Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0027A

(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Datum uitspraak	10 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	AXA France IARD , h.o.d.n. AXA Partners – Credit & Lifestyle Protection, gevestigd te Nanterre, Frankrijk, verder te noemen AXA Partners
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht is behandelbaar

Samenvatting

Tussenuitspraak. Behandelbaarheid. Woonlastenverzekering. De consument klaagt over de wijze waarop AXA Partners zijn claim behandelt en de afwijzing van zijn claim. AXA Partners stelt dat de klacht van de consument op grond van het reglement van Kifid niet behandelbaar is, omdat AXA Partners niet is aangesloten bij Kifid. De commissie oordeelt dat de klacht wel behandelbaar is als zijnde een klacht tegen AXA France IARD.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van AXA Partners en 4) de reactie daarop van de consument.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. B. van den Berg, jurist van ARAG rechtsbijstand. AXA Partners is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. N.E. Hemstra, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 De commissie is van oordeel dat het vooralsnog niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft per 1 augustus 2006 via een tussenpersoon een woonlasten-verzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij Genworth Financial. De verzekering/ onderneming is overgenomen door AXA Group. Correspondentie vindt plaats met AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection te Arnhem (hierna te noemen: AXA Partners). De verzekering biedt dekking bij ziekte of een ongeval en bij onvrijwillige werkloosheid.

Op deze verzekering zijn van toepassing de polisvoorwaarden 'TAF Maandlastbeschermer, GF 01-2006' (hierna: de voorwaarden).

2.2 De consument is in juni 2018 arbeidsongeschikt geraakt en heeft dit op 18 januari 2019 gemeld bij de verzekeraar. Bij brief van 24 januari 2019 heeft de dienst schadeclaims van AXA Partners de consument meegedeeld dat zijn claim nog niet in behandeling kan worden genomen vanwege de eigen risico periode van 365 dagen en dat hij in juni 2019 opnieuw contact met haar kan opnemen als hij nog arbeidsongeschikt is door dezelfde geclaimde klachten. Onderaan deze brief is het volgende vermeld, voor zover relevant:

> *'AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection is de handelsnaam van AXA Partners SAS, een entiteit van de AXA Group.*
> *AXA France Vie, S.A. met een maatschappelijk kapitaal van (...) ingeschreven onder nummer (...) Nanterre - AXA France IARD, S.A. met een maatschappelijk kapitaal van (...) geregistreerd onder nummer (...) Nanterre.'*

2.3 In een brief van 14 juni 2019 heeft de dienst schadeclaims van AXA Partners aan de consument bevestigd de medische machtiging voor de medische specialist in goede orde te hebben ontvangen en meegedeeld dat zij contact met hem zullen opnemen zodra zij de benodigde informatie van de specialist hebben ontvangen en een beslissing hebben genomen. Vervolgens heeft de consument niets meer vernomen van AXA Partners en daarom op 6 december 2021 navraag gedaan naar de stand van zaken. Bij e-mailbericht van 9 december 2021 heeft AXA Partners de consument meegedeeld dat zij de opgevraagde medische informatie nooit heeft ontvangen. Verder heeft AXA Partners in dit e-mailbericht gevraagd of de consument een nieuwe schadeclaim wil indienen of dat hij wil dat de schadeclaim van 18 januari 2019 opnieuw wordt opgepakt.

2.4 Op 11 juli 2022 heeft de vertegenwoordiger van de consument AXA Partners gemaild met het verzoek om met spoed de claim van de consument van 18 januari 2019 te behandelen. Vervolgens heeft de vertegenwoordiger van de consument op verzoek van AXA Partners – na terugontvangen briefcorrespondentie gericht aan AXA Partners, herhaalde rappels en meerdere telefoongesprekken en e-mailcorrespondentie met AXA Partners – de verzochte medische informatie op 21 november 2022 per beveiligde e-mail toe kunnen sturen naar het door AXA Partners opgegeven e-mailadres: clp.nl.secretariaat@partners.axa.

2.5 Bij e-mailbericht van 3 januari 2023 heeft AXA Partners de claim van de consument afgewezen vanwege de uitsluiting die staat vermeld in artikel 2.5 van de voorwaarden. De vertegenwoordiger van de consument heeft hiertegen op 6 februari 2023 bezwaar gemaakt en verzocht om onderbouwing met het medisch rapport van de medisch adviseur van AXA Partners. Na meerdere rappels heeft de vertegenwoordiger van de consument op 1 juni 2023 een brief van AXA Partners ontvangen met de mededeling dat haar verzoek om een medisch verslag te ontvangen wordt bestudeerd door de betreffende afdeling. Daarna heeft de vertegenwoordiger van de consument niets meer vernomen van AXA Partners. Op 17 juli 2023 heeft zij een klacht ingediend bij Kifid.

2.6 Op 7 september 2023 heeft Kifid in het kader van deze klachtprocedure van AXA Partners een adreswijziging ontvangen met een vestigingsadres in Lille. Onderaan deze mail is het volgende vermeld, voor zover relevant:

> *'AXA France Vie S.A. (...) and AXA France IARD S.A. (...) (both part of AXA) are both authorised and regulated in France by (...).*
> *(...)*
> *AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection is the trading name of each of these companies.'*

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over 1) de wijze waarop AXA Partners zijn claim behandelt en 2) de afwijzing van zijn claim door AXA Partners. De consument vordert uitkering onder de verzekering voor zijn schadeclaim.

Het verweer

2.8 AXA Partners stelt met een beroep op vraag 4 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) dat de klacht niet behandelbaar is. Ter onderbouwing van haar standpunt voert zij het volgende aan.

2.9 AXA Partners staat niet in het Dienstverlenersregister en is niet aangesloten bij Kifid. Zij is ook niet tot 3 jaar geleden aangesloten geweest bij Kifid. Daarnaast heeft AXA Partners ook geen verklaring getekend waaruit blijkt dat Kifid de klacht van de consument in behandeling mag nemen. Bovendien heeft Kifid AXA Partners nooit bericht dat zij de klacht van de consument beschouwt als zijnde ingediend tegen een andere entiteit dan AXA Partners. Die bevoegdheid heeft Kifid ook niet. AXA Partners is (slechts) een assurantietussenpersoon. Zij is niet de participerende verzekeraar op de polis van de consument. Daarom is AXA Partners niet bevoegd en ook niet in staat om dekking te verlenen onder de verzekering van de consument.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument behandelbaar is en zij zal dit oordeel hierna toelichten.

De klacht is behandelbaar

3.2 De consument stelt dat aan hem niet duidelijk is gecommuniceerd bij welke partij de verzekering na overname was ondergebracht. Alle correspondentie met betrekking tot zijn schadeclaim vonden vervolgens plaats uit naam van AXA Partners.

Bovendien heeft AXA Partners in haar brief van 18 oktober 2023 de consument aangeraden om contact met Kifid op te nemen in verband met zijn klacht maar niet vermeld dat zij niet is aangesloten bij Kifid en de klacht tegen AXA France IARD als verzekeraar moet worden ingediend. Gelet hierop is bij hem de indruk gewekt dat AXA Partners als zijn verzekeraar handelde en niet slechts als tussenpersoon en was hij in de veronderstelling dat hij zijn klacht tegen AXA Partners bij Kifid moest indienen. Het primaire doel van de consument is om te bewerkstellingen dat alsnog dekking onder de verzekering wordt verleend.

3.3 De commissie concludeert dat gelet op het voorgaande en ook uit de rest van het procesdossier duidelijk volgt dat het de bedoeling van de consument was om zijn klacht tegen de wel bij Kifid aangesloten AXA France IARD als verzekeraar van de verzekering in te dienen. Blijkbaar heeft AXA France IARD er voor gekozen om via AXA Partners te communiceren met de consument over zijn schadeclaim zonder dat door AXA Partners dan wel AXA France IARD aan de consument duidelijk is gemaakt dat AXA France IARD de verzekeraar is. Sterker nog, AXA Partners heeft het doen overkomen alsof zij de verzekeraar van de verzekering was. Uit de ondertiteling van brieven en e-mailberichten blijkt evenmin hoe de verhoudingen zijn. In de ondertiteling van e-mailberichten staat vermeld dat AXA Partners - Credit & Lifestyle Protection een handelsnaam is van AXA France IARD. Het is dan ook aan AXA Partners en AXA France IARD te wijten dat de consument per abuis zijn klacht tegen de verkeerde entiteit van de AXA groep heeft ingediend bij Kifid.

3.4 Gelet op het voorgaande zal de klacht van de consument worden beschouwd als zijnde een klacht tegen AXA France IARD en is daarmee behandelbaar. De commissie betreurt de formele opstelling van de vertegenwoordiger van AXA Partners in deze en de hierdoor ontstane onnodige vertraging van de behandeling van de klacht van de consument. Zeker gelet op het feit dat uit het procesdossier volgt dat AXA France IARD op de hoogte is van de klacht en dezelfde vertegenwoordiger heeft als AXA Partners.

Inhoudelijk verweer

3.5 Nu de commissie heeft vastgesteld dat de klacht van de consument als zijnde een klacht tegen AXA France IARD behandelbaar is en uit het procesdossier volgt dat AXA France IARD al op de hoogte is van de klacht en dezelfde vertegenwoordiger heeft als AXA Partners, stelt zij AXA France IARD in de gelegenheid om binnen drie weken na dagtekening van deze uitspraak inhoudelijk verweer te voeren. Na ontvangst van het verweer of na het verstrijken van de gestelde termijn zal de commissie bepalen of zij de consument in de gelegenheid stelt op het verweer te reageren, een hoorzitting gelast, of overgaat tot het doen van einduitspraak.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht behandelbaar en stelt AXA France IARD in de gelegenheid om binnen 3 weken na dagtekening van deze uitspraak inhoudelijk verweer te voeren tegen de klacht van de consument.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening – voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl