

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/064 Le

in de klacht nr. 2006.4222 (128.06)

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

Op 15 januari 1999 hebben klager en zijn broer, via een tussenpersoon (een bank), beiden een levensverzekering afgesloten bij verzekeraar. Verzekeraar werd gemachtigd om de premie voor de levensverzekeringen af te schrijven van de bankrekening van de onderneming van klager en zijn broer (hierna te noemen: 'de onderneming'). Deze machtigingen zijn nimmer ingetrokken.

Op 23 september 2003 is de broer van klager ten gevolge van een ongeval overleden. Krachtens de polis van de levensverzekering zijn klager, zijn ouders en zijn zus begunstigden bij overlijden van de broer van klager. Bij overlijden van klagers broer zou een bedrag van NLG 400.000,- worden uitgekeerd, of, indien dit meer zou zijn, de waarde van de opgebouwde participaties, vermeerderd met 10%. Dit bedrag is echter niet uitgekeerd omdat de polis intussen premievrij gemaakt bleek te zijn.

Op 22 maart 2004 is verzekeraar overgegaan tot betaling van een overlijdensuitkering van €17.073,49. Dit bedrag is vervolgens op 24 maart 2004 ter aflossing doorgestort aan de tussenpersoon (de bank) aan wie de rechten uit de verzekering verpand waren. Een en ander is door de erfgenamen onder protest geaccepteerd.

De klacht

Omdat de erfgenamen, die door het bericht van de premievrijmaking ontzet waren, geen duidelijkheid verkregen omtrent de premievrijmaking, ondanks herhaald verzoek daartoe, hebben zij een advocaat in de arm genomen. Bij brief van 1 juli 2004 heeft deze advocaat verzekeraar verzocht tot uitkering aan de erfgenamen over te gaan dan wel een standpunt in te nemen omtrent de premievrijmaking.

2007/064 Le

Bij brief van 7 juli 2004 heeft verzekeraar laten weten dat hij de levensverzekering premievrij had gemaakt wegens een storning van de premie van 15 augustus 2002. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat hij klagers broer en de tussenpersoon in zijn hoedanigheid van pandhouder voldoende van de betalingsachterstand op de hoogte heeft gesteld en dat de premievrijmaking correct is afgewikkeld.

Op 5 december 2005 hebben de erfgenamen een voorlopig getuigenverhoor doen gelasten. Bij dit verhoor zijn gehoord: de contactpersoon van de familie van klager, tevens rayondirecteur van de vestiging van de tussenpersoon te Haarlem (hierna te noemen: 'de rayondirecteur'), de verzekeringsadviseur van klagers familie en de boekhouder van de onderneming, tevens zuster van klager. Naar aanleiding van het getuigenverhoor heeft de advocaat van de erfgenamen de tussenpersoon en verzekeraar verzocht een standpunt in te nemen.

Ondanks de doorlopende machtiging om de premie voor de levensverzekering af te schrijven van de bankrekening van de onderneming, heeft er zich een probleem voorgedaan bij het innen van de premies. Na het faxbericht van 15 november 2002, waarin de tussenpersoon heeft gewezen op de premieachterstand van klager, heeft klagers familie nimmer meer iets over een premieachterstand gehoord. Met betrekking tot de premieachterstand van klagers broer is nooit een bericht ontvangen. Als klagers broer op de hoogte was geweest van de premieachterstand, dan had hij zijn zuster hierover direct ingelicht zodat zij deze achterstand had kunnen voldoen, net zoals zij dat heeft gedaan met de premieachterstand van klager. De onderneming beschikte immers over voldoende liquide middelen om de premieachterstand te voldoen. Premievrijmaking is nooit de bedoeling geweest en lijkt het gevolg te zijn van het onzorgvuldig handelen van de tussenpersoon dan wel van verzekeraar.

Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat hij klagers broer bij brief van 18 oktober 2002 en bij brief van 4 december 2002 heeft gewezen op de onbetaald gebleven premies. Deze brieven heeft klagers broer echter nimmer ontvangen. Gezien de grote gevolgen die een premievrijmaking kan hebben, is het onzorgvuldig dat verzekeraar slechts twee herinneringsbrieven aan klagers broer zou hebben gestuurd, althans zich er niet van heeft vergewist dat deze genoemde brieven had ontvangen. Voorts is het vreemd dat verzekeraar bij een premieachterstand niet ook de premiebetaler, de onderneming, op de hoogte heeft gesteld van het betalingsprobleem nu daar immers de oorzaak van de betalingsachterstand lag. Toen de automatische premie-incasso als gevolg van een eenmalig ontoereikend saldo op de rekening was gestopt, heeft verzekeraar ook geen acceptgiro verstuurd. Tot slot heeft verzekeraar niet in duidelijke bewoordingen aan klagers broer kenbaar gemaakt dat de polis premievrij was gemaakt en wat de gevolgen hiervan waren.

In tegenstelling tot de mededeling van verzekeraar in zijn brief van 8 maart 2003 aan de tussenpersoon, inhoudende dat hij verzekeringnemer een afschrift van de wijziging heeft doen toekomen, heeft klagers broer dit afschrift niet ontvangen en is dit ook niet door verzekeraar bijgevoegd. Wel heeft verzekeraar een brief van bijna een maand nadien overgelegd, te weten van 28 maart 2003. Voor zover klagers broer deze brief al zou hebben ontvangen, hetgeen niet het geval is, mag

2007/064 Le

een verzekeraar niet ervan uitgaan dat een verzekerde met dit bericht voldoende is geïnformeerd. Ondanks het verzoek van verzekeraar daartoe, heeft klagers broer het aanhangsel ook niet bevestigd.

Klager is van oordeel dat de levensverzekering niet premievrij gemaakt had mogen worden, althans dat er nog een kans had moeten worden geboden om de premievrijmaking ongedaan te maken. Door het premievrij maken van de verzekering hebben de erfgenamen schade geleden, bestaande uit het bedrag dat had moeten worden uitgekeerd indien de polis niet premievrij was gemaakt minus de reeds uitgekeerde overlijdensuitkering en minus de verschuldigde premies vanaf 15 augustus 2002 tot en met 15 september 2003. De schade bedraagt in totaal € 158.879,80.

Het standpunt van verzekeraar

Het gaat hier om een uiterst vervelende zaak. Een jaar voor het overlijden van klagers broer ontstond achterstand in premiebetaling door onvoldoende saldo op de bankrekening waarvan de premie werd geïncasseerd. Op de schriftelijke herinneringen van verzekeraar om te betalen, gericht aan zowel de klant als aan de tussenpersoon (tevens pandhouder), volgde geen enkele reactie. Uiteindelijk is verzekeraar op grond van de polisvoorwaarden overgegaan tot premievrijmaking van de verzekering, met verlaging van het overlijdensrisicokapitaal. Een half jaar na de schriftelijke bevestiging daarvan in maart 2003 (waarop ook niet werd gereageerd), overleed klagers broer geheel onverwacht op 23 september 2003.

Juist vanwege het delicate karakter van deze kwestie heeft verzekeraar er zich zorgvuldig van vergewist of hij wel al het mogelijke had gedaan om de polishouder (zelf en via zijn adviseur/bank) te wijzen op de betalingsachterstand en de gevolgen daarvan voor de dekking. Bij dit onderzoek kwam verzekeraar tot de conclusie dat premievrijmaking onvermijdelijk was, omdat klagers broer alle signalen van verzekeraar had genegeerd en daarmee voor lief had genomen dat zijn verzekering werd aangepast. Zijn nabestaanden zijn daar nu begrijpelijkerwijs niet gelukkig mee, maar zij hebben geen redelijke gronden om van verzekeraar een coulance-uitkering te verwachten ter grootte van de oorspronkelijke risicodekking.

Uit het dossier volgt dat verzekeraar, na het storneren door de bank van de premiebetaling van 15 augustus 2002 (wegens een saldotekort op de bankrekening, hetgeen verzekeraar dus niet verweten kan worden), op 18 oktober 2002 klagers broer bij brief aan zijn huisadres heeft herinnerd aan de betalingsachterstand. Een kopie van deze brief heeft verzekeraar op dezelfde dag verstuurd aan de tussenpersoon in diens hoedanigheid van pandhouder. Op 4 december 2002 heeft verzekeraar klagers broer voor de tweede maal een herinnering gestuurd, eveneens aan zijn huisadres. Ook van deze brief heeft verzekeraar op die dag een kopie verzonden aan de vestiging van de tussenpersoon (bank) te Heemstede, zijnde de pandhouder van de verzekering. Op 8 maart 2003 heeft verzekeraar de tussenpersoon (in zijn hoedanigheid van pandhouder) het polisaanhangsel inzake de premievrijmaking toegezonden. Op 28 maart 2003 heeft verzekeraar klagers broer ook persoonlijk en rechtstreeks een kopie van dat aanhangsel toegestuurd en (nogmaals) de vestiging van de

tussenpersoon te Amsterdam (in diens hoedanigheid van tussenpersoon) aangeschreven over de premievrijmaking.
2007/064 Le

Op diezelfde dag is van die laatste brief tevens een kopie verzonden naar de vestiging van de tussenpersoon/bank te Heemstede (in diens hoedanigheid van geldverstrekker en pandhouder).

Gezien de uitspraak van de Raad met nr. 2006/001 Mo heeft verzekeraar voldoende gecommuniceerd, zowel naar de polishouder toe, als naar de tussenpersoon, tevens de pandhouder. Bij alle brieven is het juiste adres gebruikt zodat het praktisch uitgesloten is dat deze brieven klagers broer niet bereikt hebben. Het is overigens niet aan verzekeraar de ontvangst van de brieven door klagers broer te bewijzen. Verzending via aangetekende post was niet vereist, omdat een verzekeraar geen rechtens afdwingbare vordering wegens premiebetaling op de verzekeringnemer van een polis van levensverzekering heeft en omdat de reguliere verzending via de gewone post voldoende garanties biedt op normale bezorging.

Klager stelt nu dat zijn broer geen van de door verzekeraar verstuurd brieven heeft ontvangen; dit is door hem echter op geen enkele wijze onderbouwd. De brieven zijn wel bij de tussenpersoon (als pandhouder, geldverstrekker en intermediair) terecht gekomen en omtrent enige stagnatie in de postbezorging in deze periode en regio van het land, heeft klager niets gesteld of aangetoond.

Klager erkent onderaan blad 4 van de klachtbrief dat er zich een probleem met de betaling van de premie van 15 augustus 2002 heeft voorgedaan. Op bladzijde 7 van de klachtbrief erkent hij ook dat er destijds sprake was van onvoldoende saldo op de bankrekening. Dit lijkt een normale grond voor een bank om de automatische incasso te storeren. Klager kan zich daar tegenover verzekeraar moeilijk over beklagen.

Afgezien van de verschillende herinneringsbrieven van verzekeraar, hadden klagers broer en/of de administrateur van de onderneming ook eigener beweging moeten controleren of de maandpremie van NLG 875,00 (€397,06) periodiek werd voldaan. De premie was in elk geval hoog genoeg om op te vallen.

Anders dan klager meent, rust er geen informatieplicht op een verzekeraar om ook de premiebetaler (als dat een ander is dan de verzekeringnemer) op de hoogte te stellen van een betalingsprobleem. De maatschappij heeft immers geen rechtsverhouding met die premiebetaler. De enige premieplichtige is de verzekeringnemer zelf en het is uitsluitend voor hem van belang of de premie voor zijn verzekering is voldaan. Bovendien weet juist de premiebetaler als geen ander óf hij de premie betaald heeft, dan wel of de premie - zoals in dit geval - door de bank was gestorneerd.

In plaats van een acceptgiro heeft verzekeraar de verzekeringnemer een schriftelijke kennisgeving van premieachterstand gezonden, hem schriftelijk gewezen op de gevolgen van het niet op tijd betalen van de premie en hem schriftelijk verzocht alsnog voor betaling zorg te dragen. Dit had hij zelf (desgewenst) met de premiebetaler kunnen opnemen, hetgeen kennelijk niet gebeurd is.

Klagers broer behoefde aan verzekeraar - anders dan gesuggereerd wordt in de klachtbrief - het aanhangsel niet te 'bevestigen'. Het verzoek van verzekeraar van 28 maart 2003 aan hem was slechts om het polisaanhangsel aan zijn kopie-exemplaar van de polis te hechten.

2007/064 Le

Het commentaar van klager

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

Op grond van artikel 3:37 lid 3 BW dient verzekeraar te bewijzen dat zijn brieven klagers broer daadwerkelijk hebben bereikt. Aangezien verzekeraar dit niet heeft bewezen, komt aan de berichtgeving in zijn brieven geen werking toe (vgl. de uitspraak van de Raad van 21 mei 2001 met nr. 2001/29 Med).

Voor zover de Raad van oordeel is dat de verwijzing van verzekeraar naar de kopiebrieven voldoende is om aan te nemen dat de brieven zijn ontvangen, merkt klager op dat verzekeraar niet heeft bewezen dat hij de brief van 18 oktober 2002 heeft verstuurd. Hij heeft immers alleen de kopie brief bestemd voor de pandhouder overgelegd.

Voorts voldoet de correspondentie van verzekeraar niet aan de eisen die daaraan gesteld worden. Klagers broer is immers niet tijdig geweest op de ontstane betalingsachterstand (brief van 18 oktober 2002), in zijn tweede brief (brief van 4 december 2002) heeft verzekeraar klagers broer geen redelijke termijn voor nakoming gegeven (brief van 4 december 2002) en het laatste bericht van verzekeraar (brief van 28 maart 2003) is onvoldoende duidelijk geformuleerd nu uit die brief de conclusie kon worden getrokken dat het aanhangsel behorende bij de polis diende te worden bevestigd (in de zin van bekrachtigen) om de premievrijmaking te effectueren.

Tot slot had verzekeraar op zijn minst een tweede premie-incasso kunnen uitvoeren of een acceptgiro kunnen verzenden.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij klagers broer en de tussenpersoon (in zijn hoedanigheid van pandhouder) op 18 oktober 2002 en 4 december 2002 heeft gewezen op de achterstand in premiebetaling sedert 15 augustus 2002, alsmede dat hij het polisaanhangsel inzake de premievrijmaking op 8 maart 2003 aan de tussenpersoon in zijn hoedanigheid van pandhouder heeft gezonden en op 28 maart 2003 aan klagers broer en aan de tussenpersoon. Kopieën van de desbetreffende brieven zijn aan de Raad overgelegd.

2. De Raad acht verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat met het voorgaande voldoende is aangetoond dat verzekeraar (tijdig) herinneringsbrieven aan het bij verzekeraar laatst bekende adres van klagers broer heeft gestuurd.

Verdedigbaar acht de Raad voorts het standpunt dat verzekeraar voldoende mededelingen heeft verzonden, zowel aan klagers broer als aan de tussenpersoon (tevens pandhouder) en dat hij zich er niet nader van had behoeven te vergewissen of klagers broer de betreffende brieven daadwerkelijk had ontvangen. Met verzekeraar is de Raad van oordeel dat klager onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de herinneringsbrieven klagers broer niet hebben bereikt.

Ook acht de Raad niet in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf het feit dat verzekeraar deze brieven niet per aangetekende post aan klager heeft gezonden.

3. Tot slot acht de Raad verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat er op hem geen plicht rustte om ook de onderneming van klager en zijn broer, als premiebetaler, op de hoogte te stellen van de ontstane premieachterstand.

2007/064 Le

4. Verzekeraar heeft dan ook door tot premievrijmaking van de levensverzekering van klagers broer over te gaan en daarvan na het overlijden van de verzekerde niet terug te komen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 27 augustus 2007 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons, mr. E.J. Numann en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)