

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/031 Le

in de klacht nr. 2005.2237 (057.05)

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 ex-echtgenoot, die directeur bij een maatschappij behorend tot het concern van verzekeraar is, heeft een pensioenverzekering en een kapitaalverzekering bij verzekeraar gesloten. Klaagster was verzekerd op een door haar ex-echtgenoot voor zijn gezin via verzekeraar ten behoeve van het personeel en hun gezinsleden gesloten collectieve ziektekostenverzekering bij een andere verzekeraar.

In verband met echtscheiding tussen klaagster en haar toenmalige echtgenoot heeft verzekeraar een aantal mutaties uitgevoerd ter zake van de pensioenverzekering en kapitaalverzekering. Voorts heeft klaagsters ex-echtgenoot de ziektekostenverzekering van klaagster opgezegd.

De klacht

Klaagster heeft de volgende klachten over het handelen van verzekeraar:

1. verzekeraar heeft klaagster over de afwikkeling van de pensioenverevening, de splitsing van de kapitaalverzekering, alsmede over de opzegging van de ziektekostenverzekering geen adequate informatie verstrekt;
2. verzekeraar heeft op alle fronten niet voortvarend gehandeld;
3. verzekeraar heeft, toen bleek dat hij premies verkeerd had geboekt en klaagster daardoor achteraf gezien de premie van 2001 niet had betaald, de garantiedekking verlaagd zonder klaagster in de gelegenheid te stellen die premie alsnog te voldoen.

Klaagster heeft voorts een uitgebreide lijst overgelegd waarin zij haar klachten als volgt nader heeft gespecificeerd:

Klachten met betrekking tot de pensioenverzekering

- verzekeraar beantwoordt klaagsters brieven niet binnen een redelijke termijn;
- verzekeraar geeft op de meeste vragen geen of onvoldoende antwoord, zodat klaagster de kwestie onvoldoende kan beoordelen;

- eerst na inschakeling van de algemeen directeur van verzekeraar, kreeg klagster de pensioenvoorwaarden toegestuurd terwijl zij daar reeds een jaar eerder om had gevraagd;
2006/031 Le

- het ziet ernaar uit dat de saldering die verzekeraar heeft toegepast niet tot een correcte verdeling van de pensioenrechten heeft geleid en klagster niet in dezelfde positie heeft gebracht als bij standaardverevening;
- verzekeraar laat klagster ten onrechte "zitten" met de hele problematiek;
- verzekeraar heeft vermoedelijk meegewerkt aan uitstel van salarisverhogingen van klagsters ex-echtgenoot en klagster daardoor benadeeld in haar pensioenrechten.

Klachten met betrekking tot de kapitaalverzekering

- verzekeraar beantwoordt klagsters brieven niet binnen een redelijke termijn;
- verzekeraar geeft op veel van klagsters vragen geen of onvoldoende antwoord;
- verzekeraar heeft zijn administratie onvoldoende op orde, dan wel onvoldoende inzicht in zijn administratie waardoor er steeds misverstanden ontstonden over de door klagster gedane betalingen;
- verzekeraar laat klagster ten onrechte de dupe zijn van het feit dat er bij verzekeraar geen duidelijkheid bestond over de wel of niet gedane betalingen;
- de kapitaalverzekering had gesplitst moeten worden per 31 december 2001 en als dat om administratieve redenen anders is gedaan, behoort klagster daarvan geen nadeel te ondervinden;
- de splitsing van de verzekering mag voor klagsters ex-echtgenoot niet voordeliger zijn uitgevoerd dan voor klagster;
- verzekeraar had de later door klagsters ex-echtgenoot betaalde premie moeten afboeken op de premieverplichting van de ex-echtgenoot per 15 december 2001 ter zake van de nog ongesplitste verzekering;
- als klagster toch nog premie verschuldigd zou zijn, had verzekeraar klagster op zijn minst nog in de gelegenheid moeten stellen die premie alsnog te voldoen, gelet op de hele gang van zaken en niet mogen besluiten het garantiekapitaal te verlagen.

Klachten met betrekking tot de ziektekostenverzekering

- verzekeraar heeft bij toetreding van klagster tot de ziektekostenverzekering van haar ex-echtgenoot niet kenbaar gemaakt dat zij daarmee het risico liep met een onredelijk korte opzegtermijn geconfronteerd te worden in geval van beëindiging van de relatie met haar toenmalige echtgenoot;
- verzekeraar heeft bij opzegging van de ziektekostenverzekering van klagster geen redelijke opzegtermijn in acht genomen;
- verzekeraar heeft ten onrechte aan zijn beslissing vastgehouden nadat klagster verzekeraar gevraagd heeft zijn beslissing te herzien. Verzekeraar behandelt gelijke gevallen ongelijk. Het hoofd personeelszaken van verzekeraar gaf expliciet aan dat in andere gevallen wel een langere opzegtermijn gehanteerd was en in sommige gevallen de verzekering zelfs gehandhaafd was omdat de ex-partner geen bezwaar had.

Klachten met betrekking tot de correspondentie van de algemeen directeur

- klachten worden niet serieus genomen;
- op brieven wordt niet gereageerd;
- er is geen onderzoek ingesteld naar mogelijke misstanden.

2006/031 Le

Het standpunt van verzekeraar

De kapitaalverzekering

Bij de verdeling van de kapitaalverzekering heeft verzekeraar de polis op grond van het echtscheidingsconvenant gesplitst. Hoewel in dit convenant werd uitgegaan van splitsing per 31 december 2001 is verzekeraar om administratief-technische redenen uitgegaan van 15 december 2001, zijnde de premie-vervaldatum. Dat de premie per deze datum door de ex-echtgenoot van klagster niet betaald is, heeft hierop geen invloed. Verzekeraar kon klagsters ex-echtgenoot niet verplichten tot betaling van de premie over te gaan omdat er voor levensverzekeringen geen premiebetalingsverplichting bestaat.

De pensioenverzekering

De afwikkeling van de pensioenverzekering is door de opstelling van beide partijen niet eenvoudig. Verzekeraar heeft lang gewacht op overeenstemming tussen partijen over de wijze waarop de verzekering gesplitst moet worden. Het echtscheidingsconvenant wordt door beide partijen verschillend uitgelegd en ook zijn er aanvullende wensen door partijen ingebracht. Er is thans nog steeds geen overeenstemming over de wijze van splitsing en dit veroorzaakt de vertraging in de afwikkeling van deze zaak. Verzekeraar stelt voor om deze zaak thans volgens de wettelijke standaardregeling af te wikkelen.

De ziektekostenverzekering

Er heeft zich - anders dan klagster stelt - niets ongebruikelijks afgespeeld. Het gaat om de uitvoering van de personeelsregeling inzake de ziektekostenverzekering van verzekeraar voor medewerkers en hun gezinsleden. De risicodragers van deze verzekering is een andere verzekeraar.

De geldende procedure is als volgt. In geval van echtscheiding zal de hoofdverzekerde, respectievelijk een medewerker van de afdeling P&O van verzekeraar de ziektekostenverzekeraar door middel van een mutatie informeren dat de (ex)partner niet meer deel kan nemen aan de collectieve ziektekostenverzekering voor het personeel van verzekeraar. De ziektekostenverzekeraar zendt daarop een bevestiging van dit bericht van uitschrijving uit de collectiviteit en geeft aan dat - indien de (ex)partner dit wenst - voortzetting van de ziektekostenverzekering bij hem mogelijk is, zij het op individuele basis.

Het commentaar van klagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klagster haar klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klagster heeft nog het volgende aangevoerd.

Ziektekostenverzekering

Een bericht van uitschrijving met vermelding van de mogelijkheid van voortzetting van de verzekering heeft klagster nooit ontvangen. Zij heeft slechts een afschrift van de opzegging gekregen waarin stond dat sprake was van een opzegtermijn van twee weken. Klagster verkeerde dan ook in de veronderstelling na die twee weken onverzekerd te zijn.

Kapitaalverzekering

Verzekeraar gaat er aan voorbij dat hij een aantal jaren de door klagster betaalde premies verkeerd heeft geboekt en klagster hiervan pas eind 2004 in

2006/031 Le

kennis heeft gesteld. Het was passend geweest als verzekeraar klaagster alsnog in de gelegenheid had gesteld de ontbrekende premie te voldoen; gelet op de wijze van boeken was dat de premie voor 2004 geweest.

Verzekeraar gaat er voorts aan voorbij dat als hij klaagster direct bij de splitsing had gemeld dat de per 15 december 2001 verschuldigde premie niet was betaald, klaagster de premie alsnog had kunnen voldoen toen zij in juni/juli 2002 met terugwerkende kracht per 15 december 2001 verzekeringnemer werd. Dat zou nog op tijd zijn geweest gelet op de bij verzekeraar geldende praktijk om premies toe te rekenen aan het voorafgaande jaar.

Pensioenverzekering

Voor het eerst in het verweerschrift schrijft verzekeraar dat ook klaagsters ex-echtgenoot en dus niet alleen verzekeraar de betreffende pensioenbepaling anders interpreteert dan afgesproken. Verzekeraar heeft klaagster nooit medegedeeld dat zij eerst met haar ex-echtgenoot tot overeenstemming moest zien te komen.

Correspondentie algemeen directeur

Klaagster ontving eerst op 8 februari 2005, nadat zij zich op 25 januari 2005 tot de Ombudsman Verzekeringen had gewend, een serieuze reactie van verzekeraar op haar brieven van december 2004.

De verdere gang van zaken

Klaagster en verzekeraar hebben eind december 2005 met elkaar gesproken over de pensioenproblematiek en daarover met elkaar gecorrespondeerd. Bij brief van 18 januari 2006 heeft verzekeraar klaagster medegedeeld niet over te kunnen gaan tot verevening van het pensioen over de voorhuwelijkse periode - zoals door klaagster verzocht - omdat dat niet gebruikelijk is bij standaardverevening. Voorts heeft verzekeraar klaagster in deze brief medegedeeld over te zullen gaan tot verevening over de huwelijkse periode zodra klaagster daartoe een verzoek bij verzekeraar zou indienen.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht betreffende de kapitaalverzekering met verzekeraar besproken. Verzekeraar heeft aangeboden klaagster ter zake van deze verzekering alsnog in de gelegenheid te stellen een premiebetaling te verrichten waardoor het garantiekapitaal op het oorspronkelijke bedrag zou worden teruggebracht.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 1 februari 2006 heeft verzekeraar klaagster in de gelegenheid gesteld de premieachterstand op de kapitaalverzekering ad€ 1.135,- te voldoen waarna verzekeraar de garantiekapitalen op de oorspronkelijke bedragen zou terugzetten. Verzekeraar heeft klaagster in deze brief nadrukkelijk gewezen op de fiscale gevolgen van een eventuele storting, namelijk verlies van de vrijstelling voor kapitaalverzekeringen in box drie.

Klaagster heeft in reactie op deze brief bij brieven van 3 en 6 februari 2006 medegedeeld het door verzekeraar gedane voorstel niet passend te vinden en haar klacht gehandhaafd.

2006/031 Le

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster beklaagt zich - samengevat - erover dat verzekeraar:

- a) bij opzegging van de ziektekostenverzekering van klaagster geen redelijke opzegtermijn in acht heeft genomen;
- b) niet tot een correcte verevening van de pensioenrechten is overgegaan;
- c) de garantiedekking van de kapitaalverzekering heeft verlaagd zonder klaagster in de gelegenheid te stellen de - door het niet-betalen van klaagsters ex-echtgenoot per 15 december 2001 - nog verschuldigde premie te betalen; en
- d) niet voortvarend heeft gecommuniceerd, onvoldoende informatie aan klaagster heeft verstrekt en de klachten van klaagster niet serieus heeft genomen.

2. Ingevolge artikel 5a van zijn Reglement heeft de Raad tot taak erop toe te zien dat een bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen aangesloten verzekeraar of assurantietussenpersoon bij het bemiddelen, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van verzekering met consumenten en in het bijzonder ten aanzien van het zorgvuldig en voortvarend optreden in het verkeer met consumenten, de goede naam c.q. het aanzien van en het vertrouwen in het bedrijf in stand houdt.

3. De klachten van klaagster met betrekking tot de ziektekostenverzekering betreffen het handelen van verzekeraar als werkgever met betrekking tot een door hem bij een andere verzekeraar gesloten collectieve ziektekostenverzekering voor personeelsleden en hun gezinnen. Dit één en ander voert de Raad tot het oordeel dat de door klaagster aangevoerde klachten met betrekking tot de ziektekostenverzekering niet betreffen 'het bemiddelen, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van verzekering' door een verzekeraar of een assurantietussenpersoon als bedoeld in artikel 5 a van zijn Reglement, zodat klaagster in deze klachten niet kan worden ontvangen.

4. Verzekeraar heeft tegenover de hierboven onder b opgenomen klacht aangevoerd dat tussen klaagster en haar ex-echtgenoot eerst overeenstemming moet worden bereikt over de wijze van verevening van het pensioen alvorens verzekeraar tot verevening van de pensioenrechten kan overgaan. Dit standpunt is verdedigbaar. Voorts blijkt uit de aan de Raad overgelegde stukken dat verzekeraar zich heeft ingespannen om een voor klaagster bevredigende oplossing te vinden. Ook in zoverre heeft verzekeraar derhalve de goede naam van het verzekeringsbedrijf in stand gehouden.

5. Wel gegrond acht de Raad de hierboven onder c genoemde klacht. Verzekeraar was gehouden, alvorens tot verlaging van de garantiedekking van de kapitaalverzekering over te gaan, klaagster in de gelegenheid te stellen de onbetaald gebleven premie alsnog te voldoen. Door dit na te laten heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Daaraan doet niet af dat verzekeraar zich, hangende deze klachtprocedure, alsnog bereid heeft verklaard het garanti kapitaal op het oorspronkelijke bedrag terug te brengen indien klaagster de betreffende premie zou voldoen. Een dergelijke storting zou voor klaagster het nadelige gevolg inhouden dat - behoudens een mogelijk te verkrijgen toezegging van de fiscus in andere zin - de waarde van de kapitaalverzekering jaarlijks in de inkomstenbelastingheffing van box 3 zou worden betrokken. Aan de gegrondverklaring van dit onderdeel van de klacht verbindt de Raad voor verzekeraar daarom de consequentie dat hij aan klaagster vergoedt het

verschil tussen het bedrag, dat op de expiratiedatum tot uitkering zou zijn gekomen indien de onbetaald gebleven premie van € 1.135,- wel tijdig door klaagster zou zijn betaald en de garantiedekking van de kapitaalverzekering dus niet zou zijn verlaagd, en het bedrag dat daadwerkelijk zal worden uitgekeerd, op basis van de verlaagde garantiedekking, verminderd met het bedrag van deze onbetaald gebleven premie.

2006/031 Le

6. Met betrekking tot de hierboven onder d opgesomde klachten van klaagster over de wijze van communiceren door verzekeraar, merkt de Raad op dat uit de aan de Raad overgelegde stukken niet is gebleken dat verzekeraar daarin wat betreft voortvarendheid en informatieverstrekking zodanig is tekortgeschoten dat verzekeraar in dezen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Ook in de laatstelijk door de directeur van verzekeraar gevoerde correspondentie is voldoende voortgang betracht en is serieus op de door klaagster aangevoerde problemen ingegaan. Ook in zoverre is de klacht ongegrond.

7. De Raad komt dan ook tot de slotsom dat klaagster niet-ontvankelijk moet worden verklaard voorzover het betreft het overwogene onder 3, dat de klacht gegrond moet worden verklaard voorzover het betreft het overwogene onder 5 en dat de klacht voor het overige ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart klaagster niet-ontvankelijk in haar klacht zoals hiervoor onder 3 overwogen, verklaart voorts de klacht deels ongegrond en deels gegrond en verbindt aan de gedeeltelijke gegrondverklaring de hierboven onder 5 vermelde consequentie voor verzekeraar.

Aldus is beslist op 24 april 2006 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)