

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/085 Br.T

in de klacht nr. 2006.4892 (149.06)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft via de tussenpersoon zijn verzekeringen afgesloten en betaalde in het verleden steeds het vaste maandbedrag van € 100,-. De tussenpersoon voldeed daarvan de premies van klagers verzekeringen, te weten zijn opstal-/inboedelverzekeringen, glasverzekering, pleziervaartuigverzekering, begrafenisverzekering en aansprakelijkheidsverzekering. Aan het eind van het jaar volgde een totaalafrekening.

Omtrent de afrekeningen over 2004 en 2005 bestaat discussie. Over 2004 maakte de tussenpersoon aanspraak op een nabetaling van € 140,93 en over 2005 op een nabetaling van € 209,14. Dit bedrag is inclusief het nog uit 2004 openstaande bedrag van € 100,-. (Klager heeft op 9 februari 2005 een bedrag van € 40,93 betaald in mindering op de vordering uit 2004. Hij heeft naar eigen zeggen "ambtshalve" een bedrag van € 100,- ingehouden.)

De tussenpersoon heeft aangekondigd dat klager met ingang van 1 januari 2006 zelf zijn premies rechtstreeks aan de diverse verzekeringsmaatschappijen diende te voldoen.

Omtrent de vordering van de tussenpersoon hebben partijen een uitvoerige correspondentie per e-mail gevoerd.

De tussenpersoon heeft vervolgens haar vordering op klager uit handen gegeven aan een deurwaarder, maar na een uitvoerige correspondentie, waarin klager onder meer aangaf geen idee te hebben waarop de vordering betrekking had, heeft de tussenpersoon van verdere incasso afgezien. De deurwaarder heeft dit op 23 oktober 2006 aan klager bericht.

De klacht

De klacht bevat twee onderdelen:

1. Klager is van mening dat de tussenpersoon geen vordering meer op hem heeft. Integendeel, blijkt een door hem op 3 november 2006 opgesteld overzicht heeft hij nog een bedrag van € 263,05 van de tussenpersoon tegoed.

2007/085 Br.T

2. Klager is gegriefd door het feit dat de tussenpersoon een deurwaarder heeft ingeschakeld en voorts door het feit dat de tussenpersoon heeft gemeend de contractuele relatie tussen partijen te moeten beëindigen. Volgens klager is hij aangetast in zijn eer en goede naam, heeft de tussenpersoon blijk gegeven van minachting en is zijn privacy geschonden doordat de tussenpersoon in een brief van 16 januari 2005 aan klager, met afschrift aan zijn (voormalige) echtgenote, melding heeft gemaakt van het feit dat klager verwickeld was in een echtscheidingsprocedure.

Het standpunt van de tussenpersoon

De tussenpersoon maakt uit de klacht op dat klager meent dat zij hem een bedrag van € 271,96 verschuldigd is. Zij is bereid om dit bedrag te voldoen om een einde te maken aan het geschil, onder de voorwaarde dat klager zich verbindt om geen contact meer te zoeken met de tussenpersoon, schriftelijk, telefonisch of anderszins.

De tussenpersoon wenst, gezien de tijd en moeite die zij al in het onderhavige geschil heeft geïnvesteerd, niet inhoudelijk op de klacht te reageren.

Het commentaar van klager

Klager wijst het schikkingsvoorstel van de hand en handhaaft de klacht.

Het oordeel van de Raad

De eerste klacht houdt in dat klager geen schuld aan de tussenpersoon heeft, zoals deze stelt, maar dat klager een vordering heeft op de tussenpersoon. De Raad behandelt dit geschilpunt tussen hen en de daarmee samenhangende klacht niet, omdat een tuchtrechtelijke procedure als deze zich niet ertoe leent feiten vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt.

Wat betreft de tweede klacht zal de Raad derhalve in het midden laten of de afrekening van de tussenpersoon waaruit blijkt dat zij per 1 januari 2006 een vordering had op klager van € 209,14 ter zake van voor klager betaalde verzekeringspremies, juist is.

Klager heeft geweigerd de gepretendeerde vordering van de tussenpersoon te voldoen. Dat de tussenpersoon de vordering ter incasso uit handen heeft gegeven aan een deurwaarder is onder die omstandigheden naar het oordeel van de Raad niet verwijtbaar. Evenmin is verwijtbaar dat de tussenpersoon haar opdracht aan de deurwaarder heeft ingetrokken toen bleek dat klager bij zijn weigering bleef en zelfs een tegenvordering pretendeerde. Met name kan daaruit geen erkenning van de juistheid van klagers stellingen worden afgeleid.

Het stond de tussenpersoon naar het oordeel van de Raad vrij om van klager te vragen rechtstreeks premies te gaan voldoen aan verzekeringsmaatschappijen, en later ook om de contractuele relatie met klager te beëindigen. Gesteld noch gebleken is dat zij dat op onzorgvuldige wijze heeft gedaan.

Dat de tussenpersoon in een brief aan klager melding heeft gemaakt van het feit dat een echtscheidingsprocedure aanhangig was, is niet aan te merken als schending van klagers privacy, reeds omdat die brief uitsluitend aan de direct betrokkenen was gericht. De vermelding had bovendien een goede reden; zij diende namelijk ter verklaring van het feit dat de tussenpersoon de correspondentie zowel aan klager als diens toenmalige echtgenote zond. Ook voor de ingeschakelde deurwaarder was die informatie relevant. Klager voert in dit verband aan dat hij vreest dat de tussenpersoon correspondentie met dit soort informatie in haar kantoor laat "rondslingeren" maar daarvoor heeft de Raad geen aanwijzing.

2007/085 Br.T

Uit het bovenoverwogene volgt dat de klacht niet gegrond is.

Beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 5 november 2007 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.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. E.M. Snijders-Koster)