

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/17 Mo

in de klacht nr. 2002.2861 (075.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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

Klaagsters vader is op 29 maart 1998 overleden. Hij had, blijkens een brief van 18 maart 2002 van verzekeraar aan de Ombudsman Verzekeringen, die de klacht aanvankelijk heeft behandeld, bij verzekeraar van 5 mei 1976 tot 1 september 1996 een motorrijtuigverzekering gesloten.

Toen nader bericht van verzekeraar aan de Ombudsman uitbleef heeft deze de behandeling van de klacht aan de Raad overgedragen.

De klacht

Bij brief van 24 november 2001 heeft klaagster verzekeraar verzocht haar inlichtingen te verschaffen omtrent een door haar vader geleden autoschade. Omdat reactie van verzekeraar uitbleef heeft klaagster hem bij brieven van 28 december 2001, 12 januari en 31 januari 2002 aan haar verzoek herinnerd, maar verzekeraar reageerde niet. Klaagster heeft zich vervolgens bij brief van 3 maart 2002 wederom gewend tot verzekeraar en zich bij brief van dezelfde datum ook gewend tot het Klachteninstituut Verzekeringen, alwaar de Ombudsman Verzekeringen de kwestie aanvankelijk heeft behandeld.

Weliswaar heeft verzekeraar aan de Ombudsman enige computeruitdraaiën overgelegd, maar klaagster had verzekeraar ook gevraagd om kopieën van de aangifteformulieren van haar vader met betrekking tot de genoemde autoschade. Ook heeft klaagster verzekeraar gevraagd om een kopie van de brief van haar vader waarmee hij de verzekering heeft opgezegd. Voorts heeft haar vader in 1995 premierestitutie gevraagd. Klaagster ontvangt graag van verzekeraar kopie van alle bescheiden betreffende haar vader en de door hem gesloten verzekering.

2003/17 Mo

Dat verzekeraar, zoals hij aan de Ombudsman schreef, de door haar gezonden brieven niet meer kan traceren vindt klaagster onzorgvuldig en onbehoorlijk, en rechtvaardigt volgens haar dat verzekeraar de als gevolg daarvan door haar gemaakte kosten en geleden schade vergoedt.

Het standpunt van verzekeraar

Zoals verzekeraar reeds aan de Ombudsman heeft bericht, is de motorrijtuigverzekering van klaagsters vader in 1996 geëindigd. De door verzekeraar nog te achterhalen gegevens zijn afkomstig uit een bestandafslag van een niet meer in gebruik zijnd automatiseringssysteem. Polis- en schadedossiers zijn in lijfelijke vorm niet meer aanwezig, hetgeen zes jaar nadat de verzekering is geëindigd niet bijzonder is. Verzekeraar heeft nog met de toenmalige tussenpersoon van klaagsters vader contact opgenomen, maar dat heeft ook geen resultaat opgeleverd. Uit het feit dat verzekeraar na het beëindigen van de verzekering geen vragen van de heer (...) (verzekeraar vermeldt de familienaam van klaagsters echtgenoot maar bedoelt klaagsters vader) heeft ontvangen, leidt hij af dat de kwestie destijds naar diens tevredenheid is geregeld.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Zij vindt onzorgvuldig dat verzekeraar niet méér stukken heeft bewaard betreffende haar vader. Bescheiden betreffende het opzeggen en beëindigen van verzekeringen moet een verzekeraar blijven bewaren. Aanvraagformulieren betreffende verzekeringen worden ook heel lang bewaard. Klaagster vindt ook onzorgvuldig dat verzekeraar in zijn verweerschrift blijkbaar haar vader met haar echtgenoot verwart. Ook verneemt klaagster graag het oordeel van de Raad omtrent de moeizame briefwisseling met verzekeraar en het feit dat deze door haar gezonden brieven niet meer kan traceren. Van een schadevergoeding aan klaagster rept verzekeraar al helemaal niet.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Deze heeft daarbij erkend dat de wijze van behandelen van klaagsters verzoeken, beïnvloed als deze is door interne organisatorische problemen bij verzekeraar, bepaald niet de schoonheidsprijs verdient.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft uiteengezet dat de onderhavige verzekering in 1996 is geëindigd en dat klaagsters vader daarna tot zijn overlijden op 29 maart 1998 niet meer bij hem op de verzekering of daarop geclaimde schade is teruggekomen. Gelet op dit een en ander acht de Raad niet in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf dat verzekeraar de polis- en schadedossiers niet heeft bewaard en in maart 2002 na tussenkomst van de Ombudsman Verzekeringen niet méér gegevens aan klaagster heeft kunnen overleggen dan is geschied. In zoverre zal de klacht ongegrond worden verklaard.

2003/17 Mo

2. Zoals verzekeraar ter zitting van de Raad heeft erkend, geeft het geen pas dat hij klaagsters brieven van 24 november 2001, 28 december 2001, 12 januari, 31 januari en 3 maart 2002 niet heeft beantwoord. Verzekeraar heeft daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

Eveneens geeft het geen pas, zoals verzekeraar ter zitting van de Raad heeft erkend, dat hij de brieven van 16 april en 4 juni 2002 van de Ombudsman Verzekeringen, waarin deze verzekeraar om nadere informatie vroeg, niet heeft beantwoord en daardoor niet verder heeft meegewerkt aan de bemiddeling door de Ombudsman. Ook daardoor heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

In zoverre zal de klacht gegrond worden verklaard.

3. Klaagster heeft gevorderd dat verzekeraar haar kosten en schade vergoedt die een rechtstreeks gevolg zijn van zijn onzorgvuldige handelen, bestaande in het feit dat deze haar brieven niet meer kon traceren. Klaagster heeft evenwel niet gesteld waarin die kosten en schade bestaan en hoeveel zij bedragen, afgezien van die verbonden aan het verzenden van enkele brieven. Onder deze omstandigheden vindt de Raad geen aanleiding om uit te spreken dat verzekeraar als gevolg van de gedeeltelijke gegrondverklaring van de klacht tot vergoeding van door klaagster genoemde "kosten en schade" dient over te gaan.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

Aldus is beslist op 3 maart 2003 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)