



UITSPRAAK 22-020

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene] (h.o.d.n. [handelsnaam]), 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 23 september 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 12 oktober 2021.
- De reactie (replik) van klager van 22 november 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 7 december 2021.
- De aanvullende informatie van aangeslotene van 30 mei 2022.

Op 23 mei 2022 is de klacht mondeling ter zitting behandeld. Klager nam daaraan online deel.

Deze beslissing wordt gegeven 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).

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht van klager is in de kern dat hij vindt dat aangeslotene onvoldoende informatie heeft vermeld op de door klager ontvangen factuur, nadat klager een auto had toegevoegd op zijn Alles in één polis. Klager is het niet eens met de maatregelen die aangeslotene heeft getroffen toen betaling van deze factuur uitbleef. Ook vindt klager het vreemd dat hij na beëindiging van zijn Alles in één Polis zijn gegevens niet meer kon inzien in de [naam tussenpersoon]-online-omgeving.

3. De achtergrond van de zaak

Klager had een Alles in één Polis bij aangeslotene. Na toevoeging van een auto op deze polis via [naam tussenpersoon] (hierna: 'de tussenpersoon') heeft hij een brief ontvangen van aangeslotene (zonder aangepast polisblad). In de brief stond dat klager een bepaald bedrag moest betalen. Het bedrag dat op de factuur stond was niet nader gespecificeerd. Klager heeft bij aangeslotene geklaagd dat het voor hem niet duidelijk was waarvoor hij moest betalen en hij heeft om een specificatie gevraagd. Volgens aangeslotene konden er destijds geen gespecificeerde facturen worden gestuurd. Dat was technisch onmogelijk. Omdat betaling van de factuur door klager uitbleef, heeft aangeslotene verschillende maatregelen getroffen. Zij heeft de Alles in één Polis beëindigd en de persoonsgegevens van klager (intern) geregistreerd.



Na een klacht van klager hierover heeft aangeslotene erkend dat zij in haar communicatie niet voldoende duidelijk is geweest. Aangeslotene heeft de maatregelen daarom teruggedraaid.

4. De klachten bij de Tuchtraad

Klager is ontevreden over de gang van zaken. Hij vindt het gedrag van aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar. Hij acht het ontoelaatbaar dat aangeslotene hem geen gespecificeerde factuur heeft toegestuurd, dat zijn verzekeringen werden beëindigd (ten gevolge waarvan hij enkele dagen onverzekerd heeft rondgereden) en dat aangeslotene hem direct als 'wanbetaler' heeft geregistreerd. Klager klaagt er ook over dat hij zijn gegevens niet meer digitaal kon inzien nadat zijn Alles in één Polis door aangeslotene was beëindigd. Hij ervaart de handelwijze van aangeslotene als onduidelijk en onvriendelijk. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft verzocht te onderzoeken of het handelen van aangeslotene in strijd is met tuchtrechtelijke bepalingen.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Aangeslotene erkent dat klager geen gespecificeerde factuur ontving na het toevoegen van een auto op zijn Alles in één Polis. Aangeslotene stelt dat dit technisch nog niet mogelijk is. Zij heeft klager wel telefonisch geïnformeerd over zijn nieuwe autoverzekering en de daarbij behorende premie. Ook hebben de tussenpersoon en aangeslotene een toelichting gegeven bij het afsluiten van de verzekering. In zijn [naam tussenpersoon]-online-omgeving kan klager ook informatie terugvinden over zijn verzekering en de premie. Dit staat ook op de polisbladen vermeld. Tot slot heeft aangeslotene aangeboden een handmatig opgemaakte factuur met specificatie aan klager te overhandigen. Aangeslotene is bezig om het proces rondom het versturen van een gespecificeerde nota te verbeteren.

5.3 Aangeslotene stelt zich in het verweerschrift op het standpunt dat klager wel degelijk is geïnformeerd over het beëindigen van zijn pakketverzekering en zij onderbouwt dat met verstuurde aanmaningen. Ook over de interne registraties heeft aangeslotene klager geïnformeerd. Aangeslotene begrijpt de wens van klager om een specificatie niet alleen telefonisch te ontvangen en online te kunnen inzien, maar deze ook op de factuur te kunnen zien. Tegelijkertijd ontslaat dit klager niet van zijn betalingsverplichtingen. Betalingen van de zijde van klager bleven telkens uit. Reden waarom aangeslotene de Alles in één Polis heeft beëindigd. Destijds heeft aangeslotene hiervan ook in de interne registratiesystemen melding gemaakt. Omdat aangeslotene de klacht van klager niet direct kon oplossen, heeft zij de achterstallige premie die klager verschuldigd was, uiteindelijk volledig kwijtgescholden. Ook heeft aangeslotene de interne registraties verwijderd.

5.4 Ten aanzien van het verwijderen van de informatie over de Alles in één Polis in de [naam tussenpersoon]-online-omgeving merkt aangeslotene op dat een actieve polis na beëindiging inderdaad uit deze omgeving verdwijnt. Maar alle correspondentie over de verzekering blijft in de inbox van de [naam tussenpersoon]-online-omgeving staan. De polisbladen die in de inbox staan, kan klager altijd blijven inzien. Het maakt daarbij niet uit dat de verzekering is beëindigd.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft ingevolge 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 klacht die ziet op de beëindiging van klagers Alles in één Polis is gegrond. Aangeslotene heeft meerdere waarschuwingsbrieven aan klager gestuurd over de achterstallige premie en de gevolgen bij het uitblijven van betaling van die premie. Met die brieven was voor klager ook duidelijk dat aangeslotene zijn Alles in één Polis zou beëindigen als betaling zou uitblijven. Uit die brieven blijkt echter niet met ingang van welke dag aangeslotene voornemens was over te gaan tot beëindiging. Pas in de beëindigingsbrief wordt een datum genoemd, die op dat moment al was gepasseerd. Dat is te laat, omdat klager hierdoor niet tijdig tevoren op de hoogte was van de dag waarop zijn Alles in één Polis zou worden beëindigd en omdat beëindiging van een verzekering verstrekkende gevolgen heeft. Dit geldt temeer wanneer het gaat om een Alles in één Polis die dekking biedt voor verschillende risico's, waaronder in dit geval de verplichte aansprakelijkheidsdekking voor auto's. Het is daarom belangrijk dat verzekeringnemers weten waar zij aan toe zijn. Dit betekent dat over de beëindiging helder, tijdig en volledig moet worden gecommuniceerd. Tijdens de zitting heeft aangeslotene erkend dat haar communicatie soms duidelijker kan en toegezegd hier intern aandacht aan te zullen besteden. De Tuchtraad ziet daarom geen aanleiding om een maatregel op te leggen.

6.3 De overige klachten zien op het niet verschaffen van een gespecificeerde factuur en op de beschikbaarheid van gegevens in de [naam tussenpersoon]-online-omgeving.

6.4 Aangeslotene heeft erkend dat zij geen gespecificeerde factuur per post aan klager heeft gestuurd. Hierdoor was het voor klager niet duidelijk welk bedrag moest worden toegerekend aan de door hem doorgevoerde wijziging op zijn Alles in één Polis. Aangeslotene heeft opgemerkt dat dit destijds door technische oorzaken nog niet mogelijk was. Zij heeft wel via andere communicatiemiddelen aan klager een nadere specificatie beschikbaar gesteld, maar daar nam klager geen genoegen mee. Aangeslotene is bezig de wijze van factureren aan te passen.

De Tuchtraad is van oordeel dat uit een factuur voldoende duidelijk moet blijken waarvoor moet worden betaald. Het is dan ook terecht dat aangeslotene bezig is met het verbeteren van de facturatie. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag is naar het oordeel van de Tuchtraad op dit punt evenwel geen sprake. Aangeslotene heeft klager desgevraagd de gewenste informatie verschaft, zij het niet langs de door klager verlangde weg, en is bezig de facturatie te verbeteren. De Tuchtraad vertrouwt erop dat aangeslotene de (voor)genomen maatregelen zal voortzetten en dat die dan op dit punt afdoende zullen blijken.

6.5 Klager heeft ook geklaagd dat zijn gegevens niet meer online beschikbaar zijn sinds de Alles in één Polis is beëindigd. Aangeslotene heeft in reactie hierop gesteld dat deze gegevens inderdaad worden verwijderd bij de actieve producten, maar dat zij nog beschikbaar zijn in de berichtenbox in de [naam tussenpersoon]-online-omgeving.



Hoewel de informatie van klager na het beëindigen van de Alles in één Polis nog beschikbaar was, acht de Tuchtraad verbetering van de online-omgeving wenselijk met het oog op de vereiste duidelijkheid en de klantvriendelijkheid. Informatie die in een berichtenbox staat, zal doorgaans lastiger te vinden zijn dan informatie in een gestructureerde omgeving. Bovendien moeten verzekeringnemers van tevoren weten op welke wijze gegevens beschikbaar blijven na het einde van een verzekering. Het risico bestaat anders dat zij berichten verwijderen die later een archieffunctie blijken te hebben. Verwarring met lopende producten kan worden voorkomen door informatie van beëindigde producten een specifieke plaats te geven in de onlineomgeving. Aangeslotene heeft ter zitting laten blijken zich van de wenselijkheid van verbetering bewust te zijn en daaraan te werken. In het licht hiervan acht de Tuchtraad het niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat de informatie op dit moment alleen in de berichtenbox is terug te vinden.

7. De beslissing

Ten aanzien van de onder 6.2 genoemde klacht over de beëindiging van de Alles in één Polis oordeelt de Tuchtraad dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad. Bij de overige klachten is niet gebleken van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag.

Aldus is beslist op 26 september 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.