

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/061 Rbs

in de klacht nr. 2006.4251 (130.06)

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 vanaf 1991 bij verzekeraar een gezinsrechtsbijstandverzekering. De verzekering is via een gevolmachtigd agent van verzekeraar gaan lopen. Verzekeraar heeft de rechtshulpverlening krachtens de verzekering opgedragen aan een stichting.

De belangen van klager, die na een ongeval op 2 november 2004 uiteindelijk in een verpleeghuis is opgenomen, worden behartigd door zijn zoon. Ook deze zoon heeft een gezinsrechtsbijstandverzekering, bij een andere verzekeraar, die eveneens de rechtshulpverlening krachtens de verzekering heeft opgedragen aan voormelde stichting.

In een brief van 30 oktober 2006 heeft de gevolmachtigd agent aan klager bericht dat de verzekering wegens het schadeverloop werd opgezegd per eerstvolgende premievervaldag 11 januari 2007. In een brief van 9 november 2006 heeft hij bericht dat de verzekering niet per aankomende vervaldag werd geroyeerd, maar dat hij bij een eerstvolgende schademelding genoodzaakt was maatregelen te treffen. In een brief van 16 november 2006 heeft hij bericht dat hij overwoog de verzekering wegens het schadeverloop op te zeggen tegen het einde van de lopende contractstermijn, 11 januari 2011, dat hij een beroep op klager deed om de frequentie waarmee gebeurtenissen worden aangemeld te beperken en dat hij het verdere schadeverloop zou meewegen bij zijn beslissing omtrent voortzetting van de verzekering.

### De klacht

*In een faxbericht van 31 oktober 2006 beklagt klager zich over:*

1. Een brief van 24 oktober 2006 van de algemeen directeur van de stichting als reactie op een door klager aangekondigd onderzoek naar fraude of valsheid in geschrifte door de stichting. In de brief biedt de algemeen directeur geen excuses aan voor de vele verdachte handelingen van de stichting jegens klager, en

2007/061 Rbs

weerlegt hij de bevindingen van klager niet, maar negeert hij de bewijzen. Dit ondermijnt de vertrouwensrelatie met de stichting.

2. Ten onrechte en opzettelijk is klager rechtshulp ontzegd ter zake van een autoschade en een geschil met een garage omtrent een geleverde auto. Later verstrekte de stichting de rechtshulp alsnog, maar ten laste van de rechtsbijstandverzekering van de zoon van klager.

3. Meermalen verleende de stichting klager rechtshulp waarom hij had gevraagd ten laste van de rechtsbijstandverzekering van de zoon van klager, hetgeen fraude of valsheid in geschrifte is.

Klager eist ter zake uitleg, excuses, adequate rechtshulp, schadevergoeding, toepassing van de geschillenregeling en intrekken van de dreigende houding van de algemeen directeur van de stichting.

*In een (afrendend) klaagschrift van 19 november 2006 beklaagt klager zich over het volgende:*

Na enkele standpuntwijzigingen neemt de gevolmachtigd agent het standpunt in dat de verzekering van klager per 11 januari 2011 wordt opgezegd. Dit schaadt de belangen van klager. Daarbij speelt dat:

- hij vanaf 1991 t/m 2006 gemiddeld heel weinig heeft geclaimd;
- voor het opzeggen van de verzekering noodzakelijke schade door opzet of aan opzet grenzende waarschijnlijkheid niet is aangetoond;
- het afsluiten van een nieuwe rechtsbijstandverzekering onmogelijk zal worden, hetgeen te meer klemt omdat hij in een verpleeghuis woont;
- verzekeraar/de stichting/de gevolmachtigd agent fraude pleegden, waaromtrent zij geen openheid geven;
- door de verzekering om te zetten van een maatschappijpolis in een volmachtpolis, de gevolmachtigd agent extra risico heeft genomen;
- klager geen controleerbaar overzicht is verstrekt van de door hem/zijn zoon gedane verzoeken om rechtsbijstand;
- in één geval slechts advies is gevraagd.

Het handelen van de gevolmachtigd agent is in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf. Omdat klager in een verpleeghuis woont, past jegens hem een grotere zorgplicht. Zijn verzekering moet zonder beperkingen in kracht worden hersteld. Voorts moet de gevolmachtigd agent de door klager geleden schade, bestaande uit de kosten en het loon van zijn bewindvoerder (zijn zoon), vergoeden en verder een compleet overzicht opstellen van alle door klager gedane verzoeken om rechtshulp.

#### Het standpunt van verzekeraar

*1. overzicht van meldingen bij de stichting op naam van klager en op naam van diens zoon.*

De stichting heeft vanaf 1994 t/m 1998 drie zaken op naam van klager rechtstreeks bij verzekeraar geregistreerd. Vanaf 2004 t/m 2006 heeft zij zeven zaken op naam van klager via de gevolmachtigd agent bij verzekeraar geregistreerd.

Op naam van de zoon zijn op een polis die tot 1 januari 1991 bij verzekeraar liep, vanaf 1986 acht zaken bij de stichting geregistreerd. Zij heeft vanaf 2003 t/m 2006 veertien zaken op naam van de zoon op een niet bij verzekeraar afgesloten verzekering geregistreerd.

*2. beschuldiging van valsheid in geschrifte en fraude.*

2007/061 Rbs

Deze beschuldiging aan het adres van de stichting, maar ook aan het adres van verzekeraar en de gevolmachtigd agent, baseert de zoon van klager met name erop dat:

- de stichting dossiers van zijn vader op zijn naam en andersom heeft ingeschreven;
- daarmee de rechtsbijstandschadelast bij de verkeerde verzekeraar is gebracht;
- de stichting in ieder geval de verzekeraar van de zoon hiervan niet in kennis gesteld heeft.

De stichting benadrukt dat waar dossiers verkeerd ingeschreven waren:

- dit tijdig is hersteld;
- de risicodragende verzekeraars daarvan in kennis zijn gesteld en dit voor kennisgeving hebben aangenomen, zodat geen probleem is ontstaan;
- de verkeerde inschrijvingen vooral veroorzaakt zijn doordat de zoon in eigen naam, als bewindvoerder van zijn vader, in de zaken van zijn vader met de stichting correspondeert. Lang niet altijd bleek duidelijk wie, vader of zoon, het betrof. Voorbeelden daarvan zijn:
  - . Een dossier waarbij de stichting een melding op klagers polis kreeg en ook de ondertekening klager betrof. De kwestie betreft echter de zoon. Deze behandelt als bewindvoerder klagers zaken, maar het kan niet zo zijn dat zijn persoonlijke situatie daarmee aan klager wordt toegeschreven.
  - . Twee dossiers moesten volgens opgave van de zoon op naam van klager worden ingeschreven. Toen de stichting begreep dat de auto's op naam van de zoon staan en hij de gebruikelijke bestuurder is, zijn de dossiers op de zoon gezet.
  - . Een dossier, waarbij klagers garagebox door omwonenden werd geblokkeerd. Na klagers opname in het verpleeghuis is de zoon de garage gaan gebruiken en ging de behandeling als betrof het klager gewoon verder. De zoon heeft niet gemeld dat het belang van zijn vader zijn belang was geworden.

Het faxbericht van 17 oktober 2006 van de zoon is door de directie van de stichting hoog opgenomen. De reactie van de zoon op de brief van de directie is op 11 december 2006 onder andere als volgt beantwoord:

*"Uw aantijgingen (...) dat wij valsheid in geschrifte en fraude gepleegd zouden hebben is voor een instantie als de onze, waar de vertrouwensrelatie en de belangenbehartiging voor onze cliënten op de eerste plaats komen, een vergaande en ernstige beschuldiging. Natuurlijk hebben wij alles direct onderzocht en het resultaat was dat de feiten uw kwalificaties weerleggen. Dergelijke onterechte beschuldigingen en uw toonzetting passen totaal niet binnen de vertrouwensrelatie die er tussen u en (de stichting), in hoedanigheid van uw vaders en uw juridische belangenbehartiger, moet zijn. Daarom heeft (...) in zijn functie van directeur (...) u willen waarschuwen dat nu eea door ons weerlegd is u niet op deze wijze met ons moet communiceren omdat u daarmee tegelijk aangeeft geen vertrouwen in (de stichting) te hebben. Op die basis kan (de stichting) zijn werkzaamheden in de dossiers van u en uw vader niet of moeilijk behartigen. Wij hoopten dat u de ernst van uw 'grote' woorden zelf ging inzien en daarmee meteen zou stoppen. Het tegendeel blijkt waar te zijn. Aan de directies van (verzekeraar), aan de (gevolmachtigd agent) en de Raad van Toezicht bent u uitgebreid door gegaan met uw beschuldigingen aan het adres van ons kantoor (...). (De stichting) is een professionele organisatie (...) de rechtshulpverleners zich zeer inzetten voor 'hun' cliënten. We hebben het over de uitvoering van*

2007/061 Rbs

*rechtsbijstandverzekeringen, waarbij de rechtshulp in natura gegeven wordt (...). Uitgangspunt daarbij is dat er een vertrouwensrelatie moet zijn tussen de cliënt, dus u en de rechtshulpverlener van (de stichting). Voor u gezien de vele dossiers die bij (de stichting) voor u of uw vader worden behandeld zijn dat vele rechtshulpverleners, ieder specialist op het eigen rechtsgebied. Dan maakt u met uw wijze van omgaan met deze twee verzekeringen, zowel met die van uw vader als die van uzelf, het moeilijk ons werk op de gebruikelijke wijze te doen. In mijn 30-jarige (de stichting) -praktijk heeft (de stichting) geen cliënt gehad die op dezelfde manier als u met het rechtsbijstandproduct en met (de stichting) omgaat. Mocht u hiermee doorgaan dan kunnen wij niet meer binnen de vertrouwensrelatie de rechtshulp voor u en uw vader uitvoeren. Daarvoor heeft (...) u willen waarschuwen".*

De stichting is overstelpt met faxen van de zoon van klager met een inhoud en toonzetting die het erg moeilijk maken haar taak uit te voeren. Zij heeft uiteindelijk naar de zoon een scheiding aangebracht in communicatie ter zake van de inhoudelijke behandeling in lopende dossiers én communicatie van andere inhoud. Deze laatste communicatie is bij haar op één bureau neergelegd.

*3. geen vermelding door de stichting wie daden heeft gepleegd.*

(De stichting) heeft de zoon bericht dat zij dossiers naar de juiste polis heeft geboekt. Wie van de stichting dat deed, is niet van belang. Ook verzekeraar en de gevolmachtigd agent hebben hier verder niets mee te maken.

*4. de gang van zaken rond twee automeldingen op naam van klager.*

*4.1 dossier met betrekking tot een autoschade.*

De melding is gedaan op de polis van klager. Bij dekkingsverificatie berichtte de gevolmachtigd agent:

- het betreft een gezinsrechtsbijstandverzekering excl. motorrijtuigen;
- de auto stond altijd op naam van de zoon;
- de zoon was de gebruikelijke bestuurder;
- wegens verkoop van de auto is de autopolis per 1 mei 2006 beëindigd.

Naar aanleiding daarvan heeft de stichting op 18 september 2006 het standpunt ingenomen dat voor de melding op de polis van klager geen dekking is omdat motorrijtuigen niet meeverzekerd zijn.

Na protest daartegen door de zoon heeft de stichting de dekking opnieuw bekeken en geconcludeerd, gezien de door de volmacht verstrekte informatie, dat de zaak op de polis van de zoon gedekt was. Deze zaak wordt dus door de stichting behandeld.

Omdat de zoon bleef mededelen dat het voormelde niet juist was, heeft de stichting nader onderzoek gedaan. Via opvraag bij de RDW blijkt thans dat de auto op naam staat van de v.o.f. van de zoon en zijn echtgenote. Uit het uittreksel van de KvK van de v.o.f. blijkt dat deze onder 10 handelsnamen werkt. Bij brief van 11 december 2006 is de zoon hiermee geconfronteerd. Deze deed toen een beroep op de geschillenregeling omdat de stichting aan genoemde gegevens onjuiste consequenties zou verbinden. De geschillenregeling heeft echter niet op een dergelijke situatie betrekking. Bovendien had de zoon moeten mededelen dat de auto op naam van de rechtspersoon staat. De gezinsrechtsbijstandverzekering biedt nu feitelijk geen dekking. Dat de zoon blijft mededelen dat de auto van zijn vader is en dat dit het gevolg is van de bewindvoerdersconstructie kan best zo bedacht zijn, maar de juridische feiten liggen anders. Bovendien is klager al jaren niet meer in staat een auto te besturen.

2007/061 Rbs

*4.2 dossier met betrekking tot een geleverde auto.*

Betreft een geschil over een ombouwset van geel naar grijs kenteken. De zoon meldde dit op de polis van klager. Ook hier deelde de gevolmachtigd agent mee dat gezinsrechtsbijstand excl. motorrijtuigen is verzekerd. De stichting heeft op basis daarvan dekking afgewezen.

Nadat de zoon had aangegeven dat dit niet klopte, nam de stichting opnieuw contact op met de gevolmachtigd agent. Toen bleek dat de eerdere dekkingsinformatie niet klopte. Motorrijtuigen waren wel op de polis van klager meeverzekerd. De zaak is alsnog in behandeling.

Nadat de zoon had gemeld dat een of meer dossiers van klager op de zoon en andersom waren ingeschreven, hetgeen ook betekent een andere rechtsbijstandverzekeraar, is een aantal dossiers op juiste inschrijving bekeken. Hierbij is het onder 4.2. genoemde dossier van klager op de zoon gezet omdat deze weliswaar op naam van klager had gemeld, doch uit het dossier nadrukkelijk bleek dat het om zijn eigen belang ging, de auto ook op zijn naam is gekocht en het kenteken op zijn naam staat. Essentieel is zijn opmerking op 1 december 2005: 'De grijskenteken auto met hoge instap heb 'ik' gekocht + nodig ivm 'invaliditeit' + 'chronische ziekte' (slijtage in knieën o.a.)'. Uit verdere correspondentie van de zoon blijkt steeds dat het om zijn belang en zijn auto gaat. Ook van deze auto bleek onlangs dat deze bij de RDW op naam van de rechtspersoon van de zoon en diens echtgenote staat ingeschreven.

*5. het onderzoeken, het niet serieus nemen van klachten.*

Deze klacht herkent de stichting totaal niet. Wel moet gemeld worden dat hoe zij ook op een klacht reageert, het nooit goed blijkt te zijn. Vervolgens wordt een beroep op de geschillenregeling gedaan, wordt tegen de stichting een civiele procedure gestart (via een rechtsbijstandverzekeraar: de zoon heeft daartoe drie rechtsbijstandverzekeringen).

Het optreden van de zoon vertoont een vast patroon:

- lang niet altijd is duidelijk of de stichting voor hem of voor klager moet optreden;
- de stichting doet het in zijn ogen nooit goed;
- hij is doorlopend zelf aan het (mee)behandelen;
- in 2006 zijn diverse zaken gemeld die al ver voor de melding zijn voorgevallen;
- zaken worden veelal zeer summier gemeld en daarna verandert opeens de claim, of belangrijke achtergrondinformatie wordt niet verstrekt;
- het laatste jaar eindigen alle zaken door klachten over de behandeling;
- in een dossier diende de zoon op voorhand een klacht in voor het geval het in de toekomst fout gaat, met de toevoeging dat hij overtuigd is dat het fout zal gaan;
- er wordt een beroep op de geschillenregeling gedaan;
- er wordt een verzoek tot afkoop gedaan. In een dossier is om commerciële redenen de zoon afkoop aangeboden. In de twee andere dossiers stelde deze direct afkoop voor.

*6. explosie van allerlei geschillen/meldingen waarvan de zoon aangeeft dat dit door handelwijze van de stichting komt.*

De stichting verwijst naar het overzicht van alle meldingen, waaruit de grote diversiteit aan zaken blijkt. Zij herkent deze klacht niet. Wel ziet zij binnen het voormelde patroon van handelen van de zoon dat in alle dossiers wel een geschil met hem ontstaat over de behandeling, de uitleg van polisvoorwaarden, haar werkwijze e.d.

2007/061 Rbs

*7. waarom in diverse dossiers geen geschillenregeling is toegestaan.*

Aanvankelijk is toepassing van de geschillenregeling soms geweigerd omdat de zoon daarvan een verkeerd gebruik maakte, vooral voor andere doeleinden dan waarvoor zij is bestemd. In een aantal dossiers is het beroep op de geschillenregeling inmiddels gehonoreerd.

*8. eisen van de zoon aan de stichting.*

De stichting beschikt niet over de polisadministraties van de deelnemende verzekeraars. Dekkingsverificatie wordt normaliter bij verzekeraar opgevraagd. Voor klagers polis was doorverwijzing naar de gevolmachtigd agent aan de orde.

*9. nadere mededelingen van de zoon m.b.t. de beschuldiging van fraude.*

Dit aspect is elders in het verweerschrift afdoende beantwoord.

*10. rol van de gevolmachtigd agent inzake de door de stichting ingeschreven zaken op naam van klager cq zijn zoon.*

Bij de autoschade is de dekkingsverificatie niet goed gegaan. Nu klager reeds lang in een verpleeghuis verblijft, geen auto meer bezit, niet meer zelf kan autorijden en zijn huis is verkocht, is de vergissing aanvankelijk niet opgevallen. Na protest door de zoon en met de gelijktijdig verkregen informatie omtrent de tenaamstelling en het feit dat de zoon de gebruikelijke bestuurder is, is hem meegedeeld dat alsnog dekking is gegeven op diens polis.

*11. bezwaren van de zoon tegen de gevolmachtigd agent.*

- schuld. Dit aspect betreft niet de stichting en/of verzekeraar. Hier speelt mee dat de zoon zijn assurantieportefeuille [hij was assurantietussenpersoon] aan de gevolmachtigd agent heeft overgedaan.

- fraudeonderzoek: rechtshulp van klager ten laste van de polis van de zoon. Dit heeft betrekking op de automeldingen onder 4.1 en 4.2. Daar is uiteengezet waarom de stichting deze meldingen ten laste van de rechtsbijstandverzekeraar van de zoon heeft laten komen. De gevolmachtigd agent heeft stukken overgelegd waaruit blijkt dat het om bedrijfswagens gaat, dat om fiscale redenen voor bepaalde constructies is gekozen, dat ondernemersverlies wordt geclaimd, dus dat de auto's (mede) in de uitoefening van het bedrijf van de zoon worden gebruikt en dat deze de eigenaar is van de auto's.

- onderzoek onregelmatigheden. Betreft niet de stichting en/of verzekeraar. De gevolmachtigd agent heeft in de discussie met de zoon een advocaat ingeschakeld.

*12. opzegging van de rechtsbijstandverzekering van klager.*

Met name gezien het aantal meldingen heeft de gevolmachtigd agent besloten de rechtsbijstandverzekering van klager op te zeggen. Verzekeraar heeft erop gewezen dat eerst een waarschuwing moet uitgaan. Een nieuwe brief is toen verzonden, maar deze kon de toets van het nieuwe verzekeringsrecht niet doorstaan, waarop nog een brief is gestuurd.

Het totale bestand en de faxwisseling met de zoon beslaat bij de stichting inmiddels ongeveer 15 ordners.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

2007/061 Rbs

Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft via zijn zoon met name in een faxbericht van 31 oktober 2006 (klaagschrift) en in een faxbericht van 6 februari 2007 (commentaar) een aantal klachtonderdelen aan de Raad voorgelegd, welke echter onhelder en weinig concreet zijn, niet of onvoldoende onderbouwd zijn, en blijken te geven van bij klager en zijn zoon levende juridische misvattingen en van een miskennen van de taak van de Raad.

2. Het behoort niet tot de taak van de Raad feiten bindend vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen terwijl doorslaggevend bewijs ontbreekt. Verzekeraar en de door hem ingeschakelde stichting zijn uitvoerig ingegaan op de klachten. In het dossier, met name in hetgeen verzekeraar en de door hem ingeschakelde stichting hebben aangevoerd, waaronder ook uitleg waarom dossiers zijn overgeheveld van de rechtsbijstandverzekering van klager naar die van zijn zoon, en omgekeerd, heeft de Raad geen gronden gevonden die aanleiding geven tot het oordeel dat verzekeraar en de door hem ingeschakelde stichting jegens klager (of diens zoon) de goede naam van het verzekeringsbedrijf hebben geschaad.

3. De klacht in het (afroendend) klaagschrift van 19 november 2006, dat de rechtsbijstandverzekering van klager wordt opgezegd, is reeds daarom ongegrond omdat de gevolmachtigd agent van verzekeraar in zijn nadere brief van 16 november 2006 aan klager slechts heeft meegedeeld dat hij overwoog de verzekering wegens het schadeverloop op te zeggen tegen het einde van de lopende contractstermijn, 11 januari 2011, dat hij een beroep op klager deed om de frequentie waarmee gebeurtenissen worden aangemeld te beperken en dat hij het verdere schadeverloop zou meewegen bij zijn beslissing omtrent voortzetting van de verzekering. Tot het doen van een dergelijke waarschuwend mededeling had de gevolmachtigd agent van verzekeraar naar het oordeel van de Raad, gelet op de inhoud van dit klachtdossier en enkele andere klachtdossiers van klager en diens zoon bij de Raad, voldoende aanleiding.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht in alle opzichten ongegrond.

Aldus is beslist op 20 augustus 2007 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)