

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/78 Le

in de klacht nr. 2002.2484 (065.02)

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, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar twee levensverzekeringen gesloten.

### De klacht

Klager heeft bij brief van 14 maart 2002 verzekeraar verzocht om opgave vóór 5 april 2002 van de afkoopwaarde van zijn levensverzekeringen op 2 juni 2002. Bij brief van 28 maart 2002 heeft hij verzekeraar aan het verzoek herinnerd. Bij brief van 26 mei 2002 heeft hij verzekeraar wederom aan het verzoek moeten herinneren. Al deze brieven heeft klager per aangetekende post verzonden. Bovendien heeft hij verzekeraar daaromtrent ook tweemaal telefonisch benaderd. Een ontvangstbevestiging van zijn brieven heeft klager van verzekeraar niet gekregen. In plaats van een antwoord op de gestelde vraag stuurde verzekeraar voor een van de verzekeringen een acceptgiro voor de premie die op 2 juni 2002 verviel. Pas na drie maanden, bij brief gedateerd 'mei 2002', ontving klager eindelijk van verzekeraar het gevraagde antwoord. In de brief verlangt verzekeraar wel van klager dat hij binnen een maand reageert. Klager vindt dat een verzekeraar zo niet met zijn verzekerden behoort om te gaan.

### Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft klagers brieven van 14 maart, 28 maart en 26 mei 2002 in goede orde ontvangen. De door klager gewenste opgave heeft verzekeraar omstreeks 28 mei 2002 aan klager toegezonden. Door interne oorzaken was verzekeraar niet eerder in staat om te reageren. Toezending van een ontvangstbevestiging aan klager zou echter op zijn plaats zijn geweest.

Wat betreft het aan klager toezenden van een acceptgirokaart voor de premie na de ontvangst van het verzoek om eventuele afkoop van de verzekering, merkt verzekeraar op dat de beide verzekeringen aan een bank zijn verpand, zodat de premiebetaling niet zonder toestemming van de pandhouder mag worden gestaakt.

2002/78 Le

Bij verzekeraar is gebruikelijk dat een opgegeven afkoopwaarde gedurende een maand na opgave of berekeningsdatum geldig is. Dat de dag in de dagtekening van de opgave niet werd vermeld berust op een onjuistheid aan de zijde van verzekeraar.

Klager heeft bij brief van 7 juli 2002 overigens te kennen gegeven dat afkoop van de verzekeringen vooralsnog niet doorgaat.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Hij hoopt dat verzekeraar in de toekomst zorgvuldiger zal handelen.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

Verzekeraar heeft niet op adequate wijze gereageerd op klagers brieven van 14 en 28 maart 2002. Verzekeraar heeft erkend dat hij klagers verzoek om opgave van de afkoopwaarde van de door deze gesloten levensverzekeringen niet adequaat heeft behandeld. Verzekeraar heeft door aldus niet zorgvuldig en voortvarend op te treden in het verkeer met klager, daarmee in het onderhavige geval de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht zal dan ook gegrond worden verklaard, doch de Raad verbindt daaraan geen consequenties voor verzekeraar.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 16 december 2002 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma 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)