

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/98 Le.T
in de klacht nr. 032.00

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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 gevoerd schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

De tussenpersoon heeft de financiën en verzekeringen van klaagster vanaf 1997 beheerd. In februari 2000 heeft klaagster de relatie met de tussenpersoon opgezegd wegens diens handelwijze met betrekking tot onder andere de opzegging van een autoverzekering en het aangaan van een lijfrenteverzekering.

De klacht

De werkwijze die de tussenpersoon heeft gehanteerd, heeft klaagster doen besluiten van een verdere samenwerking af te zien.

Allereerst heeft de tussenpersoon drie keer de handtekening van klaagster vervalst.

De eerste keer gebeurde dit toen de tussenpersoon de autoverzekering van klaagster probeerde op te zeggen door een opzeggingskaart met de handtekening van klaagster naar de autoverzekeraar te sturen. Deze had opgemerkt dat de handtekening op de opzeggingskaart niet de originele handtekening was en vroeg klaagster om opheldering. Bij navraag bij de tussenpersoon bleek dat deze de bedoelde kaart had gestuurd. Klaagster was schriftelijk noch mondeling door de tussenpersoon van die opzegging op de hoogte gebracht. Wel was er in het verleden een gesprek met de tussenpersoon geweest waarin deze mededeelde een goedkopere autoverzekering te willen zoeken. De twee andere valse handtekeningen zijn geplaatst in verband met de belastingaangifte over 1998. De tussenpersoon heeft klaagster geen verontschuldigheden aangeboden voor het vervalsen van haar handtekening.

Voorts heeft de tussenpersoon voor klaagster een lijfrenteverzekering afgesloten waarvoor zij nooit een aanvraagformulier heeft ondertekend en waarvan zij ook nimmer een polis heeft ontvangen. Klaagster heeft deze verzekering inmiddels bij de betrokken verzekeraar laten royeren.

Klaagster was door haar nieuwe adviseur ervan op de hoogte gesteld dat de op het inkomen in 1997 en in 1998 in mindering gebrachte premies dienden te worden terugbetaald. In een telefoongesprek op 12 februari 2000 heeft zij de tussenpersoon te kennen gegeven dat zij van de verplichting tot terugbetaling op de hoogte was en dit zelf zou regelen. De tussenpersoon heeft niettemin, zonder opdracht en toestemming van klaagster, de belastingdienst verzocht de premie-af trek van 1997 en 1998 te corrigeren.

Klaagster kan niet goedkeuren dat er meer keren met haar handtekening geprobeerd werd processen te versnellen zonder haar te informeren. Ook het feit dat er zonder haar toestemming brieven zijn opgesteld en verstuurd vindt zij onacceptabel. Naar aanleiding van deze gebeurtenissen heeft zij de tussenpersoon telkens laten weten dat zij deze werkwijze niet op prijs stelt.

Het standpunt van de tussenpersoon

De tussenpersoon stelt dat hij heeft getracht het vertrouwen van klaagster nooit te beschamen.

De opzeggingskaart voor de autoverzekering is in overleg met klaagster ingevuld en ondertekend verstuurd. Daar de betrokken autoverzekeraar klaagster erop wees dat de handtekening niet overeenkwam met de handtekening op het aanvraagformulier, heeft de tussenpersoon klaagster gevraagd alsnog zelf een opzegkaart te ondertekenen. Klaagster heeft per vervaldatum via de tussenpersoon een nieuwe autoverzekering bij een andere verzekeraar afgesloten. Ook daarmee ging zij akkoord, gezien de inontvangstneming van de polis en de betaling van de premie.

Met betrekking tot de lijfrenteverzekering is verzaakt de handtekening van klaagster te vragen. De desbetreffende aanvraag is helemaal niet ondertekend. Vaststaat echter dat klaagster akkoord is gegaan met de aanvraag voor de lijfrenteverzekering, aangezien zij zelf het verzoek tot deblokking van haar spaarloon heeft ondertekend. Tevens is in de aangifte inkomstenbelasting 1997 en 1998 de premie afgetrokken.

Bijlage G bij de aangifte IB van 1998 is inderdaad door de tussenpersoon ondertekend met een nabootsing van de handtekening van klaagster. Klaagster heeft daarvan een kopie ontvangen. Voor alle duidelijkheid wijst de tussenpersoon er op dat klaagster zelf de omslag van het aangifte-formulier 1998 heeft ondertekend. De bij dit aangifteformulier gevoegde uitdraaiën heeft de tussenpersoon met de naam van klaagster ondertekend om de aangifte op tijd te kunnen versturen. De aangifte 1998 is nagenoeg gelijk aan die van 1997, die wel door klaagster zelf volledig is ondertekend.

Volgens de tussenpersoon is het enige dat hem kan worden aangerekend, dat hij heeft gehandeld in goed vertrouwen. Indien klaagster niet op hoogte zou zijn geweest van het aanvragen van de lijfrenteverzekering en de belastingaangifte had zij daarop direct na ontvangst van de kopieën kunnen reageren. De tussenpersoon benadrukt dat hij steeds in overleg met en in opdracht van

2000/98 Le.T

klaagster heeft gehandeld. Naar aanleiding van de aangifte 1998 heeft de tussenpersoon telefonisch met klaagster afgesproken dat zij in het vervolg zelf zou ondertekenen. Verder is daar niet meer over gesproken, zodat deze kwestie was afgerond. Voor het overige heeft klaagster nimmer medegedeeld dat zij het niet eens was met de werkwijze van de tussenpersoon.

In het door klaagster genoemde telefoongesprek van 12 februari 2000 heeft de tussenpersoon klaagster medegedeeld dat hij de belastingdienst op de hoogte zou stellen van het royement van de lijfrenteverzekering. Klaagster heeft daarop geen commentaar gegeven. Zij heeft ook een kopie van de desbetreffende brief aan de belastingdienst ontvangen. Als gevolg van die brief diende klaagster belasting te betalen. Volgens de tussenpersoon is klaagster naar aanleiding van deze brief aan de belastingdienst zodanig gegriefd dat zij hem in diskrediet wenst te brengen.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het standpunt van de tussenpersoon heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Nadat de autoverzekeraar klaagster had geattendeerd op de valse handtekening heeft zij de tussenpersoon direct en duidelijk te kennen gegeven dat zij het niet wenselijk achtte dat haar handtekening op die manier werd nagebootst.

Het plaatsen van een valse handtekening op twee uitdraaien bij de aangifte 1998 was niet nodig. De aangiften waren op 9 en 10 maart 1999 gedateerd en derhalve op tijd. Eventueel had uitstel kunnen worden gevraagd. Ook hadden de papieren naar het huisadres van klaagster kunnen worden gestuurd.

Toen klaagster de polis van de lijfrenteverzekering ontvangen had, kwam zij erachter dat op de polis niet haar broer als eerste begunstigde stond vermeld; als zodanig was een niet bestaande echtgenoot aangewezen. Zij begon zich toen af te vragen of zij deze verzekering wel had ondertekend. Toen dat niet het geval bleek te zijn, heeft zij de verzekering stopgezet met alle consequenties voortvloeiend uit het royement.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken. De tussenpersoon heeft daarbij erkend - in ieder geval - tweemaal de handtekening van klaagster te hebben nagemaakt.

Het oordeel van de Raad

1. De tussenpersoon heeft erkend dat hij de handtekening van klaagster meermalen heeft vervalst. Een dergelijke handelwijze is volstrekt onaanvaardbaar. De tussenpersoon heeft derhalve aldus de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.
2. Voorts houdt de klacht in dat de tussenpersoon klaagster niet een aanvraagformulier voor de lijfrenteverzekering heeft voorgelegd en niet in haar opdracht heeft gehandeld toen hij in februari 2000 de belastingdienst berichtte dat de lijfrenteverzekering was geroyeerd.
3. Op zichzelf heeft de tussenpersoon niet weersproken dat hij heeft gehandeld als onder 2. weergegeven. Hetgeen de tussenpersoon ter verklaring van zijn

handelwijze heeft aangevoerd rechtvaardigt evenwel niet dat hij voor klaagster een lijfrenteversicherung afsluit zonder dat klaagster een aanvraagformulier heeft ondertekend en zonder toestemming van klaagster mededelingen aan de belastingdienst doet over het roeyement van de lijfrenteversicherung van klaagster. Ook in zoverre heeft de tussenpersoon mitsdien de goede naam van het verzekeringbedrijf geschaad.

4. De klachten zijn derhalve gegrond. Nu klaagster niet heeft gesteld dat zij financieel nadeel heeft ondervonden, zal de Raad aan zijn oordeel geen verdere (financiële) consequenties verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 25 september 2000 door Mr. R. Herrmann, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. Th. B. ten Kate en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)