

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/10 Le.T

in de klacht nr. 2002.0761 (022.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster'

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

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

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

### Inleiding

Een senior accountmanager van de tussenpersoon is gedurende een aantal jaren als assurantieadviseur opgetreden voor klaagster en haar echtgenoot, die ieder een eigen onderneming hebben. Klaagster en haar echtgenoot hebben begin 2001 besloten van echt te gaan scheiden.

### De klacht

Klaagster wilde in verband met de voorgenomen echtscheiding beschikken over kopieën en overzichten van de lopende verzekeringen en had behoefte aan overleg met de accountmanager van de tussenpersoon over eventuele aanpassing of verlenging van bepaalde verzekeringen. Klaagster heeft zich daartoe onder andere bij e-mails van 14 en 19 november 2001 en bij brief van 25 november 2001 tot de accountmanager gewend, maar ontving geen enkele reactie. Telefonische verzoeken om contact met de accountmanager bleven eveneens onbeantwoord. Op 1 december 2001 uiteindelijk heeft de accountmanager telefonisch de voorlopige stand van zaken doorgegeven en beloofd binnen enkele dagen een overzicht toe te sturen. Klaagster had het overzicht dringend nodig met het oog op een zitting van de rechtbank die begin januari 2002 zou worden gehouden. Tijdens die zitting bleek dat de accountmanager aan de echtgenoot van klaagster een overzicht had verstrekt van leningen en hypotheek dat niet overeenkwam met de gegevens die aan klaagster (mondeling) waren verstrekt en dat tevens informatie bevatte waarnaar klaagster bij herhaling vergeefs had gevraagd. Voorts bleek dat de accountmanager bij het overzicht een brief had gevoegd waarin hij onjuiste en desavouerende informatie gaf over de onderneming van klaagster en haar activiteiten in dat verband. Klaagster heeft de officemanager van de

2003/10 Le.T

tussenpersoon hiervan op de hoogte gesteld en verzocht om een reactie ten aanzien van de gang van zaken en de opstelling van de accountmanager en om toewijzing van een andere accountmanager. Zij verzocht ook om informatie over de verzekeringen. Eerst nadat klaagster haar advocaat had ingeschakeld heeft de tussenpersoon een overzicht van polissen toegestuurd. Klaagster had dit overzicht nodig voor de nieuwe tussenpersoon tot wie zij zich inmiddels had gewend. De tussenpersoon heeft zich ook bij de verdere afwikkeling niet coöperatief opgesteld. Het gevraagde overzicht per december 2001 ontbreekt nog steeds. Bovendien zijn aan klaagster verzekeringsprolongaties toegestuurd zonder dat zij dat had gevraagd. Er worden problemen gemaakt ten aanzien van het annuleren van deze verzekeringen.

#### Het standpunt van de tussenpersoon

De accountmanager van de tussenpersoon adviseerde aanvankelijk alleen de echtgenoot van klaagster met betrekking tot diens verzekeringen en de financiën van zijn onderneming. Later is hij ook als zodanig gaan optreden voor klaagster. De accountmanager heeft klaagster meermalen uiteengezet dat de door haar opgerichte onderneming, waarvan de tekorten steeds meer uit het inkomen van de echtgenoot werden gefinancierd, bij ongewijzigde bedrijfsvoering door de belastingdienst niet langer als een onderneming, maar als een hobby zou worden gezien.

Met het oog op de voorgenomen echtscheiding heeft de accountmanager op verzoek van de echtgenoot van klaagster berekeningen gemaakt over de financiële situatie van klaagster en haar echtgenoot na de echtscheiding. De accountmanager heeft deze berekeningen met klaagster besproken.

Naar aanleiding van een verzoek van 14 november 2001 van klaagster heeft de accountmanager gegevens over de levensverzekeringen en leningen bij de verzekeraar opgevraagd. In verband met achterstanden bij de betrokken verzekeraar werd de gevraagde informatie pas na geruime tijd ontvangen. Tussentijds zijn aan klaagster enkele, inmiddels achterhaalde cijfers verstrekt. Hierbij is aan klaagster medegedeeld dat het om 'oude cijfers' ging. Afgesproken was dat, zodra de juiste gegevens door de verzekeraar waren verstrekt, deze aan haar advocaat zouden worden gestuurd, zodat ter terechtzitting van juiste cijfers kon worden uitgegaan. Kort voor de zitting zijn de desbetreffende gegevens aan de echtgenoot en diens advocaat verstuurd. De accountmanager van de tussenpersoon is ervan uitgegaan dat die gegevens ook aan de advocaat van klaagster zouden worden verstrekt. Uit het verweerschrift van de advocaat van de echtgenoot van klaagster, dat vóór de zitting aan de advocaat van klaagster is toegezonden, blijkt dat daarin de cijfers per 1 januari 2002 waren opgenomen.

Toen klaagster had vernomen dat de gegevens aan de advocaat van de echtgenoot waren gezonden, heeft zij zich tot de tussenpersoon gewend met het verzoek te worden teruggebeld. De accountmanager heeft daarop contact opgenomen met de advocaat van de echtgenoot die hem adviseerde niet terug te bellen, maar de zaak op zijn beloop te laten, omdat de gegevens duidelijk aan klaagster waren verstrekt. Klaagster heeft daarop de officemanager van de tussenpersoon verzocht haar de eerder vermelde verzekeringsoverzichten te verstrekken. Ook verzocht zij de officemanager de gang van zaken met de accountmanager te bespreken.

Tijdens de (met klaagster) gevoerde gesprekken is niet (duidelijk) naar voren gekomen dat klaagster met een andere accountmanager wilde spreken dan wel dat haar verzekeringen beëindigd moesten worden. Dit verklaart ook dat aan

2003/10 Le.T

klaagster, zoals gebruikelijk, prolongatienota's zijn gezonden. De verzekeringen zijn niet schriftelijk opgezegd. Inmiddels heeft de tussenpersoon aan klaagster, via haar nieuwe tussenpersoon, voorgesteld een aantal verzekeringen van klaagster tussentijds te beëindigen.

Ook indien klaagster wellicht niet telkenmale omgaand is geïnformeerd, dan is nog altijd binnen een redelijke termijn door de tussenpersoon op haar verzoeken gereageerd. Een accountmanager is niet steeds bereikbaar, in verband met het bezoeken van relaties. De tussenpersoon kan zich niet vinden in de bewering dat informatie is achtergehouden, onjuiste informatie is verstrekt of verzoeken om uitleg of afwikkeling ter zijde zijn gelegd.

#### Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon heeft klaagster nog het volgende aangevoerd. De accountmanager heeft klaagster nimmer voorzien van de door haar gevraagde informatie (overzicht van de verzekeringen met vermelding van de actuele waarde per 31 december 2001, overzicht van de leningen en de pensioenopbouw per 31 december 2001). Klaagster vindt het onbegrijpelijk dat de accountmanager meende dat hij zijn toezegging om klaagster te informeren zou zijn nagekomen door de brief van 8 januari 2002 aan de advocaat van de echtgenoot.

Samengevat luidt de klacht dat gevraagde gegevens door toedoen van de tussenpersoon niet op tijd met het oog op de terechtzitting in januari 2002 werden verstrekt en dat in de voornoemde brief van 8 januari 2002 door de accountmanager privé meningen werden geuit over een situatie waarover de tussenpersoon zich bij gebreke van voldoende gegevens geen oordeel kon vormen en waartoe hij ook niet gemachtigd was. De accountmanager gaf geen financiële adviezen aan klaagster.

#### Het overleg met de tussenpersoon

Tijdens de zitting van de Raad heeft de tussenpersoon medegedeeld dat de accountmanager ervan op de hoogte was dat de door hem in de brief van 8 januari 2002 aan de echtgenoot van klaagster verstrekte gegevens dienden in het kader van de echtscheiding. De tussenpersoon heeft bevestigd dat deze gegevens toen niet tevens aan klaagster zijn verstrekt. De tussenpersoon heeft voorts erkend dat klaagster geen opdracht had gegeven zich uit te spreken over de winstgevendheid van haar onderneming en dat hij klaagster niet heeft gevraagd of zij zich met de door hem gegeven opinie daaromtrent kon verenigen.

#### Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in de eerste plaats in dat de (accountmanager van de) tussenpersoon aan klaagster niet (tijdig) de informatie heeft verstrekt met betrekking tot de verzekeringen en leningen, die hij wel aan haar (ex) echtgenoot heeft verstrekt. De Raad overweegt hieromtrent het volgende.

2. Uitgangspunt dient te zijn dat een tussenpersoon die optreedt als verzekeringsadviseur van echtgenoten en door wiens tussenkomst in beider belang verzekeringen zijn gesloten, de belangen van beide echtgenoten op gelijke wijze dient te behartigen. Zorgvuldige belangenbehartiging brengt mee dat de tussenpersoon in een situatie als de onderhavige, waarin hij bekend is met een voorgenomen echtscheiding, voldoet aan verzoeken om inlichtingen van elk der beide echtgenoten betreffende die verzekeringen en leningen met dien verstande dat het aanbeveling verdient steeds bij de verstrekking van die inlichtingen mede te delen dat hij dezelfde informatie tegelijkertijd

2003/10 Le.T

aan de andere echtgenoot toezendt. Aldus handelende waarborgt de tussenpersoon de onpartijdigheid die beiden onder dergelijke omstandigheden van hem mogen verwachten. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat de tussenpersoon aan klaagster gegevens heeft onthouden, die hij wel aan de (advocaat van de) echtgenoot van klaagster heeft verstrekt. Hierdoor heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht in zoverre gegrond moet worden verklaard.

3. De klacht houdt voorts in dat de accountmanager van de tussenpersoon aan de (advocaat van de) echtgenoot van klaagster desavouerende informatie heeft gegeven over de onderneming van klaagster. Hij had zich volgens klaagster moeten beperken tot de verzekeringstechnische aspecten van haar onderneming.

4. In de aan de Raad overgelegde brief van 8 januari 2002 van de tussenpersoon aan de echtgenoot van klaagster heeft de tussenpersoon zijn opinie gegeven over de fiscale haalbaarheid van de door klaagster gedreven onderneming, die er - samengevat - op neerkomt dat hij deze onderneming slechts als een hobby zag en dat investeringen daarin vanuit economisch standpunt weggegooid geld zouden zijn. Hij heeft mededelingen van klaagster over het gebrek aan rentabiliteit aangemerkt als 'zoethouwertjes om de negatieve resultaten te verbloemen' en voorts in dit verband onder meer geschreven: 'het hinkende paard komt altijd achteraan zegt men dan'.

Naar het oordeel van de Raad heeft de tussenpersoon, die als financieel adviseur van de echtgenoot van klaagster zich mocht uitspreken over de te verwachten winstgevendheid van de door klaagster gedreven onderneming, zich bediend van kwalificaties, die gelet op de omstandigheden, als partijdig kunnen worden aangemerkt en die daarom achterwege hadden dienen te blijven. De tussenpersoon heeft hierdoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Ook dit onderdeel van de klacht moet derhalve gegrond worden verklaard.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 20 januari 2003 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. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)