

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/30 Div.T

In de klacht nr. 029.01

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Ombudsman Verzekeringen heeft zich bij brief van 26 maart 2001 tot de Raad van Toezicht Verzekeringen gewend omtrent het optreden van de tussenpersoon. De Raad acht termen aanwezig om het optreden van de tussenpersoon ambtshalve te onderzoeken op de voet van artikel 6 sub b.3 van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen. In het kader van het onderzoek heeft de Raad aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon, in aanwezigheid van de Ombudsman Verzekeringen, in een zitting van de Raad te horen.

De brief van de Ombudsman Verzekeringen

De tussenpersoon neemt de Ombudsman Verzekeringen niet serieus door niet of nauwelijks medewerking te verlenen aan bemiddeling door de Ombudsman, hem inlichtingen te onthouden en in gevallen van evident onjuist handelen jegens klagers, ondanks aandringen door de Ombudsman, klagers niet tegemoet te komen. Er zijn ook kwesties geweest waarin de tussenpersoon helemaal niet op brieven van de Ombudsman reageerde maar, nadat om die reden de onbemiddelbaarheid van de kwestie was vastgesteld en het dossier was gesloten, alsnog tot een regeling bereid bleek nadat de klager de kwestie aan de Raad van Toezicht had voorgelegd. De Ombudsman geeft een opsomming van zijn negatieve ervaringen in het jaar 2000 met de tussenpersoon en voegt kopieën van de dossiers van desbetreffende zaken bij.

De reactie van de tussenpersoon

De tussenpersoon betreurt de brief van de Ombudsman Verzekeringen. De brief geeft een subjectief en onvolledig beeld en plaatst ten onrechte de integriteit en kwaliteit van de tussenpersoon in een slecht daglicht.

De tussenpersoon is vanaf 1997 gaan opereren op het gebied van mobiele telefoon-, computer-, wit- en bruingoedverzekeringen voor met name de consumentenmarkt. Daarin is hij marktleider geworden. Het feit dat hij deze producten voor beursgenoteerde, gerenommeerde verzekeraars en organisaties mag voeren bevestigt dat hij zijn werk professioneel en naar tevredenheid doet. Hij vormt een verlengstuk van de klantenservice van bedrijven die telefoons, computers en wit- en bruingoed verkopen.

De mobiele telefoonverzekering is in 1996 (mede door hem) in de markt gezet. De groei binnen deze markt gaf veel mogelijkheden maar vormde ook een bedreiging. De tussenpersoon schetst de ontwikkeling. Twee verzekeraars namen vanaf eind 1997 ieder voor 50% deel aan de portefeuille. De resultaten werden sterk verbeterd. Verzekeraars hebben sindsdien minimaal 35% netto verdiend op

de portefeuille. Het percentage uitgekeerde schades is gestegen naar 70% tot 98%. Daarmee werd het product volwassen.
2002/30 Div.T

In die tijd heeft de tussenpersoon in overleg met de betrokken verzekeraars en consumentenorganisaties voorlichtingsmateriaal gemaakt om de consumenten volwaardig en eerlijk te informeren omtrent de via hem aangevraagde telefoonverzekering. Op deze wijze heeft hij op professionele wijze gehoor gegeven aan een behoefte bij consumenten en belangenorganisaties.

Medio 1999 besloot de tussenpersoon het specialisme van het verzekeren van mobiele telefoons als enige activiteit voort te zetten. Dit was voor een van de betrokken verzekeraars reden om zijn positie te heroverwegen. Toen is een andere verzekeraar bereid gevonden om deel te nemen, een verzekeraar die wereldwijd geldt als professional op het gebied van garantieverzekeringen. De verzekerden zijn hiervan op de hoogte gesteld.

Tot op heden is de portefeuille zo verder opgebouwd. Bedrijfsprocessen werden verder verbeterd. Onder meer wordt een eigen kennis-, intelligentie- en verwerkingssysteem ontwikkeld, waarbij optimaal van het internet geprofiteerd wordt. Deze investering bedraagt ruim een miljoen gulden. De laatste fase van de conversie naar dit nieuwe systeem is bereikt.

Door de professionalisering kan de tussenpersoon de verzekerden snel en op eenvoudige wijze helpen. Dat ook fouten gemaakt worden kan hij niet uitsluiten. De inzet is om dit tot een minimum te beperken. Op een portefeuille van ruim 500.000 verzekerden en ruim 31.000 schademeldingen (in 2000) met verwerkingstijden van minder dan 24 uur, waren er 20 klachten, waaronder (volgens de Ombudsman) 6 onbevredigend afgehandelde zaken.

De tussenpersoon heeft in 1999 de Ombudsman de helpende hand gereikt toen laatstgenoemde een groot aantal klachten bereikte van één van de klanten van de tussenpersoon, na een overname van een serviceprovider waar administratief nogal wat fout was gegaan. De klachten hadden overigens, op één uitzondering na, geen betrekking op de door de tussenpersoon aangeboden verzekering.

Eind 1999 heeft de tussenpersoon in het belang van de verzekerden aan de betrokken verzekeraars de eis gesteld zich aan te sluiten bij het Klachteninstituut Verzekeringen. Hetgeen ook is geschied.

De tussenpersoon geeft een toelichting omtrent de door de Ombudsman genoemde individuele onbevredigend verlopen kwesties. Daaruit blijkt volgens de tussenpersoon dat hij twee fouten heeft gemaakt op in totaal 31.653 afgewikkelde schaden. Dat komt overeen met 0,0064%. De andere gevallen betreffen de zorgvuldigheidsbepalingen. Dit blijft een moeilijk onderwerp. In zijn voorlichting en voorwaarden probeert hij daarover op voorhand volledig en duidelijk te zijn. Bekend zijn de vele fraudegevallen binnen dit segment. Als achteraf blijkt dat de verzekerde zinvolle en eerlijke argumenten kan aandragen, eventueel ondersteund door de Ombudsman, dan behandelt de tussenpersoon dat zeer zorgvuldig en probeert hij de verzekeraars te overtuigen de schadeclaim alsnog te honoreren.

Een wijziging in het personeel van de tussenpersoon in 2000 heeft tot fricties geleid. Dit betreurt de tussenpersoon. Om een herhaling te voorkomen zal de directeur persoonlijk eventuele brieven en voorkomende zaken behandelen. Gezamenlijk met zijn raadsman zal hij dit zorgvuldig en stipt volgen.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is met de tussenpersoon, in aanwezigheid van de Ombudsman, gesproken over de navolgende vier vragen.

2002/30 Div.T

1. welke van de met de tussenpersoon gelieerde vennootschappen te dezen optreedt, de inschrijving van die vennootschap in het SER-register en de vermelding op de door de tussenpersoon uitgereikte polissen en diens briefpapier;
2. het beleid van de tussenpersoon zoals dat uit de door de Ombudsman aan de Raad toegezonden zaken - het gaat om zes dossiers - blijkt, met betrekking tot gevallen dat een verzekerde aanspraak maakt op dekking en uitkering wegens diefstal en het aanbod van de tussenpersoon om in zulke gevallen, tenslotte, een uitkering van 50% aan de verzekerde aan te bieden;
3. de klachten van de Ombudsman over het gebrek aan medewerking door de tussenpersoon aan zijn bemiddeling;
4. de vraag welke van de met de tussenpersoon gelieerde vennootschappen terzake van de garantieverzekeringen volmacht bezit(ten) van welke verzekeraars en of daaraan formeel vorm is gegeven op een door de Wet assurantiebemiddelingsbedrijf voorgeschreven wijze en zo zulks niet het geval zou zijn, op welke andere grond de tussenpersoon meent gerechtigd te zijn namens buitenlandse verzekeraars in Nederland het verzekeringsbedrijf uit te oefenen.

Het verdere verloop van het onderzoek

Bij brief van 31 december 2001 met bijlagen heeft de tussenpersoon nog nadere inlichtingen verschaft, waaronder dat hij binnenkort een nader gesprek met de Ombudsman Verzekeringen zal hebben. Bij brief van 7 februari 2002 heeft de Ombudsman Verzekeringen bericht over bedoeld gesprek.

Het oordeel van de Raad

1. Hetgeen de Ombudsman aan de Raad heeft bericht, heeft de Raad aanleiding gegeven de wijze waarop de tussenpersoon handelt bij het verzekeren van mobiele telefoons ambtshalve te onderzoeken. De uitkomst van dat onderzoek wordt in het navolgende aan de hand van de hiervoor weergegeven vier vragen verantwoord.
2. Vraag 1: De Raad heeft kennis genomen van de mededeling van de tussenpersoon dat te dezen als tussenpersoon optreedt: (...), naar opgave van de tussenpersoon handelend onder de naam (...). De Raad is van oordeel dat briefpapier en polissen van de onderhavige verzekeringen niet voldoende duidelijk maken welke vennootschap met '(...)' is bedoeld. Daarbij wordt mede gelet op de omstandigheid dat in de door Raad van de S.E.R. ontvangen opgave van 10 juli 2001 van inschrijvingen in de desbetreffende registers tevens sprake is van (...) en (...). De Raad heeft voorts vastgesteld dat in de onderzoeksperiode in brieven en andere van hem uitgaande documenten door de tussenpersoon onder meer wordt vermeld: dat de verzekering bij hem 'is ondergebracht', dat hij bij schademelding 'de juistheid van de dekking beoordeelt', en dat hij zich wenst 'te positioneren als een partij met een fair schadebeleid'. Aldus wordt door de tussenpersoon de indruk gewekt dat hij - tevens - verzekeraar is. Uit onderzoek is de Raad echter gebleken dat de tussenpersoon geen vergunning heeft voor de uitoefening van het verzekeringsbedrijf op grond van de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993 noch bij de SER is ingeschreven in het register van gevolmachtigde agenten. Dit een en ander brengt mee dat de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. De Raad acht op grond van de door de tussenpersoon inmiddels opgestelde nieuwe certificaten en andere documenten voldoende tot uitdrukking gebracht dat de tussenpersoon te dezen uitsluitend als tussenpersoon optreedt.

2002/30 Div.T

3. Vraag 2: De Raad neemt op grond van de stukken als vaststaand aan dat in de onderzoeksperiode de tussenpersoon - en niet de verzekeraar - in eerste aanleg feitelijk het beleid bepaalde met betrekking tot de schaderegeling. Door de tussenpersoon is een en ander onvoldoende weersproken. De Raad stelt voorop dat onder die omstandigheden ook voor een bij de SER alleen in het register van tussenpersonen ingeschreven tussenpersoon onverkort de eisen hebben te gelden die aan een verzekeraar worden gesteld in het verkeer met consumenten bij geconstateerde feitelijke gedragingen betreffende de schaderegeling. De Raad is van oordeel dat de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door bij de behandeling van bij hem ingediende schades niet steeds de vereiste voortvarendheid te betrachten, door in een aantal gevallen in zijn standaardbrieven met de verzekerden te miskennen dat de verzekerde in beginsel geen volledig bewijs van de diefstal van zijn mobiele telefoon hoeft te leveren maar kan volstaan met de diefstal aannemelijk te maken en dat de verzekeraar moet bewijzen dat sprake is van – volgens de polisvoorwaarden van dekking uitgesloten – vermissing, door in een aantal gevallen vergoeding van 50% van de schade aan te bieden zodra de verzekerde zich tot de Ombudsman had gewend, en voorts door in de gevallen waarin uiteindelijk tot uitkering van 50% van de schade is overgegaan, daarop het volledige eigen risico in plaats van 50% daarvan in mindering te brengen. De tussenpersoon heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat inmiddels schades niet meer op deze wijze worden behandeld en afgewikkeld. Dat vindt bevestiging in het feit dat in 2001 op deze gronden geen klachten tegen de tussenpersoon zijn ingediend.

4. Vraag 3: De Raad moet vaststellen dat de tussenpersoon bij herhaling en ondanks rappel is tekortgeschoten in een behoorlijke communicatie met de Ombudsman. De tussenpersoon heeft dan ook de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad door in gevallen als onder 3 bedoeld waarin de verzekerden zich tot de Ombudsman Verzekeringen hadden gewend, daarin onvoldoende medewerking te verlenen aan de bemiddeling door de Ombudsman en hem onvoldoende te informeren. De tussenpersoon heeft dit erkend en heeft meegedeeld dat hij maatregelen heeft genomen om deze communicatie te verbeteren, in die zin dat de directeur zelf het aanspreekpunt van de Ombudsman zal zijn en zich door zijn advocaat laat bijstaan. De tussenpersoon heeft in dit kader vervolgens gesprekken met de Ombudsman gevoerd. De Ombudsman heeft de Raad bij brief van 7 februari 2002 bericht dat de tussenpersoon hem zijn medewerking heeft toegezegd.

5. Vraag 4: De tussenpersoon heeft meegedeeld dat hij agentuurovereenkomsten heeft gesloten met de buitenlandse verzekeraars (...) en (...) en dat deze verzekeraars zijn aangesloten bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen. Dit laatste heeft de Ombudsman aan de Raad bevestigd. Voorts heeft de tussenpersoon meegedeeld dat hij niet is gevolmachtigd agent van deze verzekeraars.

6. Naar de tussenpersoon heeft uiteengezet, gaat het bij de door bemiddeling van de tussenpersoon afgesloten verzekeringen van mobiele telefoons om verzekeringsovereenkomsten gesloten door de verkopers van deze telefoons als verzekeringnemers ten behoeve van hun kopers. Deze laatsten blijken een verzekeringscertificaat te ontvangen. Deze certificaten zijn met betrekking tot de naam, rechtsvorm en het adres van de verzekeraar niet in overeenstemming met het bepaalde in artikel 1 Regeling Informatieverstrekking aan verzekeringnemers 1998. Met betrekking tot het adres van de tussenpersoon wordt volstaan met opgave van een postbus. De Raad beveelt aan dat in deze certificaten duidelijk wordt aangegeven op welke wijze de desbetreffende verzekeraar en de tussenpersoon terzake van die verzekeringen in

rechte kunnen worden betrokken. Daarbij tekent de Raad aan dat toezicht op het naleven van de ter zake geldende wettelijke en andere voorschriften door de betrokken verzekeraars en de tussenpersoon in de eerste plaats aan andere instanties dan de Raad is voorbehouden.

7. De Raad komt tot de slotsom dat de tussenpersoon in het verleden - het onderzoek door de Raad betrof de periode tot en met het jaar 2000 - op de hiervoor genoemde punten heeft gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf. In aanmerking genomen de door de tussenpersoon getroffen maatregelen - zoals hiervoor eveneens omschreven - ziet de Raad aanleiding het onderzoek te sluiten.

De beslissing

De Raad sluit het ambtshalve onderzoek.

Aldus is beslist op 17 mei 2002 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)