

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/56 Le

in de klacht nr. 147.01

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.

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

Inleiding

Klager heeft via zijn tussenpersoon bij verzekeraar een koopsompolis gesloten. De verzekering is ingegaan op 21 december 1990 en heeft als einddatum 21 december 2000. De koopsom bedraagt f 5.000,-. Verzekerd is een kapitaal van US \$ 6.361,-, uit te keren bij het in leven zijn van de verzekerde op de einddatum van de verzekering. Volgens het polisblad en het daarbij behorende clausuleblad is klager tevens de verzekerde en de eerste begunstigde.

Het op 4 april 1991 gedateerde polisblad vermeldt: 'De uitkering op de einddatum van de verzekering geschiedt naar keuze van de begunstigde in U.S.-dollars of in Nederlandse guldens. Het bedrag in Nederlandse guldens wordt berekend door vermenigvuldiging van het bedrag in U.S.-dollars met de door de Amsterdam-Rotterdam Bank NV vastgestelde - en voor de dag waarop de uitbetaling daadwerkelijk geschiedt geldende - aankoopkoers van de U.S.-dollar. Deze koers is vastgelegd op de dagelijkse lijst "Noteringen AMRO vreemd bankpapier voor bankpapier tot f 5.000,-- tegenwaarde" en wel onder het hoofd "Aankoop".'

In artikel 9 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden is bepaald: "Degene die aanspraak maakt op enige uitkering is gehouden over te leggen de door de maatschappij terzake van de uitkering nodig geachte bescheiden (...)."

In artikel 10 van deze voorwaarden is bepaald:

'1. De betaling van de uit te keren bedragen vindt plaats (...) zodra het recht van degene die aanspraak maakt op de uitkering door de maatschappij is erkend.

2. Voor vertraging in de betaling van door de maatschappij verschuldigde bedragen, doordat die niet zijn opgevorderd, enig geschil terzake van die betaling bestaat, of de stukken naar het oordeel van de maatschappij niet volledig of niet in orde zijn en ten gevolge van, in het algemeen, een omstandigheid onafhankelijk

van de wil van de maatschappij, wordt door haar noch intrest noch enig andere vergoeding verschuldigd'.
2002/56 Le

Op 28 december 2000 heeft verzekeraar het verzekerde kapitaal, omgerekend in Nederlandse guldens, aan klager uitgekeerd.

De klacht

Als gevolg van vertragingen in de correspondentie tussen de tussenpersoon en verzekeraar heeft de uitkering plaatsgevonden op een tijdstip waarop de dollarkoers lager was dan op de einddatum van de verzekering. Verzekeraar acht zich niet aansprakelijk voor de vertraging. De tussenpersoon onttrekt zich aan elke verantwoordelijkheid en stelt slechts als tussenpersoon te fungeren en in feite geen partij te zijn. Ten aanzien van de vooral door hem veroorzaakte vertraging geeft de tussenpersoon geen reactie.

Klager heeft het verzoek om tot uitkering over te gaan op 3 november 2000 aan de tussenpersoon gestuurd. Deze heeft bevestigd het verzoek die dag, ruim 45 dagen voor de einddatum, te hebben ontvangen.

Pas op 6 december 2000 ontving klager bericht van de tussenpersoon dat verzekeraar aanvullende informatie verlangde. Klager heeft de benodigde stukken op 13 december 2000 per aangetekende post aan de tussenpersoon gestuurd, dus nog steeds ruim voor de einddatum.

Pas op 27 december 2000 ontving klager bericht dat een kopie van zijn paspoort niet bij de gezonden bescheiden aanwezig was. Indien dit laatste al het geval was, dan had de tussenpersoon dit direct na ontvangst op 13 december 2000 kunnen melden.

Op 27 december 2000 heeft de tussenpersoon de stukken aan verzekeraar gezonden, die klager op 29 december 2000 heeft bericht tot uitkering over te gaan. Het al of niet aanwezig zijn van de kopie van het paspoort werd dus niet als belemmering gezien.

In hoeverre verzekeraar verantwoordelijk is voor de vertraging kan klager niet volledig beoordelen. Dat de tussenpersoon een groot deel van de vertraging heeft veroorzaakt, is duidelijk. Voor klager is dat niet relevant. De vertraging is veroorzaakt in de communicatie tussen verzekeraar en zijn tussenpersoon. Beiden stellen niet aansprakelijk te zijn, waardoor klager de dupe wordt. Dit is niet redelijk. Verzekeraar wist al op 20 november 2000 dat de verzekering op 21 december 2000 tot uitkering moest komen.

Klager wenst dat alsnog de dollarkoers van 21 december 2000 wordt aangehouden en het verschil ten bedrage van f 870,- aan hem wordt overgemaakt, benevens een vergoeding voor de door hem gemaakte telefoon- en correspondentiekosten en voor tijd- en renteverlies.

Het standpunt van verzekeraar

Op 8 november 2000 ontving verzekeraar via klagers tussenpersoon het verzoek klagers verzekering per 21 december 2000 tot expiratie te laten komen, en informatie te verschaffen omtrent de procedure met betrekking tot de expiratie.

Op 20 november 2000 heeft verzekeraar in antwoord daarop aangegeven welke documenten benodigd waren om tot uitkering te kunnen overgaan en de mogelijkheden geschetst met betrekking tot de feitelijke overboeking van het verzekerde kapitaal.

Op 28 december 2000 ontving verzekeraar via de tussenpersoon de originele polis, een bewijs van in leven zijn (in de vorm van een van klagers handtekening voorziene krantenkop) en een uitkeringsbestemming. De uitkering heeft op

2002/56 Le

28 december 2000 plaatsgevonden, hoewel verzekeraar toen nog niet in het bezit was van de benodigde kopie van een wettelijk erkend legitimatiebewijs. Deze kopie ontving hij pas op 8 januari 2001.

Gesteld wordt dat het verzoek tot uitkering en de daarvoor benodigde documenten al geruime tijd voor expiratedatum door verzekeraar zijn ontvangen. Klager baseert zich daarbij op de stelling dat mededelingen aan de tussenpersoon gelijk staan aan mededelingen aan verzekeraar rechtstreeks. Verzekeraar biedt zijn diensten aan via onafhankelijke tussenpersonen. Er bestaat geen band tussen verzekeraar en klagers tussenpersoon, die het mogelijk maakt rechtstreeks in te grijpen in de administratieve procedures bij deze tussenpersoon. Van door klager gesuggereerde verzendprocedures tussen verzekeraar en deze tussenpersoon is dan ook geen sprake. Een zelfstandige assurantietussenpersoon geldt als vertegenwoordiger dan wel hulppersoon van de verzekeringnemer.

Verzekeraar wijst op het hierboven onder 'Inleiding' geciteerde artikel 9 van de polisvoorwaarden. In zijn brief van 20 november 2000, waarvan klager en/of zijn zaakwaarnemer blijkens de correspondentie ruim voor expiratie van de polis kennis hebben genomen, heeft verzekeraar vermeld welke documenten noodzakelijk zijn. Deze documenten heeft verzekeraar gedeeltelijk ontvangen op 28 december 2000, waarna hij onverwijld tot uitkering is overgegaan hoewel een kopie van een legitimatiebewijs ontbrak. In latere correspondentie stelde klager dat hij de documenten reeds op 13 december 2000 aan de tussenpersoon had gezonden, hoewel de ondertekende krantenkop gedagtekend was op 14 december 2000. Dat de koers werd gehanteerd die gold op de dag van uitkering, behoefde klager door de vermelding op het polisblad niet onbekend te zijn. Klager gaat uit van een niet-toepasselijke koers aangezien voor de bepaling van de relevante koers aansluiting moet worden gezocht bij de in de polis genoemde koerslijsten. Raadpleging van de betreffende koerslijst geeft aan dat de geldende koers voor Amerikaanse Dollars op 21 december 2001 2,3855 was. Klagers nadeel is derhalve lager dan hij stelt. (Raad: verzekeraar bedoelt 21 december 2000)

Verzekeraar wijst ook op het hierboven onder 'Inleiding' geciteerde artikel 10 lid 2 van de polisvoorwaarden. Van vertraging van de zijde van verzekeraar is geen sprake daar hij onverwijld na ontvangst van de stukken heeft gepresteerd. Bovendien heeft hij coulant gehandeld door uit te keren hoewel hij een van de benodigde documenten nog niet in zijn bezit had en de attestatie de vita vorm had gekregen door middel van een ondertekende krantenkop.

Verzekeraar heeft gehandeld zoals van hem mocht worden verwacht. De uit de polisbescheiden voortvloeiende handelwijze is in een vroeg stadium meegedeeld aan klager en zijn tussenpersoon zodat zij terdege op de hoogte waren van hetgeen van hen werd verwacht. Aangezien klager uitdrukkelijk had aangegeven de polis tot expiratie te willen laten komen in 2000 heeft verzekeraar in klagers belang besloten om uit te keren ondanks de afwezigheid van een kopie van het legitimatiebewijs en de uiterst vrije interpretatie van een attestatie de vita. Genoemde documenten spelen voor verzekeraar een wezenlijke rol in de uitkeringsprocedure en hij wijkt van deze procedure slechts incidenteel af na voorafgaand overleg.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Dat verzekeraar gebruik maakt van de diensten van een tussenpersoon, die zich om hem moverende redenen niet heeft aangesloten bij 2002/56 Le

het Klachteninstituut Verzekeringen, legt op verzekeraar de verantwoordelijkheid toe te zien op een goede afhandeling. De tussenpersoon is tekort geschoten. Toch blijft klager van mening dat verzekeraar, die reeds op 8 november 2000 op de hoogte was van de komende expiratie van de polis, ten onrechte een afwachtende houding heeft aangenomen. Verzekeraar kende de consequenties van de vertraging en had rechtstreeks met klager of zijn belangenbehartiger contact kunnen opnemen. Indien dezen hadden geweten welke consequenties de vertragingen konden hebben, dan hadden zij zeker eerder actie richting de tussenpersoon en/of verzekeraar ondernomen. Verzekeraar heeft onvoldoende gedaan heeft om de tekortkomingen van zijn tussenpersoon tijdig te signaleren en te corrigeren. Verzekeraar heeft de plicht de belangen van zijn verzekerden, ook als er een tussenpersoon is, goed te behartigen. Dit is in klagers geval niet gebeurd. De opmerking ten aanzien van de datering van de attestatie de vita is niet relevant. Klager had de brief op 13 december 2000 gemaakt en de volgende morgen ter post bezorgd met een krantenkop van 14 december 2000.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de stukken komt naar voren dat verzekeraar voldoende voortvarend klagers claim tot uitkering van het verzekerde bedrag heeft behandeld. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat te dezen sprake is van een van hem onafhankelijke tussenpersoon voor wiens tekortkomingen verzekeraar niet aansprakelijk is. Op verzekeraar rustte in elk geval in december 2000 geen verplichting om uitsluitend zaken te doen met tussenpersonen die zich hebben aangesloten bij het Klachteninstituut Verzekeringen. Evenmin kan het standpunt van klager worden aanvaard dat het enkele niet aangesloten zijn van de tussenpersoon een verdergaande verantwoordelijkheid van de verzekeraar in het leven roept dan het geval zou zijn bij een wel aangesloten tussenpersoon.
2. Verzekeraar heeft dan ook door uitkering te doen op de dag, 28 december 2000, waarop hij (het merendeel van) de door hem noodzakelijk geachte bescheiden van klager had ontvangen, en zulks tegen de op die dag geldende koers, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht 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)