

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/70 Le

in de klacht nr. 2003.1858 (057.03)

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 belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klaagster heeft door tussenkomst van een assurantietussenpersoon bij verzekeraar een lijfrenteverzekering gesloten op basis van belegging in participaties. De ingangsdatum van de verzekering is 28 december 1998. De premie dient ieder jaar op de vervaldag te worden betaald, mits de verzekerde op de vervaldag in leven is, voor het laatst op 28 december 2034. Onderdeel van de verzekeringsovereenkomst is het polisaanhangsel: 'Recht van flexibele premiebetaling'.

De klacht

Klaagster heeft in de periode van 21 november 2001 tot en met 16 april 2002 acht keer aan verzekeraar verzocht (zowel telefonisch als schriftelijk) haar de afkoopwaarde en premievrije waarde van de onderhavige verzekering kenbaar te maken. Telkens werd haar die opgave toegezegd. Op 16 april 2002 ontving klaagster per fax een kopie van een brief van 20 december 2001 van verzekeraar aan klaagster. Verzekeraar bleek deze brief naar de tussenpersoon te hebben verzonden met het verzoek die brief aan klaagster te doen toekomen. Aan de in de brief van 20 december 2001 opgegeven waardes kon klaagster toen geen rechten meer ontfangen, omdat de berekende waardes niet meer actueel waren. Aldus is door grove nalatigheid van verzekeraar aan klaagster de kans ontnomen eerder te reageren. Verzekeraar heeft klaagster er nooit op gewezen dat de correspondentie via de tussenpersoon loopt. Dit, ondanks het feit dat klaagster toch zelf om de opgaven had gevraagd en haar steeds door verzekeraar werd toegezegd dat zij die zou ontvangen (op haar adres of fax). Er is zelfs aan klaagster als houder van de polis geen kopie gezonden van de aan de tussenpersoon gestuurde brief. De tussenpersoon zegt dat hij niets heeft ontvangen. Door dit alles lijdt klaagster financiële schade, waarvoor zij verzekeraar aansprakelijk heeft gesteld.

2003/70 Le

Het standpunt van verzekeraar

In de brief van 20 december 2001 is de afkoopwaarde per 28 november 2001 opgegeven. Het opgegeven bedrag had een indicatief karakter. Verzekeraar stelt de werkelijke afkoopwaarde pas vast na ontvangst van een schriftelijk verzoek tot afkoop van de verzekering. Afkoop in het derde verzekeringsjaar zou, ook indien klaagster de (kopie van de) brief van 20 december 2001 direct zou hebben ontvangen, niet meer mogelijk zijn geweest. Na ontvangst van die brief heeft klaagster zich eerst nog uitgebreid beraden op de te nemen stappen. Na ontvangst van de fax van 16 april 2002 heeft het nog tot 30 mei 2002 geduurd voordat verzekeraar het schriftelijke verzoek om afkoop ontving. De participatiewaarde per 31 mei 2002 was hoger dan de vergelijkbare waarde per 28 november 2001. Het verschil met de per 28 november 2001 opgegeven waarde is ontstaan doordat bij de afkoop in 2002 met een lager bedrag aan 'onverdiende provisie' rekening kon worden gehouden.

De volgende overwegingen hebben een rol gespeeld om de afkoopwaarde en de premievrije waarde van de verzekering aan de tussenpersoon te zenden ook al had verzekeraar het telefonisch verzoek daartoe van klaagster gekregen. Kort vóór het verzoek van klaagster hadden nog twee andere kwesties gespeeld: klaagster heeft in 2000 een extra premie gestort en het verzoek gedaan de jaarpremie met ingang van 28 december 2000 structureel te verhogen; voorts heeft klaagster het verzoek gedaan om in verband met het nieuwe belastingplan met ingang van 28 december 2001 de jaarpremie te verlagen. Gelet op de onderlinge samenhang van de beide verzoeken, de fiscale consequenties, de complexiteit van de onderhavige materie en het feit dat een kort na de aanvang van de verzekering gewenste forse premieverlaging zou leiden tot een zeer laag netto beleggingspercentage, heeft verzekeraar gemeend er goed aan te doen om alle elementen samen via de tussenpersoon te laten lopen. Dit spoort overigens met het standaard beleid van verzekeraar om in beginsel altijd via de tussenpersoon te communiceren met de klant. Verzekeraar kan niet verklaren waarom de tussenpersoon nu beweert dat hij de afkoopwaarde en de premievrije waarde nimmer van verzekeraar heeft ontvangen. Hieruit blijkt in ieder geval dat de tussenpersoon die gegevens niet met klaagster heeft besproken. Klaagster stelt, als verzekeraar het juist ziet, dat zij zelf ook geen contact heeft opgenomen met haar adviseur. Verzekeraar deelt wel de mening van klaagster dat na de telefonische toezegging in januari 2002 terstond een kopie van de brief van 20 december 2001 aan haar had moeten worden toegezonden. Verzekeraar betreurt dat dit niet is gebeurd. Verzekeraar constateert dat hij daarvoor inmiddels (terecht) zijn verontschuldiging heeft aangeboden.

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster de klacht gehandhaafd dat haar door toedoen van verzekeraar de kans is ontnomen om eerder op de brief van 20 december 2001, met opgave van de afkoopwaarde van de verzekering, te reageren.

Het overleg met de Raad

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt nog toegelicht.

Het oordeel van de Raad

1. Vaststaat dat klaagster zich rechtstreeks tot verzekeraar heeft gewend met het verzoek aan haar opgave te doen van de afkoopwaarde van haar polis, en dat verzekeraar haar

niet rechtstreeks heeft geantwoord. Verzekeraar stelt dat hij het antwoord aan de tussenpersoon heeft gegeven. Hierover gaat de klacht.

2. De Raad overweegt hiertoe als volgt. Ook indien een verzekeraar goede reden meent te hebben om het intermediair te betrekken in de communicatie met zijn verzekeringnemer/verzekerde, dient hij in het geval als het onderhavige aan de verzekeringnemer/verzekerde duidelijk te maken dat het door de verzekeraar te geven antwoord niet aan hem, maar aan het intermediair zal worden gericht. Immers door zulks na te laten wordt de verzekeringnemer/verzekerde de gelegenheid ontnomen zich uit te spreken over de vraag of hij terzake inschakeling van het intermediair wenst, terwijl de verzekeraar het risico loopt dat het bericht het intermediair niet bereikt, of dat nagelaten wordt dit aan de verzekeringnemer/verzekerde ter hand te stellen. Ook kan het ertoe leiden dat de verzekeringnemer/verzekerde gedurende enige tijd in onzekerheid komt te verkeren over de beantwoording van een door hem aan de verzekeraar gestelde vraag.

3. Voorts wijst de Raad op het eerder door hem ingenomen standpunt dat een zorgvuldige uitvoering van de verzekeringsovereenkomst meebrengt dat een verzekeraar een voor zijn verzekeringnemer/verzekerde belangrijke mededeling rechtstreeks, dat wil zeggen zonder tussenkomst van het intermediair, aan de verzekeringnemer/verzekerde dient toe te zenden. De Raad verwijst in dit verband naar zijn uitspraak II - 89/23 van 5 juni 1989, laatstelijk bevestigd in uitspraak 2001/29 Med van 21 mei 2001.

De opgave van de afkoopwaarde en de premievrije waarde, waarom door een verzekeringnemer/verzekerde wordt gevraagd is als een zodanige belangrijke mededeling aan te merken. Derhalve had verzekeraar ook uit dien hoofde de opgave op 20 december 2001 ook rechtstreeks aan klaagster dienen te zenden.

4. Verzekeraar heeft door klaagster niet zelf de opgave van de afkoopwaarde en de premievrije waarde toe te sturen en haar ook niet mede te delen dat de brief van 20 december 2001 met de gevraagde opgaven aan de tussenpersoon was verzonden de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht is derhalve gegrond.

5. Nu partijen van mening verschillen of klaagster als gevolg van de te late ontvangst van de brief van 20 december 2001 schade heeft geleden, acht de Raad zich niet in staat aan de gegrondbevinding van de klacht consequenties te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 17 november 2003 door mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, 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)