

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/097 Med.T

in de klacht nr. 2007.1288 (047.07)

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 is op 1 januari 2000 als hypotheekadviseur in dienst getreden bij de tussenpersoon. Bij beschikking van 23 december 2004 van de kantonrechter is de arbeidsovereenkomst met ingang van 31 december 2004 ontbonden.

Klager heeft via de tussenpersoon met ingang van 1 november 2003 bij een verzekeraar een verzekering afgesloten die onder meer voorziet in een uitkering van € 500,- per maand bij onvrijwillige werkloosheid. In september 2004 heeft klager verzocht om de verzekering voortaan via een andere tussenpersoon te laten lopen. Daarin heeft de tussenpersoon op 8 september 2004 bewilligd.

Klager heeft van de verzekeraar uitkering wegens onvrijwillige werkloosheid ontvangen over de periode vanaf 1 februari 2005. In een brief van 26 augustus 2005 heeft de verzekeraar de gedane uitkeringen van klager teruggevorderd op de grond dat klager met een andere ex-werknemer van de tussenpersoon een bedrijf op het gebied van de financiële dienstverlening had opgezet, hetgeen aan de verzekeraar was gebleken uit een uittreksel uit het Handelsregister en de website van het bedrijf. Klager verwijt de tussenpersoon dat deze de verzekeraar het uittreksel uit het Handelsregister heeft toegezonden en hem op het spoor van de website heeft gebracht.

Ook tegen de verzekeraar heeft klager een klacht ingediend. Deze klacht is nog bij de Raad in behandeling.

De klacht

De tussenpersoon en de verzekeraar hebben op directieniveau samengespannen om klager te benadelen in zijn recht op uitkering krachtens de bij de verzekeraar gesloten verzekering. Dat blijkt ook uit de brief van 26 augustus 2005 van de verzekeraar. De tussenpersoon en de verzekeraar liegen of nemen althans tegenstrijdige standpunten in.

De directeur van de tussenpersoon neemt het standpunt in dat hij niets te maken heeft met het geschil tussen klager en de verzekeraar, omdat ten tijde van het ontstaan van dat geschil de verzekering was ondergebracht bij een andere assurantiëtussenpersoon. Klager verwijt de tussenpersoon echter zijn gedragingen

2007/097 Med.T

in dat geschil met de verzekeraar. Kennelijke rancune van de tussenpersoon wegens een reeks rechtszaken, die alle in het voordeel van klager zijn beslecht, en wegens in verband daarmee plaatsgevonden getuigenverhoren, zal de reden zijn van diens handelen. De tussenpersoon heeft via zijn advocaat bevestigd dat 'per ongeluk' de informatie is verstrekt aan de verzekeraar, toen de tussenpersoon informatie verstrekte over diens cliënt, klagers compagnon in het bedrijf. De tussenpersoon, althans diens medewerkster, had deze informatie moeten ontdoen van informatie over klager. De verzekeraar ontkent overigens dat de tussenpersoon hem heeft ingelicht over een zelfstandig ondernemerschap van klager en zegt dat hij bij toeval achter deze informatie is gekomen. Dat laatste is echter niet aannemelijk, aldus klager.

Het standpunt van de tussenpersoon

De tussenpersoon is in dit geschil tussen klager en de verzekeraar geen partij. Het geschil betreft een verzekering die ten tijde van het ontstaan van dit geschil bij een andere assurantietussenpersoon was ondergebracht. De tussenpersoon is noch bij de schademelding noch bij de schadeafwikkeling betrokken geweest. Hij kan in alle redelijkheid dan ook geen inhoudelijk standpunt innemen in dat geschil.

Van samenspanning tussen de verzekeraar en de directeur van de tussenpersoon kan geen sprake zijn aangezien deze directeur geen enkele bemoeienis heeft gehad met de berichtenwisseling tussen de schadecorrespondente van de tussenpersoon en de verzekeraar. Deze berichtenwisseling betrof niet de schade van klager maar een schademelding van de zakenpartner van klager.

De directeur hoorde pas achteraf dat in het kader van de informatieverstrekking over de zakenpartner van klager een verwijzing naar hun beider bedrijf heeft plaatsgevonden.

Deze informatieverstrekking door de schadecorrespondente is te kwalificeren als zorgvuldig handelen, aldus de tussenpersoon.

Klager is ex-werknemer van de tussenpersoon. Het dienstverband eindigde per 1 januari 2005. Eind 2003 heeft klager door tussenkomst van de tussenpersoon de onderhavige verzekering bij de verzekeraar gesloten. Bij brief van 1 september 2004, derhalve nog vóór het einde van de dienstbetrekking, heeft klager gevraagd om deze verzekering over te boeken naar een andere assurantietussenpersoon. De tussenpersoon heeft daarop het dossier overgedragen en heeft daarna geen bemoeienis meer met deze verzekering gehad.

Voorzover de tussenpersoon kan beoordelen betreft de klacht de afwikkeling van schadeaanvragen met betrekking tot deze verzekering. Nu die schadeaanvragen zijn gedaan toen hij geen tussenpersoon meer ter zake van deze verzekering was, rijst de vraag of de klacht op goede gronden tegen hem gericht wordt.

Voorzover toch sprake is van een ontvankelijke klacht die behandeling zou behoeven, merkt de tussenpersoon het volgende op.

Bij de tussenpersoon is ook klagers zakenpartner in dienst geweest. Deze heeft een zelfde verzekering afgesloten als klager. Naar de tussenpersoon uit correspondentie heeft opgemaakt, heeft ook klagers zakenpartner schadeaanvragen gedaan bij de verzekeraar en van hem uitkeringen ontvangen in verband met zijn werkloosheid bij het einde van zijn dienstbetrekking bij de tussenpersoon. Laatstgenoemde is van de correspondentie daarover op de hoogte gehouden.

2007/097 Med.T

In augustus 2005 was er telefonisch contact tussen een medewerkster van de tussenpersoon en de gevolmachtigd agent van de verzekeraar. Wat de aanleiding daartoe was en wie het initiatief heeft genomen, is niet meer te achterhalen.

In dat gesprek kwam aan de orde dat klagers zakenpartner sinds februari 2005 in het Handelsregister ingeschreven stond als firmant van een vennootschap onder firma. De medewerkster van de tussenpersoon heeft toen aan de gevolmachtigd agent gevraagd of de verzekering voorzag in een uitkering aan startende ondernemers.

De medewerkster heeft naar aanleiding van dit gesprek desverzocht een kopie van een uittreksel uit het Handelsregister aan de gevolmachtigd agent ter beschikking gesteld.

De verzekeraar heeft aan de medewerkster schriftelijk bevestigd dat de werkloosheidsdekking onder deze verzekering niet bedoeld is voor zelfstandige ondernemers, die reeds bij het afsluiten van de verzekering zelfstandig ondernemer zijn.

Zoals uit het uittreksel blijkt staat niet alleen klagers zakenpartner ingeschreven maar ook klager zelf. De medewerkster van de tussenpersoon was zich bij het verstrekken van het uittreksel niet ervan bewust, dat de daarin opgenomen informatie over klager invloed zou kunnen hebben op de verzekeringsrelatie tussen klager en de verzekeraar. De medewerkster wist niet eens van het bestaan van deze verzekering en dus ook niet van het overdragen van het dossier in 2004. Kennelijk is het uittreksel voor de verzekeraar aanleiding geweest om met klager in contact te treden.

Klager heeft later de tussenpersoon ervan beschuldigd dat deze opzettelijk de informatie aan de verzekeraar heeft doorgeleid om de aanspraken van klager op uitkering door de verzekeraar nadelig te beïnvloeden. De tussenpersoon heeft de beschuldigingen van de hand gewezen.

Klager maakt volgens de tussenpersoon op oneigenlijke wijze jegens hem gebruik van het klachtrecht, temeer omdat klager zelf als ondernemer in verzekeringsbranche opereert.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd. Het handelen van de directeur van de tussenpersoon was erop gericht klagers recht op uitkering krachtens de verzekering te saboteren. Het handelen van de medewerkster van de tussenpersoon was niet zorgvuldig, doordat zij door het overleggen van het uittreksel uit het Handelsregister ook informatie omtrent klager aan de verzekeraar heeft overgelegd. Klager is van mening dat zijn klacht tegen de (directeur van de) tussenpersoon - betreffende het verstrekken van onjuiste en tendentieuze informatie omtrent klager aan de verzekeraar - valt onder de in artikel 5 van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen omschreven taak van de Raad.

Het oordeel van de Raad

1. Voor zover de tussenpersoon de vraag aan de orde bedoelt te stellen of klager ontvankelijk is in zijn klacht, merkt de Raad het volgende op. Volgens het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen kunnen consumenten bij de Raad klagen. De Raad is

2007/097 Med.T

niet gebleken en evenmin is aannemelijk geworden dat klager niet of niet meer als consument als bedoeld in het Reglement kan worden aangemerkt.

2. Verder heeft de tussenpersoon aangevoerd dat de onderhavige door klager gesloten verzekering niet meer tot de portefeuille van de tussenpersoon, maar van een andere assurantietussenpersoon behoort. Dat moge zo zijn, maar de tussenpersoon miskent daarmee dat zijn medewerkster de bedoelde informatie aan (de gevolmachtigd agent van) de verzekeraar verstrekke ter uitvoering van een door de compagnon van klager afgesloten verzekering, tot hetwelk ingevolge artikel 5 a van het Reglement het toezicht van de Raad zich uitstrekt.

3. Het hierboven onder 1. en 2. vermelde leidt de Raad tot het oordeel dat klager ontvankelijk is in zijn klacht.

4. Wat betreft de klacht van klager dat sprake is van rancune van de tussenpersoon jegens klager en dat de tussenpersoon uit rancune, en samenspannend met de verzekeraar, informatie omtrent klager aan de verzekeraar heeft verstrekt teneinde klager te benadelen in zijn recht op uitkering krachtens de bij de verzekeraar gesloten verzekering, is de Raad van oordeel dat aanwijzingen daarvoor ontbreken. Een tuchtrechtelijke procedure als deze leent zich niet ertoe feiten vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. Niet in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf is het enkele feit dat de medewerkster van de tussenpersoon, in het kader van een door de compagnon van klager op zijn tot de portefeuille van de tussenpersoon behorende verzekering aan de verzekeraar gedaan verzoek om uitkering, een uittreksel uit het Handelsregister omtrent het door de compagnon met klager gestarte bedrijf aan de verzekeraar heeft verstrekt, zonder de naam van klager uit dat uittreksel te verwijderen of voor de verzekeraar onleesbaar te maken. De klacht zal derhalve ongegrond worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 december 2007 door mr. B. Sluijters, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)