

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/74 Re

in de klacht nr. 2003.3116 (091.03)

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 van belang voor de beoordeling van de klacht, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klager heeft op 31 januari 2003 bij een reisbureau een vliegticket naar China geboekt met vertrekdatum 28 mei 2003. Op 4 februari 2003 heeft klager door tussenkomst van hetzelfde reisbureau bij verzekeraar een annuleringsverzekering gesloten in verband met die reis.

Artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover hier van belang: '5 Dekking

5.1 Uitkering wordt verleend voor annuleringskosten ten gevolge van een onzekere gebeurtenis als genoemd in 5.1.1 t/m 5.1.16. (...)

5.1.11 Het door een werkloze verzekerde aanvaarden van een dienstbetrekking van minimaal 20 uur per week, voor de duur van minstens een half jaar of voor onbepaalde tijd, die zijn aanwezigheid voor de vervulling daarvan ten tijde van de reis nodig maakt. (...)

Eveneens op 4 februari 2003 wordt klager ontslagen. Op 27 maart 2003 heeft klager de reis geannuleerd en bij verzekeraar aangifte gedaan van schade (annuleringskosten) ten bedrage van in totaal € 688,-. Als reden voor de annulering heeft klager opgegeven dat hij per 1 juni 2003 een nieuwe baan had aanvaard voor ten minste 20 uur per week. De nieuwe arbeidsovereenkomst is echter niet ingegaan. Het reisbureau en klager hebben bij verzekeraar aangedrongen op vergoeding van de annuleringskosten uit coulance. Verzekeraar heeft uitkering geweigerd.

### De klacht

Klager en het reisbureau hebben in hun brieven van 1 april 2003 aan verzekeraar uiteengezet dat klager te goeder trouw in de veronderstelling verkeerde dat op 19 maart 2003 mondeling een arbeidsovereenkomst tot stand was gekomen. Nadat een telefoongesprek met de beoogde werkgever klager had geleerd dat die veronderstelling op miscommunicatie berustte, heeft klager verzekeraar verzocht de annuleringskosten coulancehalve uit te keren. Verzekeraar heeft daarop gereageerd bij brief van 17 april 2003. De inhoud van

2003/74 Re

die brief is dermate onfatsoenlijk en heeft een zodanige ondertoon dat dit niet acceptabel is. De strekking van de zinsnede: " Voor verzekerde was werkloosheid klaarblijkelijk geen beletsel om een vakantie naar China te boeken", is slechts voor één uitleg vatbaar, namelijk: "Als u werkeloos bent, hoort u thuis te zitten en geen vakantie te boeken". Bovendien berust het geschrevene niet op waarheid, omdat de vakantie werd geboekt voordat klager werkloos werd. Klager heeft verzekeraar daarop geattendeerd, maar excuses bleven achterwege. Klager is boos over de brief van 17 april 2003, de manier waarop de schade werd afgewikkeld en over het feit dat verzekeraar geen excuses maakt.

#### Het standpunt van verzekeraar

Uit de laatste alinea van klagers brief van 14 mei 2003 kan verzekeraar geen andere conclusie trekken dan dat klager reeds zelf tot de overtuiging was gekomen dat voor zijn claim geen dekking bestond. Hij schrijft immers: "Ik verwacht van [verzekeraar] acceptatie en uitbetaling van de schade, niet omdat dit in uw polisvoorwaarden vermeld staat, maar als blijk van goed fatsoen van uw organisatie."

Klager heeft zijn ontstemming geuit over de zinsnede in de brief van 17 april 2003. Volgens klager insinueerde verzekeraar daarmee: als u werkloos bent, hoort u thuis te zitten. Als men evenwel sec de inhoud van de zin op zich laat inwerken bevat deze niets minder dan een feitelijke constatering, namelijk dat het zeer zelden voorkomt dat mensen die net werkloos zijn geworden, een reis naar China boeken. Niettemin kan achteraf met recht de vraag worden gesteld wat de gewraakte zinsnede toevoegde en vanuit dit gezichtspunt begrijpt verzekeraar klagers ontstemming volkomen. Voorts kan klager verzekeraar strikt genomen ook nog tegenwerpen dat een en ander niet op waarheid berust, omdat de reis op 31 januari 2003 werd geboekt en klager op 3 februari 2003 werkloos is geworden.

Verzekeraar is tot tweemaal toe ingegaan op de ontstemming van klager. Op 23 mei 2003 heeft verzekeraar geschreven: " Wij kunnen ons eerlijk gezegd wel iets voorstellen bij uw gevoelens dienaangaande en erkennen dat de formulering anders had gekund, aangezien deze passage thans voor meerdere uitleg vatbaar is...". Verzekeraar is daarna nogmaals in zijn brief van 10 juni 2003 op de kwestie ingegaan: "Het is duidelijk dat u nog steeds zeer verbolgen bent over de toonzetting van onze brief van 17 april jl. en dat wij dat uitermate vervelend vinden, mag geen enkele twijfel lijden. Eerder gaven wij aan dat wij ons uw gevoelens kunnen voorstellen en dat achteraf bezien de formulering anders had gekund."

De hiervoor geciteerde passages uit de correspondentie met klager getuigen volgens verzekeraar van empathie voor de gevoelens van klager ten aanzien van de gewraakte zinsnede, die – als gezegd - eigenlijk een feitelijke constatering bevat, maar die ook ruimte laat – de eerlijkheid gebiedt dat te erkennen - voor klagers interpretatie. Kwade en/of schofferende bedoelingen hebben hieraan niet ten grondslag gelegen.

#### Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog toegelicht.

2003/74 Re

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar zich in zijn brief van 17 april 2003 jegens klager onjuist en onfatsoenlijk heeft uitgelaten en daarvoor geen verontschuldiging aanbiedt. Verzekeraar zou volgens klager ook de schade die klager buiten zijn schuld heeft geleden, coulancehalve moeten vergoeden.
2. Verzekeraar heeft erkend dat hij aanvankelijk ten onrechte ervan is uitgegaan dat klager de reis naar China op 4 februari 2003, derhalve na het intreden van de werkloosheid, had geboekt. Voorts heeft verzekeraar erkend, zo blijkt uit de aan de Raad overgelegde correspondentie, dat de gewraakte zinsnede in de brief van 17 april 2003 voor meer dan één uitleg vatbaar is, achteraf bezien anders had gekund en niets toevoegde aan de afwijzing van klagers verzoek om vergoeding van de annuleringskosten. Verzekeraar heeft in dit verband ook gesteld dat hij zich de gevoelens kan voorstellen die de gelaakte passage bij klager heeft opgeroepen en dat er geen twijfel over moet bestaan dat hij het vervelend vindt dat klager ontstemd is over de toonzetting van de brief van 17 april 2003. Aan het slot van het verweerschrift heeft verzekeraar klager verzocht van hem aan te nemen dat aan zijn uitlating geen kwade en/of schofferende bedoelingen ten grondslag hebben gelegen.
3. Verzekeraar heeft erkend dat zijn aanvankelijke stelling met betrekking tot de boekingsdatum onjuist was. Verzekeraar heeft voorts voldoende op de klacht gerepsondeerd door te erkennen dat de door klager gelaakte zinsnede voor meer dan een uitleg vatbaar is en door zijn begrip uit te spreken voor de bij klager ontstane ontstemming, een en ander op de wijze zoals hiervoor onder 2 is weergegeven.
4. De omstandigheid dat verzekeraar niet bereid is uit coulance de annuleringskosten te vergoeden kan niet tot gegrondbevinding leiden, nu de beslissing om al dan niet uit coulance een uitkering te doen behoort tot de beleidsruimte van verzekeraar, die in beginsel niet is onderworpen aan toetsing door de Raad.
5. Het vorenstaande leidt tot de slotsom dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad en dat de klacht mitsdien ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

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)

2003/74 Re