.

Aldus is beslist op 28 april 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C. E. du Perron en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.