

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/55 Div

in de klacht nr. 123.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager had bij een onderlinge waarborgmaatschappij in zijn woonplaats voor zichzelf alsook voor zijn echtgenote een natura-uitvaartverzekering gesloten.

In artikel 11 van het Huishoudelijk Reglement van de onderlinge is bepaald: 'Wanneer naar het oordeel van het bestuur de kosten van een uitvaart met meer dan 5% zijn gestegen sinds de laatste vaststelling van de premie, kan het bestuur voorstellen tot een verhoging van de premie of vermindering van de rechten.'

In artikel 13 van het Huishoudelijk Reglement is bepaald: 'Na het beëindigen van de overeengekomen betalingsduur is men jaarlijks een bedrag voor het lidmaatschap verschuldigd. De hoogte van dit bedrag wordt afgeleid van de in het afgelopen boekjaar gemaakte administratiekosten. De hoogte van het bedrag wordt vastgesteld door het bestuur.'

Blijkens een brief van 13 juni 1997 van de onderlinge aan klager zijn de polissen van klager en zijn echtgenote per 1 juli 1997 premievrij, maar moet jaarlijks een contributie van f 10,- per verzekerde worden voldaan.

De ledenvergadering van de onderlinge heeft op 6 juli 1999 besloten tot overdracht, als bedoeld in Hoofdstuk 5 van de Wet toezicht natura-uitvaartverzekeringsbedrijf, van de verzekeringsportefeuille aan verzekeraar. De Pensioen- & Verzekeringskamer heeft op 2 augustus 1999 besloten toestemming tot de overdracht te verlenen met ingang van 1 januari 1999. De overeenkomst tussen de onderlinge en verzekeraar tot overdracht met ingang van 1 januari 1999 van de verzekeringsportefeuille is op 2 december 1999 gedagtekend. Deze overeenkomst vermeldt onder meer: '4. De overdracht middels deze overeenkomst van natura-uitvaartverzekeringsovereenkomsten brengt wel wijziging voor bepaalde groepen van verzekerden met zich mee in de voorwaarden waaronder de overeenkomsten van natura-uitvaartverzekering zijn aangegaan. De verzekeringspolissen blijven van kracht. Voor de mogelijke wijzigingen voor bepaalde groepen van verzekerden in de vorm van extra premies verwijzen partijen naar de brief van het bestuur van (de onderlinge) aan alle leden van 14 juni 1999 met de daarbij behorende bijlagen en naar de persoonlijke offerte welke (verzekeraar) aan alle leden van (de onderlinge) in augustus 1999 heeft gedaan'.

2002/55 Div

De klacht

Klager en zijn echtgenote hadden bij de onderlinge ieder een premievrije polis en betaalden een jaarlijkse contributie van f 12,50 per persoon ter ondersteuning van diens administratie.

Na de portefeuille-overdracht moesten zij echter aan verzekeraar boven de per verzekering vastgestelde premievrije waarde van f 3.100,- eenmalig een bedrag bijbetalen van respectievelijk f 1.772,55 en f 1.762,50, en voorts een premie van f 1,04 per persoon per maand. Omdat dit klager bevreemdde heeft hij daarover contact opgenomen met achtereenvolgens de Pensioen- & Verzekeringskamer en de Ombudsman Verzekeringen, maar dat heeft niet het gewenste resultaat opgeleverd. Verzekeraar ging niet of nauwelijks op klagers bezwaren in. Inmiddels heeft verzekeraar de verzekeringen geroyeerd, hetgeen klager gelet op de toen aan de gang zijnde besprekingen met de Ombudsman ongepast vindt.

Het standpunt van verzekeraar

De klacht betreft de overname van de verzekeringsportefeuille van de onderlinge door verzekeraar. Sprake is van een activa-passiva transactie, wat betekent dat de verzekeringsverplichtingen van de onderlinge door verzekeraar zijn overgenomen onder de voorwaarde dat elk lid als verzekerde bij verzekeraar een aanvullende premie moet betalen om de naturarechten die hij bij de onderlinge had, te behouden. Voor de overname is in overleg met de Pensioen- & Verzekeringskamer voor elk lid afzonderlijk een persoonlijk aanbod gedaan. Het persoonlijk aanbod houdt in, dat ter behoud van de naturarechten een aanvullende premie of koopsom betaald moet worden. Indien de klant de aanvulling niet wilde betalen zijn diens rechten omgezet naar een verzekerd kapitaal, uit te keren in geld. De bestaande verplichting aan de onderlinge in de vorm van premie en/of contributie diende voortgezet te worden.

Voor deze overname, onder deze voorwaarden, was een besluit van de ledenvergadering van de onderlinge noodzakelijk. De uitnodiging voor deze vergadering is aan elk lid persoonlijk toegestuurd. In de ledenvergadering, die op 6 juli 1999 is gehouden, is besloten om de overdracht aan verzekeraar verder te effectueren.

Klager is gebonden aan het besluit van de ledenvergadering tot de overdracht aan verzekeraar. Uit hoofde van dat besluit wordt de door hem verschuldigde contributie bij de onderlinge omgezet in een maandelijks te betalen premie van f 1,04 (= f 12,50 per jaar). Tevens is hem ter behoud van zijn naturarechten aangeboden een aanvullende koopsom of een aanvullende premie te betalen. De koopsom/premie is op basis van de in de ledenvergadering door verzekeraar gepresenteerde bieding ook voor klager concreet uitgewerkt.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat bij verzekeraar, een commercieel bedrijf en geen vereniging, geen sprake kan zijn van contributie. Voorts zijn een koopsom of een maandelijks premie niet te rijmen met een premievrije polis.

2002/55 Div

Verder verschilt de dekking bij verzekeraar op enige punten van de naturarechten die hij en zijn echtgenote bij de onderlinge hadden.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Verzekeraar heeft in een brief van 6 juni 2002 aan de Raad het volgende bericht.

Verzekeraar heeft de polissen van klager en zijn echtgenote geroyeerd wegens "ontevredenheid". Deze beslissing is genomen omdat klagers betalingen van koopsommen en "contributie/bijdrage administratiekosten" uitbleven en ook door bemiddeling van de Ombudsman Verzekeringen geen oplossing van het geschil met klager mogelijk bleek.

Verzekeraar erkent dat het royement voorbarig is geweest, lopende de klacht. Hij had minstens de premievrije waarde van de polissen moeten reserveren totdat er een definitief standpunt is.

Verzekeraar zal dan ook de polissen met onmiddellijke ingang activeren voor de waarde van f 3.100,- elk. Daartoe moet wel aanvullend een jaarlijkse bijdrage van f 12,50 per polis worden voldaan op basis van de voorwaarden bij de onderlinge, die vanaf het moment van overname aan verzekeraar verschuldigd is.

Indien klager alsnog de aanvullende koopsommen betaalt, zullen de diensten waarop hij recht heeft geheel gelijk zijn aan de naturarechten die hij bij de onderlinge had op het moment van de overname. De aangepaste dekkingsbijlage zal verzekeraar aan klager toesturen na ontvangst van deze koopsommen.

In reactie daarop bij brief van 19 juni 2002 heeft klager zijn klacht gehandhaafd. Klager blijft het ermee oneens dat hij bij een premievrije polis na de portefeuille-overdracht een aanvullende koopsom en een maandelijkse premie moet betalen.

Het oordeel van de Raad

1. Het betreft hier een overdracht, als bedoeld in Hoofdstuk 5 van de Wet toezicht natuura-uitvaartverzekeringsbedrijf, van de verzekeringsportefeuille van de onderlinge aan verzekeraar, tot welke overdracht de Pensioen- & Verzekeringskamer op 2 augustus 1999 toestemming heeft verleend. In de op 6 juli 1999 gehouden ledenvergadering van de onderlinge is besloten om de overdracht aan verzekeraar te effectueren op basis van het door verzekeraar gedane aanbod, dat ter ledenvergadering nader door verzekeraar is toegelicht. Dat aanbod, nadien uitgewerkt in een persoonlijk aanbod aan elke verzekerde, hield voor hen die een premievrije verzekering hadden, in dat zij in de gelegenheid werden gesteld een aanvullende premie of koopsom te betalen ter behoud van hun naturarechten, die wegens stijging van de kosten van uitvaart bij de overname berekend zijn op f 4.500,- per polis. Indien de verzekerde de aanvulling niet wilde betalen werden diens rechten omgezet naar een verzekerd kapitaal van f 3.100,-, bij overlijden uit te keren in geld. De bestaande verplichting aan de onderlinge in de vorm van lidmaatschapsgeld bleef gehandhaafd. Klager en zijn echtgenote hadden bij de onderlinge ieder een premievrije polis en betaalden een jaarlijkse contributie van f 12,50 per persoon. Verdedigbaar is dat klager is gebonden aan hetgeen in de ledenvergadering van de onderlinge met de statutair vereiste meerderheid van stemmen is besloten. Overigens blijkt uit brieven van klager van 22 februari 2000 aan de Pensioen- & Verzekeringskamer en van 11 april 2001 aan de Ombudsman Verzekeringen dat hij instemde met het betalen van een (aanvullende) koopsom. Gelet op het voormelde is

eveneens verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat het besluit van de ledenvergadering tot portefeuilleoverdracht mede omvat een besluit in de zin van het onder Inleiding geciteerde artikel 11 van het Huishoudelijke Reglement van de onderlinge tot aanpassing van voorwaarden aldus, dat klager en zijn echtgenote ter behoud van hun naturrechten een eenmalige koopsom en voorts een premie van f 12,50 per persoon per jaar verschuldigd zijn. In zoverre is de klacht ongegrond.

2. Voorzover klager zich erover beklaagt dat de dekking bij verzekeraar op enige punten verschilt van de naturrechten die hij en zijn echtgenote bij de onderlinge hadden, merkt de Raad op dat verzekeraar, na al in een brief van 30 oktober 2000 aan klager te hebben bericht: 'De dekking zoals deze indertijd gold voor uw verzekering bij (de onderlinge) blijft hierdoor volledig gehandhaafd', in zijn brief van 6 juni 2002 aan de Raad heeft geschreven: 'Indien (klager) alsnog de aanvullende koopsommen betaalt zal het pakket van diensten waarop hij recht heeft geheel conform het pakket van diensten volgens (de onderlinge) gelden op het moment van de overname (...) De aangepaste dekkingsbijlage zullen wij (klager) toesturen na ontvangst van de nog aan (verzekeraar) verschuldigde koopsommen'. Ook dit onderdeel van de klacht is dan ook ongegrond.

3. Voor zover klager zich erover beklaagt dat verzekeraar niet of nauwelijks op klagers bezwaren inging, constateert de Raad dat klager hier kennelijk het oog heeft op zijn faxbericht van 22 februari 2000 aan de Pensioen- & Verzekeringskamer, welk bericht aan verzekeraar is doorgezonden, en waarop door verzekeraar rechtstreeks aan klager is geantwoord bij brief van 5 april 2000. In die brief gaat verzekeraar in op de vragen van klager, maar verzuimt aandacht te geven aan de mededeling van klager dat de naturrechten van verzekeraar niet gelijkloidend zijn aan die van de onderlinge. Voor deze omissie heeft verzekeraar in zijn brief van 30 oktober 2000 aan klager zijn excuses aangeboden. Onder deze omstandigheden vindt de Raad in dit geval geen aanleiding om dit onderdeel van de klacht gegrond te verklaren..

4. Blijkens brieven van 17 en 22 augustus 2001 heeft verzekeraar de polissen van klager en zijn echtgenote geroyeerd. Pas in zijn brief van 6 juni 2002 aan de Raad heeft verzekeraar, na tussenkomst van de Raad, erkend dat het royement voorbarig is geweest en heeft hij de polissen met onmiddellijke ingang geactiveerd voor de premievrije waarde van f 3.100,-. Door de polissen hangende de procedure bij de Ombudsman Verzekeringen te royeren en de opgebouwde waarden af te boeken in plaats van te reserveren ten behoeve van klager en zijn echtgenote heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. In zoverre is de klacht gegrond. Nu verzekeraar de polissen weer heeft geactiveerd voor de premievrije waarde, vindt de Raad geen aanleiding consequenties aan de gegrondverklaring te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond zoals hiervoor onder 4 is overwogen, en voor het overige ongegrond.

Aldus is beslist op 16 september 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)