

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/081 Le

in de klacht nr. 2006.2690 (063.06)

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 op 1 augustus 1989 een aan een hypotheek gekoppelde levensverzekering bij verzekeraar gesloten. De hypotheekrente is op 1 augustus 1999 en op 1 augustus 2004 gewijzigd. De hoogte van de premie van de spaarverzekering is afhankelijk van de hoogte van de hypotheekrente.

De klacht

Klager verwijt verzekeraar:

- dat hij de verlenging van de premieafsprake over de periode vanaf 1 augustus 2004 niet op behoorlijke wijze in de administratie heeft verwerkt. Verzekeraar heeft niet kunnen of willen ingaan op de vraag hoe deze fout mogelijk is geweest en of haar interne controles nu dusdanig zijn aangepast dat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren;
- dat hij herhaaldelijk niet in staat is gebleken juiste bedragen voor premie en aflossing te berekenen. De premies en de gepoogde correcties daarop zijn meerdere malen foutief berekend en in rekening gebracht;
- dat hij door klager gedane verzoeken om uitleg over de in rekening gebrachte premie- en aflossingsbedragen en de daaraan gerelateerde bankafschrijvingen heeft genegeerd en het door klager gedane verzoek om een persoonlijke ontmoeting heeft geweigerd;
- dat hij heeft geweigerd om een onafhankelijke 'auditeur' de berekeningen te laten onderzoeken;
- dat hij heeft geweigerd de problemen onder de aandacht van de directie te brengen;
- dat hij via de link met de hypothecaire lening heeft gepoogd betaling van foutief in rekening gebrachte levensverzekeringspremie af te dwingen.

Er is bij verzekeraar - kort gezegd - sprake van een gebrek aan integriteit van doorbelastingen aan klanten, een gebrek aan kwaliteit in het administreren van zijn producten, een gebrek aan ethiek in het behandelen van klachten van

2006/081 Le

consumenten, een niet toereikend niveau van professionaliteit in het handelen naar klanten en een gebrek aan competentie op het gebied van interne controle.

Het standpunt van verzekeraar

Per 1 augustus 2004 kwam de spaarhypothek van klager (weer) aan een renteherziening toe. Op 25 juni 2004 (ruim een maand vóór de renteherzieningsdatum) heeft verzekeraars afdeling Hypotheken een herzieningsvoorstel verstuurd naar het hem laatst bekende correspondentieadres van klager in de USA. Er werden klager verschillende hypotheekrentepercentages - behorend bij verschillende renteduren - aangeboden en de daarmee corresponderende premiebedragen werden medegedeeld. Omdat verzekeraar geen antwoord op dat voorstel ontving, heeft hij per brief van 10 augustus 2004, gericht aan klager op het adres in de USA, medegedeeld dat hij - zoals gebruikelijk bij het uitblijven van een gemaakte keuze - de hypotheekrente per 1 augustus 2004 had gesteld op 5,7% (behorend bij een renteduur van tien jaar). Deze hypotheekrente werd aan het levenbedrijf van verzekeraar doorgegeven en aldaar verwerkt tot een polisaanpassing blijkens het aanhangsel van 2 september 2004.

Per 1 augustus 2004 werd de levensverzekeringspremie aangepast naar € 265,15 per maand.

Op 6 september 2004 ontving de afdeling Hypotheken, via de tussenpersoon van klager, een door klager ondertekend renteherzieningsformulier. Tegelijkertijd werd verzekeraar het nieuwe correspondentieadres van klager - een adres in Nederland - medegedeeld. Blijkens deze acceptatie koos klager voor een renteduur van twee jaar vast tegen een hypotheekrente van 3,9%. Deze (gewijzigde) hypotheekrenteherziening werd wederom door verzekeraar doorgegeven aan de levenafdeling. Met het polisaanhangsel van 21 september 2004 heeft verzekeraar de premie met terugwerkende kracht gewijzigd per 1 augustus 2004 naar € 388,44.

Op 14 oktober 2004 vond er telefonisch overleg met klagers tussenpersoon plaats. Omdat het renteherzieningsvoorstel van 25 juni 2004 naar het inmiddels niet meer actuele adres van klager was verstuurd, had klager daar niet - tijdig - op kunnen reageren en, omdat de hypotheekrente ondertussen op 23 augustus 2004 nog met 0,1% was gedaald, werd afgesproken om de renteduur op twee jaar te handhaven, maar om tevens het percentage nogmaals aan te passen, nu naar 3,8% per jaar. Dit was puur coulance van de zijde van verzekeraar, aangezien deze renteherziening heeft plaatsgehad na de renteherzieningsdatum van 1 augustus 2004 en daaraan dus geen rechten meer ontleend konden worden.

Ook de derde renteaanpassing werd door de afdeling Hypotheken aan de levenafdeling van verzekeraar doorgegeven en blijkens het polisaanhangsel van 22 oktober 2004 werd de premie voor de spaarverzekering aangepast naar € 395,32 per maand.

Omdat aanvankelijk een te hoog rentepercentage was gekozen als uitgangspunt voor de situatie vanaf 1 augustus 2004 - en dus een te lage levenpremie voor de spaarpolis -, zijn, achteraf gezien, niet direct de juiste

2006/081 Le

bedragen aan rente en premie afgeschreven van de rekening van klager. Hoewel klager de dubbele correctie van de rente- en premieherziening in het geheel niet aan verzekeraar kan verwijten - omdat verzekeraar communiceerde via het aan verzekeraar opgegeven laatst bekende adres van klager - meende hij toch dat verzekeraar zijn hypotheek- en levenadministratie te laat had aangepast. Omdat daardoor niet meteen de juiste bedragen waren afgeschreven, storneerde klager onder meer de per 1 november 2004 verschuldigde rentetermijn door deze door zijn bank te laten terugboeken. Na enkele herinneringsbrieven over de achterstand is de spaarhypotheek in behandeling gegeven aan de afdeling Intensief Beheer. Deze afdeling besloot uiteindelijk na diverse rappellen bij brief van 21 juni 2005 tot opeising van de lening omdat klager nalatig bleef de onbetaalde nota's te voldoen. Zoals gebruikelijk werd in de opeisingsbrief ook melding gemaakt van de mogelijkheid dat één en ander geregistreerd zou worden bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: 'BKR'). Hiertoe is verzekeraar evenwel niet overgegaan omdat er uiteindelijk slechts sprake was van één onbetaalde rentetermijn. Na de opeising werd de openstaande rekening alsnog door klager voldaan, waarmee de aangekondigde openbare verkoop van de baan was. Klager heeft vervolgens wel zijn ongenoegen geuit in een klacht bij de Ombudsman Verzekeringen.

Verzekeraar is in zijn reactie aan de Ombudsman Verzekeringen uitvoerig ingegaan op de vaststelling van de juiste rente na herziening en de daarbij behorende levenpremie voor de spaarverzekering. Tevens heeft verzekeraar in overzichten een volledig beeld gegeven van alle betalingen en verrekeningen van openstaande (premie-)bedragen en van restituties van teveel betaalde hypotheekrente. Bovendien is uitleg gegeven over de vergoeding wegens te late betaling van rentetermijnen.

De dubbele correctie van de renteherziening en premieaanpassing was het gevolg van omstandigheden buiten verzekeraars wil. De laatste verlaging van de hypotheekrente was zelfs een coulancegebaar. Wanneer klager daar vragen over had willen stellen, had hij deze via zijn adviseur moeten leiden. Het is niet verstandig geweest van klager om de per 1 november 2004 verschuldigde rentetermijn onbetaald te laten. Door niet tot betaling van de hypotheekrenteachterstand over te gaan, is de zaak helaas geëscaleerd. Onjuist is echter dat verzekeraar niet in staat was om de juiste bedragen te noemen. Verzekeraar kan dan ook niet goed verklaren waarom klager zich niet heeft kunnen neerleggen bij het feit dat verzekeraar de rente- en premieherziening van 1 augustus 2004 tot zelfs tweemaal toe heeft overgedaan. Voor het feit dat verzekeraar hierdoor tussentijds niet de juiste bedragen heeft geïncasseerd, heeft klager geen enkel begrip kunnen opbrengen.

Wat betreft de klachten merkt verzekeraar het volgende op.

Verzekeraar verwerkt renteherzieningen van spaarhypotheken en de daarmee verband houdende premieherziening op juiste wijze in zijn administratie. Aan de interne controle daarop schort het niet.

Gebrek aan klantgerichtheid kan verzekeraar evenmin verweten worden. Zeker niet nu vaststaat dat verzekeraar coulancehalve zelfs nog een rentedaling van na 1 augustus 2004 heeft meegenomen bij de renteherziening per 1 augustus 2004.

2006/081 Le

Klager heeft daardoor nu zelfs een nog 0,1% lagere hypotheekrente per 1 augustus 2004 gekregen dan bij tijdige terugzending van het door verzekeraar gedane herzieningsvoorstel het geval zou zijn geweest. Verzekeraar zag dan ook geen enkele aanleiding om medewerking te verlenen aan een extern onderzoek door een door klager aan te stellen 'auditeur'.

Er is nimmer sprake geweest van enige onduidelijkheid over de hoogte van de hypotheekrente en de bijbehorende levenpremie. Door een toevallige samenloop van omstandigheden ontving verzekeraar niet tijdig het getekende herzieningsvoorstel van klager retour. Door het ontbreken daarvan werd verzekeraar gedwongen om zelf een (voorlopige) keuze te maken. Wanneer klager eerder zijn nieuwe correspondentieadres aan verzekeraar had doorgegeven, zou er geen enkele correctie achteraf nodig zijn geweest. De latere correcties, als gevolg van de keuze van klager voor een kortere renteduur en dus hogere levenpremie, zijn correct en ook onmiddellijk doorgevoerd in de administratie van verzekeraar. Dat hierdoor enige correctieboekingen moesten plaatsvinden, was onvermijdelijk.

Klager kan verzekeraar niet verwijten dat hij uiteindelijk een beroep heeft gedaan op zijn hypotheekrecht toen klager nalatig bleef om openstaande nota's te voldoen. Zowel rentevorderingen uit hoofde van de hypothecaire lening als ter zake van premies voor de meeverbonden spaarverzekering, vallen nu eenmaal onder de werking van het hypotheekrecht. Door melding te maken van een mogelijke registratie bij het BKR is verzekeraar niet buiten zijn boekje gegaan. Het is zelfs correct dat verzekeraar bij achterstand in betaling daar vóóraf op wijst. Overigens heeft verzekeraar geen BKR-melding gedaan en van reputatieschade voor klager is dan ook geen sprake.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. In december 2002 is reeds aan een medewerkster van de afdeling Hypotheken van verzekeraar de adreswijziging doorgegeven. Het juiste adres was voorts ook bekend bij de tussenpersoon. De klacht is geïnitieerd via de tussenpersoon. Verzekeraar zelf heeft de tussenpersoon genegeerd en direct met klager gecorrespondeerd.

Het oordeel van de Raad

1. 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. De Raad is derhalve slechts bevoegd het handelen van verzekeraar voorzover het betreft de door klager gesloten levensverzekering, en niet het handelen voor zover dat betrekking heeft op de door klager gesloten hypothecaire lening, te toetsen.

2. Klager verwijt verzekeraar in de eerste plaats dat hij de vanaf 1 augustus 2004 verschuldigde premie voor de levensverzekering niet op behoorlijke wijze in de

2006/081 Le

administratie heeft verwerkt en dat hij ook nadien de verschuldigde premie en correcties daarop meermalen foutief heeft berekend.

Verzekeraar heeft in zijn verweerschrift uitvoerig de gang van zaken met betrekking tot de premieaanpassingen vanaf 1 augustus 2004 uiteengezet en daarbij aangevoerd dat deze correcties hem niet kunnen worden verweten nu deze het gevolg zijn geweest van het feit dat klager hem zijn nieuwe correspondentieadres niet tijdig heeft medegedeeld. Verzekeraar heeft daartoe gemotiveerd aangevoerd dat zijn afdeling Hypotheken op 25 juni 2004 een herzieningsvoorstel heeft verstuurd naar het hem laatst bekende adres van klager in de USA en dat hij, toen hij niet tijdig het ondertekende voorstel van klager retour ontving, gedwongen werd om zelf een (voorlopige) keuze te maken. De latere correcties, als gevolg van de keuze van klager voor een kortere renteduur en dus hogere levenpremie, zijn volgens verzekeraar correct en ook onmiddellijk doorgevoerd in de administratie van verzekeraar.

Klager heeft in zijn commentaar naar aanleiding van deze stelling van verzekeraar evenwel gesteld dat hij verzekeraars afdeling Hypotheken reeds in december 2002 op de hoogte heeft gesteld van zijn nieuwe adres in Nederland.

Wat betreft de vraag of klager zijn adreswijziging tijdig aan verzekeraar heeft medegedeeld, merkt de Raad op dat het niet tot zijn taak behoort tussen partijen feiten bindend vast te stellen waaromtrent zij van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. De Raad spreekt zich dan ook niet uit over de vraag of klager tijdig een adreswijziging heeft ingezonden. Afgezien daarvan is de Raad uit de overgelegde stukken niet gebleken dat verzekeraar wat betreft de premieherziening en de correcties daarop jegens klager in enig opzicht is tekortgeschoten. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

3. Klager verwijt verzekeraar voorts dat deze niet heeft gereageerd op door klager gedane verzoeken om uitleg over de in rekening gebrachte premiebedragen, dat hij niet heeft willen reageren op de vraag hoe de verkeerde premieberekening mogelijk is geweest en dat hij heeft geweigerd om een onafhankelijke 'auditeur' de berekeningen te laten onderzoeken.

Verzekeraar heeft hiertegen aangevoerd dat het niet schort aan interne controle op zijn administratie, dat hij uitvoerig is ingegaan op de vaststelling van de juiste rente na herziening en de daarbij behorende levenpremie voor de spaarverzekering, dat hij in spaaroverzichten een volledig beeld heeft gegeven van alle betalingen en verrekeningen van openstaande (premie-)bedragen en dat er, gezien het door hem in zijn verweerschrift gevoerde relaas, geen aanleiding bestond om medewerking te verlenen aan een extern onderzoek door een door klager aan te stellen 'auditeur'. Dit standpunt acht de Raad gezien de overgelegde stukken verdedigbaar. Ook in zoverre is de klacht ongegrond.

4. Voorzover klager zich er voorts over beklaagt dat verzekeraar het door klager gedane verzoek om een persoonlijke ontmoeting heeft geweigerd en de problemen niet onder de aandacht van de directie heeft willen brengen, acht de Raad de klacht eveneens ongegrond omdat verzekeraar daartoe niet gehouden was.

5. Tot slot verwijt klager verzekeraar dat hij misbruik heeft gemaakt van zijn hypotheekrecht door - onder dreiging met openbare verkoop en registratie bij het BKR - betaling van achterstallige verzekeringspremies af te dwingen.

Verzekeraar heeft hiertegen aangevoerd dat premies voor een aan de hypothecaire lening meeverbonden spaarverzekering ook onder de werking van het hypotheekrecht

2006/081 Le

vallen en dat hij door melding te maken van een mogelijke registratie bij het BKR en een mogelijke openbare verkoop - die uiteindelijk overigens niet hebben plaatsgevonden - niet onjuist heeft gehandeld. Dit standpunt acht de Raad verdedigbaar. Ook in zoverre is de klacht ongegrond.

6. De conclusie moet derhalve luiden dat wat betreft de hierboven vermelde klachtonderdelen niet gebleken is dat verzekeraar jegens klager zodanig is tekortgeschoten dat hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart zich onbevoegd van de klacht kennis te nemen voor zover deze betrekking heeft op de door klager gesloten hypothecaire lening en verklaart voorts de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Aldus is beslist op 11 december 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)