



UITSPRAAK 22-019

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene] (h.o.d.n. [handelsnaam I]),
hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klaagster, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 24 januari 2022, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 21 maart 2022.
- De reactie hierop (replik) van klaagster van 7 mei 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 30 mei 2022.

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

De klacht gaat erover dat aangeslotene de reisverzekering van klaagster per contractvervaldatum heeft beëindigd omdat klaagster niet akkoord is gegaan met digitale communicatie.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster had vanaf 1 januari 2006 een doorlopende reisverzekering bij aangeslotene. Aangeslotene heeft klaagster bij brief van 26 augustus 2020 gevraagd om haar e-mailadres door te geven, waarmee klaagster ook toestemming zou geven om digitaal te communiceren. Aangeslotene heeft het verzoek bij brief van 30 september 2020 herhaald. In de brieven staat ook dat aangeslotene klaagster in de toekomst niet meer kan verzekeren als zij haar e-mailadres niet doorgeeft.

3.2 Klaagster heeft geen e-mailadres doorgegeven en zij heeft telefonisch een klacht ingediend over het stopzetten van de verzekeringen op deze grond. Aangeslotene heeft toegezegd de doorlopende reisverzekering een jaar langer te laten doorlopen.

3.3 Bij brief van 26 oktober 2020 heeft aangeslotene klaagster, onder verwijzing naar haar twee eerdere brieven, erover geïnformeerd dat de reisverzekering zou stoppen als zij haar e-mailadres niet zou doorgeven. In de brief staat:

“(…)



Wij hebben uw e-mailadres nodig om u te kunnen verzekeren

Wij blijven onze verzekeringen vernieuwen. En sluiten aan bij wat onze klant wil: en dat is online gemak. Daarom nemen we steeds meer afscheid van de post. Belangrijke informatie over uw doorlopende reisverzekering krijgt u in de toekomst alleen nog per e-mail.

U heeft 3 mogelijkheden

1. Doet u niets? Dan stopt de verzekering.
2. Wilt u uw reisverzekering houden? Geef dan binnen 5 werkdagen uw e-mailadres aan ons door.
3. U kunt ook een reisverzekering afsluiten bij [handelsnaam 2]. Zij sturen informatie over hun verzekeringen nog steeds per post.

(...)"

3.4 Aangeslotene heeft de verzekering, in verband met de eerdere toezegging, bij brief van 21 oktober 2021 opgezegd per 1 januari 2022. In de brief staat: "Op uw verzoek beëindigen wij uw [handelsnaam 1] Reis Perfect Polis per 1 januari 2022". Verder staat in de brief dat klaagster contact kan opnemen met aangeslotene als zij vragen heeft. Klaagster heeft haar reisverzekering tijdig kunnen oversluiten naar [handelsnaam 2].

3.5 Klaagster heeft over het handelen van aangeslotene een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'de Geschillencommissie'). De Geschillencommissie heeft, gelet op de aard van de klacht, geen oordeel over de klacht gegeven en deze 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 klacht gaat erover dat aangeslotene de reisverzekering van klaagster per contractvervaldatum heeft beëindigd omdat klaagster niet akkoord is gegaan met digitale communicatie. Zij heeft geen e-mailadres en wenst per post te communiceren. Communicatie per post is met betrekking tot haar zorgverzekering bij aangeslotene ook mogelijk en klaagster begrijpt niet waarom dit niet mogelijk is voor andere verzekeringen.

4.3 Klaagster is van mening dat de menselijke maat, service en persoonlijke dienstverlening bij aangeslotene volledig zijn verdwenen. De antwoorden van aangeslotene in haar brieven zijn volledig geautomatiseerd, met als gevolg dat niet relevante of foute antwoorden worden gegeven. Zij verwijst hierbij naar de brief van 26 oktober 2020. Anders dan aangeslotene in deze brief schreef, is de verzekering niet 'op verzoek' van klaagster beëindigd.

4.4 Klaagster heeft haar reisverzekering inmiddels bij een andere maatschappij gesloten. Een gelijkwaardige alternatieve verzekering, zoals aangeslotene stelt te hebben aangeboden, betekent een verzekering met exact dezelfde voorwaarden voor ongeveer dezelfde prijs. Klaagster betaalde voor haar verzekering bij [handelsnaam 1] € 118,74. Bij [handelsnaam 2] kost deze verzekering € 164,73. Klaagster vraagt zich af wat er met haar woonverzekering en rechtsbijstandverzekering gaat gebeuren.



5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 De doorlopende reisverzekering van klaagster is een verouderde verzekering. Deze kan niet meer afgesloten worden en is uitgefaseerd. Een reisverzekering kan alleen nog als digitale polis met digitale communicatie worden gesloten. Aangeslotene heeft klaagster bij brieven van 26 augustus 2020 en 30 september 2020 gevraagd om haar e-mailadres door te geven, waarmee klaagster toestemming zou geven om digitaal te communiceren. Op 8 oktober 2020 heeft klaagster gebeld over de brieven en een klacht ingediend omdat ze het niet eens was met de beëindiging van haar verzekering. Zij heeft geen e-mailadres of computer. Naar aanleiding van de klacht heeft aangeslotene de opzegging een jaar uitgesteld. Bij brief van 26 oktober 2020 heeft aangeslotene klaagster meegedeeld dat de doorlopende verzekering van klaagster zou stoppen als aangeslotene geen e-mailadres zou ontvangen. De verzekering is, in verband met de toezegging de verzekering nog een jaar te laten doorlopen, bij brief van 21 oktober 2021 opgezegd per 1 januari 2022. In de automatisch gegenereerde brief stond dat de verzekering op verzoek van klaagster is beëindigd, maar de reden van de opzegging was de informatie in de brief van 26 oktober 2020. De automatisch gegenereerde tekst van de brief van 21 oktober 2021 had betrekking op een reisverzekering van een type dat aangeslotene niet meer aanbiedt.

5.3 Vanaf 2018 is het beleid van aangeslotene dat een nieuwe verzekering niet kan worden gesloten zonder door de klant uitdrukkelijk verleende toestemming voor digitale communicatie. Voor bestaande klanten is aangeslotene vanaf 2018 begonnen met digitale communicatie per prolongatiemoment. Dat deed zij vanaf december 2020 bij de doorlopende reisverzekering. Klanten zijn per post tijdig geïnformeerd over de stap naar digitale communicatie en klanten die geen e-mailadres hebben doorgegeven zijn geïnformeerd over de opties. De woonverzekering en rechtsbijstandverzekering zijn ook vernieuwd en voor nieuwe klanten volledig digitaal. Klanten, waaronder klaagster, worden tijdig geïnformeerd over de wijzigingen. De zorgverzekering wordt wel digitaal en postaal aangeboden. De zorgverzekering van klaagster is niet digitaal. Aangeslotene zegt deze verzekering niet op. Het nieuwe beleid voor digitale communicatie is getoetst door de [handelsnaam 1] Klantraad.

5.4 Klanten die geen volledig digitale verzekering willen, zijn vrij om een andere verzekeraar te kiezen. Aangeslotene biedt deze klanten aan om hen te begeleiden naar een gelijkwaardig product bij [handelsnaam 2]. Dit merk van [naam aangeslotene] biedt wel de mogelijkheid van een papieren polis. Aangeslotene zorgt ervoor, met een op maat gesneden acceptatieproces waarbij geen acceptatievragen worden gesteld, dat de klant het gelijkwaardige product naadloos kan voortzetten bij dezelfde risicodragers ([naam aangeslotene]).

5.5 Op grond van het Besluit elektronische mededelingen in het kader van een verzekeringsovereenkomst, kunnen mededelingen als bedoeld in artikel 7:933 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') elektronisch worden verzonden als deze kunnen worden opgeslagen op een duurzame drager. Dit is toegestaan als de geadresseerde daarmee uitdrukkelijk instemt. De verzekering mag niet tussentijds worden opgezegd als de verzekeringnemer niet instemt met digitale communicatie. Aangeslotene is van mening dat zij de verzekering wel tegen het einde van de contractstermijn mag opzeggen, met inachtneming van de opzegtermijn van twee maanden (artikel 7:940 lid 1 BW). Deze opzegmogelijkheid is ook opgenomen in de



voorwaarden. De derogerende werking van de redelijkheid en billijkheid staat aan een opzegging per contractvervaldatum niet in de weg, zeker niet als de klant wordt begeleid naar een gelijkwaardige alternatieve verzekering.

5.6 De doorlopende reisverzekering die klaagster had, bestaat niet meer en hier is klaagster over geïnformeerd. Klaagster heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om haar reisverzekering bij [handelsnaam 2] over te sluiten. Zij heeft hierdoor geen financieel nadeel ten opzichte van de huidige nieuw af te sluiten reisverzekering van [handelsnaam 1]. De premie die klaagster betaalde, hoorde bij de verouderde polis. Deze premie is sinds 1 januari 2019 niet veranderd. Als de verzekering van klaagster zou zijn omgezet naar een digitale polis, zou deze per 1 januari 2021 zijn geconverteerd naar de hernieuwde reisverzekering met een hogere premie. Aangeslotene is bereid het verschil tussen de premie voor de oude verzekering en de huidige verzekering van klaagster voor één jaar te compenseren.

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 Tuchtraad moet een oordeel geven over de vraag of aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door haar klanten niet langer de mogelijkheid te bieden om verzekeringsbescheiden per post te ontvangen. Hoewel de Tuchtraad zich kan voorstellen dat de beslissing van aangeslotene om nog uitsluitend digitaal te communiceren voor een bepaalde groep verzekeringnemers bezwaarlijk is, acht hij van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door aangeslotene geen sprake. Aangeslotene heeft klaagster aangeboden haar te begeleiden met het oversluiten van haar verzekeringen naar [handelsnaam 2], waardoor klaagster de reisverzekering kon voortzetten bij dezelfde risicodrager. Er staan geen wettelijke bepalingen in de weg aan de beslissing van aangeslotene om de verzekeringen per contractvervaldatum te beëindigen wegens de weigering van de verzekeringnemer om voortaan uitsluitend digitaal met haar te communiceren. Het beëindigen van de verzekering door aangeslotene is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Naar het oordeel van de Tuchtraad had aangeslotene bij het verzenden van de brief waarmee klaagster over de opzegging is geïnformeerd wel meer zorgvuldigheid moeten betrachten. De brief is automatisch gegenereerd waardoor ten onrechte is vermeld dat de verzekering is beëindigd op verzoek van klaagster.

6.3 De klacht van klaagster gaat er ook over dat haar nieuwe verzekering bij [handelsnaam 2] duurder is dan haar oude verzekering bij [handelsnaam 1], waardoor van een gelijkwaardige alternatieve verzekering geen sprake is. Aangeslotene heeft toegelicht dat de reisverzekering van klaagster een verouderd product was dat aangeslotene niet meer wilde aanbieden. Indien klaagster haar e-mailadres zou hebben doorgegeven, zou de verzekering van klaagster zijn voortgezet, maar zou dan per 1 januari 2021 zijn omgezet naar een vernieuwde reisverzekering. Het verschil in premie tussen deze vernieuwde reisverzekering bij [handelsnaam 1] en de huidige verzekering van klaagster bij [handelsnaam 2] zou dan minder



groot zijn geweest. De Tuchtraad neemt op basis van deze toelichting aan dat voor klaagster wel sprake is geweest van een kostenverhoging, maar dat deze verhoging door de verandering van de verzekering bij [handelsnaam I] grotendeels ook zou zijn opgetreden als klaagster haar e-mailadres zou hebben doorgegeven. Aangeslotene heeft bovendien aangeboden het premieverschil aan klaagster voor één jaar te compenseren. De Tuchtraad is van oordeel dat ook op dit punt geen sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

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 en verklaart de klacht dus ongegrond.

Aldus is beslist op 26 september 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.