

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/31 Le

in de klacht nr. 2002.4556 (128.02)

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 is begunstigde van een drietal bij verzekeraar gesloten kapitaalverzekeringen (hierna verder aan te duiden met de poliscodes 003, 005 en 006) met expiratedatum 1 juni 2002. De som van de uit te keren kapitalen van 003 en 005 bedraagt (afgerond) € 232.820,-. Verzekeraar heeft dit bedrag op 12 juni 2002 aan klager betaald. Het kapitaal van 006 bedraagt (afgerond) € 4.036,-. Verzekeraar heeft dit bedrag op 25 juni 2002 overgemaakt.

De klacht

Verzekeraar had het totaalbedrag van € 232.820,- van de polissen 003 en 005 op 1 juni 2002 en niet op 12 juni 2002 moeten betalen op het door klager opgegeven rekeningnummer bij bank X. Verzekeraar stelt dat de betaling is vertraagd door een betalingsverzoek van bank IJ met betrekking tot polis 006. Klager heeft evenwel in zijn correspondentie met verzekeraar steeds duidelijk onderscheid gemaakt tussen de uitkeringen uit de polissen 003 en 005 enerzijds en die uit polis 006 anderzijds. Verzekeraar heeft in zijn brief van 11 april 2002 aan klager bevestigd dat hij alle stukken heeft ontvangen om de uitkering van de kapitalen van de polissen 003 en 005 te kunnen regelen en heeft klager verzocht ook de stukken te sturen ten behoeve van de uitkering van het kapitaal van polis 006. Uit deze brief blijkt dat verzekeraar het te maken onderscheid tussen de uitkeringen van de verschillende polissen goed heeft begrepen. Op verzoek van klager heeft bank IJ verzekeraar bij brief van 13 mei 2002 verzocht het kapitaal van polis 006 (€ 4.036,-) over te maken naar een andere verzekeraar. Indien door die brief, waarin alleen polis 006 is genoemd, bij verzekeraar verwarring is ontstaan, is dat niet aan klager te wijten.

2003/31 Le

Verzekeraar heeft klager op 7 juni 2002 geschreven dat het vrijgekomen kapitaal ten bedrage van € 232.820,- was overgemaakt op de door klager opgegeven rekening bij bank X. Klager meende hieruit te kunnen opmaken dat verzekeraar op 1 juni 2002 had betaald. Later bleek echter dat dit niet waar was. Verzekeraar schrijft bij brief van 14 augustus 2002 aan klager: 'De waarde uit de door u aangegeven polissen dient (verzekeraar) op de expiratiedatum (of de eerstvolgende werkdag hieropvolgend) conform uw verzoek te behandelen. Deze betaling loopt via het normale bankverkeer. U beschikt derhalve pas na een vijftal werkdagen over het betreffende kapitaal.' Klager merkt op dat, zelfs als hij met deze interpretatie van de voorwaarden akkoord zou gaan - hetgeen niet het geval is - de betaling van € 232.820,- toch nog ruimschoots te laat is uitgevoerd. Dit is ook het geval indien de met telefonische overboeking op 12 juni 2002 behaalde 'tijdwinst' in aanmerking wordt genomen. Volgens klager is telefonische overboeking van een dergelijk bedrag regel; de kosten daarvan zijn gering (€ 5 of € 10). Het geld had op 3 juni 2002 op de rekening van klager moeten zijn bijgeschreven.

Verzekeraar weigert de door klager berekende vertragingsrente van € 207,- te vergoeden. Het bedrag van € 10,-, dat verzekeraar in zijn brief van 25 juli 2002 heeft toegezegd in verband met de vertraagde uitkering van polis 006, heeft klager ook niet ontvangen.

Het standpunt van verzekeraar

De door klager verlangde vergoeding van de rente ten bedrage van € 10,- is op 27 september 2002 aan klager overgemaakt op diens rekening bij bank X. Het desbetreffende boekingsstuk wordt overgelegd. Met betrekking tot de door klager verlangde rentevergoeding ten bedrage van € 207,- merkt verzekeraar het volgende op.

Op dinsdag 28 mei 2002 ontving verzekeraar van bank IJ het verzoek het uit polis 006 vrijkomende kapitaal van € 4.036,- over te maken aan een andere verzekeraar. Dit verzoek, zo kort vóór de expiratiedatum (1 juni 2002), heeft de afhandeling van de polissen 003 en 005 vertraagd. Indien bij deze polissen het normale betalingsstraject was gevolgd, was op maandag 3 juni 2002 het bedrag van € 232.820,- met een 'gewone betalingsopdracht' overgemaakt. In het normale bankverkeer vergt het vijf à zes werkdagen voordat het bedrag door de begunstigde is ontvangen. De betaling zou dan op maandag 10 of dinsdag 11 juni 2002 door klager zijn ontvangen. Omdat de afhandeling van de polissen 003 en 005 is vertraagd, heeft verzekeraar het kapitaal van € 232.820,- op 12 juni 2002 door middel van een telefonische overboeking aan klager overgemaakt. Dit betekent dat er ten opzichte van de gebruikelijke afhandeling een verschil is van een of twee dagen. Dit verschil is dermate gering dat verzekeraar meent niet gehouden te zijn klager daarvoor te compenseren.

Klager heeft gesteld dat de polis met code 006 geheel los staat van de polissen 003 en 005. Dit laat onverlet dat door het betalingsverzoek dat verzekeraar op 28 mei 2002 heeft ontvangen het gehele dossier van klager is opgezocht met het gevolg dat bij de afwikkeling van de polissen 003 en 005 een - geringe - vertraging van een of twee dagen is ontstaan. Door de gevolgde spoedprocedure heeft verzekeraar extra administratieve handelingen moeten verrichten en zijn aan verzekeraar kosten in rekening gebracht wegens de telefonische overboeking.

2003/31 Le

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Verzekeraar moet de brief van 13 mei 2002 van bank IJ enkele dagen na 13 mei 2002 hebben ontvangen, zodat verzekeraar dus eerder dan 28 mei 2002 wist wat er met polis 006 moest gebeuren. Klager heeft het toegezegde bedrag van € 10 niet ontvangen.

Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft verzekeraar tijdig geïnstrueerd met betrekking tot de per 1 juni 2001 geëxpireerde kapitalen van de verzekeringen met de poliscodes 003 en 005. Verzekeraar bestrijdt niet dat bij het uitkeren van de op deze polissen verzekerde kapitalen vertraging is ontstaan. Nadat verzekeraar deze vertraging had ontdekt, heeft hij op 12 juni 2002 door een telefonische opdracht het bedrag van de desbetreffende uitkeringen op de rekening van klager laten bijboeken. In aanmerking genomen de expiratedatum van 1 juni 2002 acht de Raad de duur van deze vertraging niet zodanig dat moet worden geoordeeld dat verzekeraar door het afwijzen van de door klager vanwege deze vertraging gevraagde rentevergoeding de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

2. Verzekeraar heeft het ingevolge polis 006 uit te keren kapitaal ten bedrage van € 4.036,- op 25 juni 2002 overgemaakt. De in dit verband geuite klacht luidt dat de door verzekeraar op 25 juli 2002 toegezegde rentevergoeding van € 10,- niet is ontvangen. Gelet op het door verzekeraar overgelegde boekingsstuk, waaruit volgt dat omstreeks 27 september 2002 de gebruikelijke stappen zijn ondernomen om dit bedrag op de (aan verzekeraar bekende) bankrekening van klager te laten bijschrijven, is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat dit bedrag is betaald.

3. De slotsom van hetgeen hiervoor is overwogen is dat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 28 april 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)

