

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/21 Le

in de klacht nr. 2002.2485 (066.02)

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.

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

### Inleiding

Klager heeft in september 1995 bij verzekeraar een hypothecaire geldlening met een gemengde levensverzekering (een zogenoemde spaarhypotheek) gesloten. Verzekeraar en klager zijn daarbij zogenoemde 'verhuiscandities' overeengekomen, die - voor zover van belang - luiden:

'Als u tijdens de looptijd van de spaarhypotheek uw huis verkoopt, bent u nooit boete voor vervroegde aflossing verschuldigd. Als u voor uw nieuwe woning opnieuw een spaarhypotheek sluit bij (verzekeraar), kunt u uw oude hypotheek meenemen. De verzekeringspolis wordt gewoon gecontinueerd en het reeds opgebouwde spaarsaldo blijft intact. Ook de rechten uit de overlijdensrisicoverzekering worden meegenomen. (...)'

### De klacht

Klager heeft verzekeraar eind augustus 2000 gevraagd een offerte uit te brengen voor een nieuwe hypotheek, een overbruggingskrediet en een verhoging van het geleende bedrag, omdat hij voornemens was een nieuwe woning te kopen. De verzekeringsovereenkomst die klager bij verzekeraar heeft gesloten is een zogenoemd gemengd product. De overeenkomst bevat een clause die erin voorziet dat de verzekeringsovereenkomst gecontinueerd kan worden indien er sprake is van een verhuizing. Verzekeraar heeft klager bericht dat daarvan geen sprake kon zijn en zijn voorkeur uitgesproken voor ontbinding van de overeenkomst. Na bemiddeling van de Ombudsman Levensverzekering heeft verzekeraar bewerkstelligd dat een andere levensverzekeraar een nieuwe offerte aan klager heeft aangeboden. Klager is daarmee onder voorwaarde akkoord gegaan.

Aan verzekeraar is op 1 en 21 november 2000 en op 2 december 2000 medegedeeld dat het passeren van de nieuwe hypotheekakte was gepland op

2003/21 Le

15 december 2000. Na het uitblijven van een reactie van verzekeraar heeft klager verzekeraar op 13 december 2000 gesommeerd met hem contact op te nemen. Verzekeraar heeft klager nooit laten weten dat de stukken met betrekking tot de hypotheek niet op tijd bij de notaris zouden zijn. De stukken waren niet tijdig in bezit van de notaris. Verzekeraar is hierdoor in gebreke gebleven en heeft klager ernstig gedupeerd. Verzekeraar heeft aangestuurd op contractbreuk. Klager is onverwacht geconfronteerd met een aanzienlijk financieringstekort en heeft kosten moeten maken doordat hij de lopende levensverzekering moest beëindigen en een nieuwe levensverzekering moest afsluiten. Klager heeft verzekeraar voor die kosten aansprakelijk gesteld. De andere verzekeraar die klager een nieuwe offerte had gedaan, treft geen enkele blaam. Hij heeft klager dikwijls nog van informatie voorzien, toen verzekeraar het liet afweten.

#### Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft verzekeraar in 2000 medegedeeld dat hij van de verhuisclausule gebruik wilde maken. Verzekeraar heeft klager geantwoord dat hij niet op dit verzoek kon ingaan, omdat het desbetreffende hypotheekproduct niet meer door hem werd gevoerd. Verzekeraar heeft mede door tussenkomst van de Ombudsman Levensverzekering zijn zustermaatschappij bereid gevonden aan klager een voorstel te doen dat overeenkomt met de oorspronkelijke verhuisclausule en dat voor klager geen financieel nadeel meebrengt. Vanaf dit moment heeft de zustermaatschappij zich ingespannen om de verhuisclausule uit te voeren. De zustermaatschappij heeft een offerte voor een nieuwe levensverzekering met hypotheek uitgebracht. Klager heeft de offerte ondertekend. De zustermaatschappij heeft klager medegedeeld welke gegevens zij nodig had voor de vestiging van de nieuwe hypotheek. Gebruikelijk daarbij is dat de hypotheeknemer (de zustermaatschappij) en de door klager aangewezen notaris contact onderhouden over de datum waarop de akte zal worden gepasseerd. Zodra de benodigde stukken compleet zijn meldt de hypotheeknemer dit aan de notaris, zodat de notaris de definitieve datum kan plannen. In het onderhavige geval heeft klager op eigen initiatief de door hem gewenste datum bij de notaris vastgelegd. Klager nam daarmee het risico dat deze datum niet kon worden gehaald als niet alle stukken tijdig aanwezig zouden zijn. Deze wijze van handelen is de oorzaak van het misnoegen van klager. Klager hield vast aan de door hem bepaalde datum, terwijl hij zelf de benodigde stukken, te weten de medische acceptatieformulieren en een kopie van de bouwvergunning, niet kon overleggen. De zustermaatschappij van verzekeraar heeft klager bij brief van 6 december 2000 verzocht deze stukken toe te sturen en hem medegedeeld dat na ontvangst en akkoordbevinding van deze stukken nog drie werkdagen nodig waren vooraleer de hypotheekakte kon worden gepasseerd. De stukken zijn niet ontvangen. Het ontbreken van een medische verklaring zou waarschijnlijk niet tot uitstel hebben behoeven te leiden. De mededeling van klager dat de bouwvergunning bij de gemeente nog in behandeling was, was echter voor de zustermaatschappij van verzekeraar aanleiding om omgaand (op 14 december 2000) aan de notaris telefonisch door te geven dat 15 december 2000 niet haalbaar was. Aan klager was dit bij brief van 13 december 2000 medegedeeld. Klager heeft verzekeraar bij fax van

2003/21 Le

13 en van 14 december 2000 gesommeerd tot het laten passeren van de akte. De zustermaatschappij van verzekeraar heeft daarop niet gereageerd, omdat zij klager reeds bij brief van 13 december 2000 had medegedeeld welke stukken daarvoor nog ontbraken. De gevraagde kopie van de bouwvergunning heeft zij nimmer ontvangen.

Verzekeraar heeft op een door klager gedaan verzoek van 28 maart 2001 de lopende spaarhypothec en de gemengde verzekering beëindigd. De door klager gevorderde schadevergoeding is door verzekeraar en zijn zustermaatschappij afgewezen. Naar de mening van verzekeraar heeft hij, en heeft zijn zustermaatschappij, naar eer en geweten gehandeld en is de door klager geleden 'schade' aan zijn eigen handelwijze te wijten.

#### Het commentaar van klager

De omstandigheid dat de zustermaatschappij en klager samenwerken ontslaat verzekeraar niet van de verplichting mee te werken aan het ten uitvoer brengen van de verhuiscondities. Door het dossier van klager als geëindigd te beschouwen pleegt verzekeraar contractbreuk. Verzekeraar heeft de vraag of aan de geoffreerde nieuwe bonushypothec nadelen zijn verbonden die niet aan de traditionele spaarhypothec zijn verbonden, onbeantwoord gelaten. Voorts was verzekeraar drie maanden ervan op de hoogte dat de passeerdatum 15 december 2000 zou zijn. Het door verzekeraar in dit verband gevoerde verweer doet klager denken aan een geforceerde uitvlucht. Immers, in de offerte van de zustermaatschappij van 23 november 2000 wordt onder het hoofd 'te overleggen documenten' nergens melding gemaakt van een vergunning. Verzekeraar heeft op geen enkele wijze getracht de rond de passeerdatum ontstane impasse te neutraliseren. Het optreden van de zustermaatschappij is naar de mening van klager in de onderhavige procedure niet aan de orde.

#### Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft verzekeraar bij brief van 28 augustus 2000 verzocht - met toepassing van de zogenoemde verhuiscondities - een nieuwe spaarhypothec met hem te sluiten. Verzekeraar heeft klager bij brief van 7 september 2000 medegedeeld dat hij aan dit verzoek geen gevolg kon geven, omdat hij zich had teruggetrokken uit de markt voor dit soort producten. Hij heeft aangeboden klager in contact te brengen met een aan verzekeraar gelieerde geldverstrekker. Klager is daarop ingegaan en heeft een hem in dit verband uitgebrachte offerte geaccepteerd. Onder deze omstandigheden is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat hij uitvoering heeft gegeven aan de overeengekomen verhuisclausule.

Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen ontvalt de grond aan de klacht dat verzekeraar niet heeft meegewerkt aan het passeren van de akte van hypothecaire geldlening.

2. De Raad overweegt ten overvloede dat op grond van de stukken verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat aan klager zelf te wijten valt dat het verlijden van de hypothecakte op de door hem gewenste datum geen doorgang heeft kunnen vinden, omdat klager de stukken die daarvoor in redelijkheid werden verlangd, niet heeft verschaft.

3. De conclusie van het voorgaande is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad. De klacht moet mitsdien ongegrond worden verklaard.

2003/21 Le

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 17 maart 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.

Voorzitter:

(mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)