

# RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/3 Re

in de klacht nr. 192.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

## Inleiding

De ouders van klaagster hebben bij verzekeraar een doorlopende reisverzekering 'Vakantie-jaarverzekering' gesloten. Gedekt is onder meer de rubriek 'Onvoorziene kosten'. Blijkens de algemene voorwaarden behoren daartoe de kosten van bemiddeling en verleende hulp door de alarmservice van verzekeraar. Op het polisblad van 28 september 1995 is onder 'Bijzonderheden' vermeld dat voor directe hulpverlening in het buitenland dag en nacht de alarmlijn van verzekeraar kan worden gebeld. Verzekeraar heeft de hulpverlening uitbesteed aan een alarmcentrale.

De vader van klaagster is tijdens zijn vakantie in Spanje ernstig ziek geworden en aldaar overleden. De alarmcentrale van verzekeraar heeft hulp verleend bij de terugreis van nabestaanden, onder wie klaagster, en bij het vervoer van het stoffelijk overschot naar Nederland.

## De klacht

Reeds in Nederland begonnen de problemen met betrekking tot de hulpverlening. Vrijwel de gehele gang van zaken bij de hulpverlening kenmerkt zich door fouten die zijn gemaakt en een onfatsoenlijke manier van communiceren door medewerkers van verzekeraar. Klaagster heeft op maandagavond 17 mei 1999 de alarmcentrale van verzekeraar gebeld, omdat

2001/3 Re

haar vader in Spanje ernstig ziek was geworden en moest worden opgenomen in een ziekenhuis. Zij is toen op arrogante wijze te woord gestaan. Geweigerd is hulp te verlenen. Klaagster heeft toen alarmcentrales gebeld van andere verzekeraars bij wie haar vader verzekeringen had afgesloten. Klaagster heeft een relaas overgelegd waaruit het volgende blijkt.

Op dinsdag 18 mei 1999 is de vader van klager in een ziekenhuis opgenomen. Nadat klager het bericht had ontvangen dat haar vader in de vroege ochtend van woensdag 19 mei 1999 was overleden, heeft zij besloten die dag zelf met haar zwager naar Spanje te reizen, omdat geen hulp van verzekeraar te verwachten viel. De alarmcentrale heeft geen vervoer naar Schiphol geregeld en klager heeft meermalen moeten telefoneren om de tickets. Op woensdagavond is klager door de medewerker van de alarmcentrale van een van de andere verzekeraars in Spanje gebeld met de mededeling dat zij zich voor de verdere hulpverlening tot de alarmcentrale van verzekeraar moest wenden. Uren later werd klager gebeld door de alarmcentrale van verzekeraar. Daarbij werd geen enkele mededeling gedaan omtrent het verloop van de (verdere) hulpverlening, zoals gebruikelijk is. Door verzekeraar was nog geen contact opgenomen met de verantwoordelijke arts in het ziekenhuis. Toen klager omstreeks 23.00 uur om hulp verzocht, werd het verzoek om contact op te nemen met die arts teneinde het lichaam zo snel mogelijk vrij te geven, geweigerd. In het ziekenhuis werd gezegd dat het vrijgeven van het lichaam wel een week zou duren, omdat men wilde wachten op het autopsierapport. Volgens klager heeft verzekeraar ook in dit opzicht verzaakt. Nadat klager zelf op woensdagavond 19 mei 1999 druk had uitgeoefend op het ziekenhuis werd het lichaam van haar vader de volgende dag vrijgegeven. De geraadpleegde medewerker van de alarmcentrale wist toen niet wat er verder zou gaan gebeuren en moest navraag doen. Klager heeft toen zelf met de begrafenisondernemer de papieren in orde gemaakt. Een medewerkster van de Nederlandse ambassade die door klager was gevraagd te assisteren, is door de medewerkers van de alarmcentrale uiterst onbeschoft behandeld. Klager heeft zelf een retourvlucht uitgezocht, hoewel verzekeraar dit volgens de voorwaarden moet doen. Zij heeft de alarmcentrale de vluchtgegevens doorgegeven en gezegd dat drie plaatsen op die vlucht moesten worden geboekt. Bij aankomst op het vliegveld van Madrid was niemand op de hoogte van de situatie waarin klager en haar moeder en zwager verkeerden. Zij zaten dus op de terugreis weer temidden van de vakantiegangers. Het is aan het begripvol optreden van een purser van de KLM te danken dat klager, haar moeder en haar zwager plaatsen kregen toegewezen in een rustig gedeelte van het vliegtuig.

Inmiddels had verzekeraar tegen een zuster van klager gezegd dat haar ouders niet verzekerd waren. Bij het verhalen van de claim werd aan de tussenpersoon ook nog eventjes verteld dat inmiddels al een uitkering was ontvangen. Ten slotte vermeldt klager dat van verzekeraar een schadeformulier werd ontvangen dat wordt gebruikt voor het aangeven van diefstal en aanrijdingen.

Resumerend werd in de volgende situaties niet de vereiste zorgvuldigheid in acht genomen:

2001/3 Re

- a. het niet bieden van de vereiste hulp indien iemand ziek wordt in het buitenland en lokale autoriteiten moeten worden ingeschakeld;
- b. niet correct handelen indien nabestaanden vanuit Nederland het vliegtuig willen nemen naar de plaats van het gebeurde;
- c. de wijze waarop de terugreis was geregeld;
- d. het doen van onjuiste mededelingen aan nabestaanden;
- e. de wijze van afhandelen bij het uitkeren van verzekeringspenningen;
- f. de wijze waarop met klachten is omgegaan.

Volgens klaagster blijkt uit het bovenstaande dat de medewerkers van (de alarmcentrale van) verzekeraar onvoldoende deskundig waren en op een voor haar grievende manier hebben gereageerd op vragen. En voorts, dat bij de uitkering van de verzekeringspenningen niet de juiste procedure is gevolgd. Het beeld komt naar voren van een verzekeraar wiens medewerkers onkundig zijn met betrekking tot te volgen procedures, waar niet onderkend wordt hoe aangrijpend een situatie kan zijn waarin klaagster en haar familie in verkeerden en uitlatingen zijn gedaan die absoluut geen pas geven voor hulpverleningsinstanties. Klaagster heeft herhaaldelijk met verzekeraar contact opgenomen teneinde haar klachten te uiten. Hierop werd met arrogantie en onbegrip gereageerd. Er werd eigenlijk gesuggereerd dat klaagster niets te klagen had, omdat zij de verzekeringspenningen immers al had ontvangen.

#### Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft door middel van de brief van de Raad waarbij de klaagbrief werd toegezonden, voor het eerst kennis kunnen nemen van de klacht. Hierdoor kan het klachtonderdeel f waarin verzekeraar wordt verweten dat hij niet heeft gereageerd op de klachten van klaagster, geen doel treffen. Verzekeraar biedt op voorhand zijn verontschuldigen aan voor alles dat door zijn toedoen heeft bijgedragen aan de negatieve indruk die klaagster van de hulpverlening heeft gekregen. Verzekeraar heeft commentaar gevraagd aan de alarmcentrale waaraan hij de onder de Vakantie-jaarverzekering gedekte bemiddeling en hulpverlening heeft uitbesteed. Het schriftelijk commentaar van de alarmcentrale is bij het verweerschrift gevoegd.

Daaruit blijkt dat klaagster voor het eerst op woensdag 19 mei 1999 om 21.37 uur met de alarmcentrale van verzekeraar contact heeft gehad voor het regelen van de terugreis en het vervoer van het stoffelijk overschot vanuit Spanje naar Nederland. Dit betekent dat verzekeraar voor de klachten over de hulpverlening bij de ziekte van haar vader en haar vliegreis naar Spanje (de onderdelen a en b) geen verantwoording kan afleggen. Voor de klacht met betrekking tot de wijze waarop de terugreis was geregeld (onderdeel c) verwijst verzekeraar naar het uitvoerige verslag van de alarmcentrale. Verzekeraar begrijpt daaruit dat de alarmcentrale heeft gedaan wat zij onder de bijzondere omstandigheden heeft moeten en kunnen doen. Resteert slechts dat de KLM niet erover is geïnformeerd dat de familie terugreisde in het vliegtuig waarmee ook het stoffelijk overschot werd vervoerd. De alarmcentrale erkent dit en biedt daarvoor haar verontschuldigen aan. Van een onfatsoenlijke manier van communiceren is verzekeraar evenwel niets gebleken. Het spijt verzekeraar dat klaagster dat beeld wel heeft gekregen.

2001/3 Re

Een (onjuiste) mededeling aan de zuster van klaagster dat haar vader niet verzekerd was, is, voorzover verzekeraar heeft kunnen nagaan, niet door verzekeraar en niet door de alarmcentrale gedaan. Wellicht heeft de zuster van klaagster het bericht van verzekeraar dat de rubriek ongevallen niet onder de Vakantie-jaarverzekering was meeverzekerd, verkeerd begrepen.

Als met betrekking tot de klacht over de uitkering van schadepenningen (onderdeel e) is bedoeld dat verzekeraar heeft kenbaar gemaakt dat getracht werd een dubbele uitkering te verkrijgen, moet verzekeraar zulks ten stelligste tegenspreken. Een vermoeden in die richting is nimmer bij verzekeraar gerezen. Met betrekking tot de klacht over de toezending van een verkeerd schadeformulier ontbreken concrete gegevens om die te verifiëren. Mocht toch op enig moment een algemeen schadeformulier in plaats van een schadeformulier Vakantie-jaarverzekering zijn toegezonden, dan biedt verzekeraar daarvoor zijn verontschuldiging aan.

#### Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd. Met betrekking tot de feiten heeft klaagster nog het volgende aangevoerd. Klaagster weet met bijna 100% zekerheid dat het een medewerker van verzekeraar is geweest door wie zij op maandagavond 17 mei 1999 op een bijzondere onbehoorlijke wijze is te woord gestaan, gelet op de toon die deze later ook heeft aangeslagen tegen de medewerkster van de Nederlandse ambassade en de buurman van de familie. Voorts is klaagster van mening dat te veel tijd is verstreken tussen het moment waarop de alarmcentrale op 19 mei 1999 de melding heeft ontvangen (17.50 uur) en het moment waarop contact is opgenomen (21.37 uur). Klaagster betwist dat bij dit eerste contact met verzekeraar is gesproken over de begrafenisondernemer. Klaagster stelt dat onduidelijkheid niet het gevolg was van wisseling van alarmcentrale. Zij heeft slechts getracht het (repatriërings)proces te versnellen, aangezien er geen professionele hulp kwam van de alarmcentrale.

Verzekeraar heeft de Raad desgevraagd bericht dat de door klaagster genoemde medewerker op 17 mei 1999 geen dienst had en die dag niet op de alarmcentrale is geweest. Verzekeraar heeft hieraan toegevoegd dat het gesprek tussen de bedoelde medewerker en de medewerkster van de ambassade door diens woordkeuze als onplezierig en onzorgvuldig kan zijn ervaren. Daarvoor biedt verzekeraar zijn oprechte verontschuldiging aan. De vraag van de buurman van de familie van de overledene of bij aankomst op Schiphol een aparte opvang geregeld kon worden is begrijpelijk. Het is een omissie geweest om dit niet aan te bieden.

Klaagster heeft de Raad bericht dat zij bij een voor haar positieve uitspraak graag ziet dat verzekeraar de kosten van de aan haar verleende rechtsbijstand vergoedt.

2001/3 Re

#### Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar medegedeeld dat hij zich wilde beraden op een nader standpunt over de onderdelen van de klacht met betrekking tot de uitdrukkelijke wens van klaagster om de terugreis te doen plaatsvinden in hetzelfde vliegtuig als dat waarmee het stoffelijk overschot zou worden vervoerd, alsmede over de opvang van de familie op Schiphol.

#### Het nadere standpunt van verzekeraar

Bij overlijden in het buitenland worden de kosten vergoed zoals omschreven in de polisvoorwaarden onder 2.5.2. sub c. 2., d., g., j. en k. Een verzoek van de familie om samen te reizen met het stoffelijk overschot wordt door hulpverleners op grond van verkregen ervaring in beginsel ten stelligste afgeraden. Daarbij komt dat de afhandeling na aankomst van een stoffelijk overschot op Schiphol gemiddeld vier uur duurt, gedurende welke tijd de meereizende familie dan zou moeten wachten. Opvang van familie bij aankomst op de luchthaven of andere nazorg en de daaraan verbonden kosten vallen buiten de coördinatietaak van de alarmcentrale en buiten de polisvoorwaarden. De hulpverlener in kwestie had de buurman van de familie dit zo duidelijk mogelijk moeten uitleggen. Verzekeraar meent dat het in dit verband onverstandig is geweest te spreken van 'omissie'. Hierdoor is ten onrechte de indruk ontstaan dat de alarmcentrale nalatig is geweest.

Ten aanzien van de vergoede kosten merkt verzekeraar op dat de kosten van de heen- en terugreis van klaagster en haar zwager buiten de dekking vallen. Dekking geldt alleen voor een persoon ter verpleging of bijstand van een alleen reizende of zieke verzekerde en voor familieleden in de eerste of tweede graad bij begrafenis of crematie in het buitenland. Daar de vergoeding van de kosten van de heenreis al was toegezegd door een eerder door klaagster benaderde alarmcentrale is op die toezegging uit humanitaire overwegingen niet meer teruggekomen. De moeder van klaagster kon hierdoor in Spanje en gedurende de terugvlucht worden bijgestaan door klaagster en haar schoonzoon. Ter zake is circa f 2.650,- onverplicht vergoed.

#### Het nadere commentaar van klaagster

De door verzekeraar gestelde onverplichte vergoeding van f 2.650,- is rechtens niet juist. De moeder van klaagster was immers ook verzekerd. Dat een uitdrukkelijk verzoek om in hetzelfde vliegtuig terug te reizen als dat waarmee het stoffelijk overschot wordt vervoerd ten stelligste door hulpverleners wordt afgeraden doet niet af aan het feit dat er zeer wel omstandigheden kunnen zijn waardoor zo'n verzoek geheel begrijpelijk is. Verzekeraar had naar de aanwezigheid van eventuele bijzondere omstandigheden moeten vragen.

2001/3 Re

Het oordeel van de Raad

1. De klachten zijn gericht tegen verzekeraar zelf en tegen de hulppersoon van verzekeraar, de alarmcentrale, voor wie verzekeraar in tuchtrechtelijke zin verantwoordelijk is. Bij de beoordeling van de klachten moet worden vooropgesteld dat de onderhavige tuchtrechtelijke procedure niet de mogelijkheid biedt een nader onderzoek in te stellen naar de feiten waarover partijen van mening verschillen.
2. Verzekeraar zelf is verweten dat hij met arrogantie en onbegrip heeft gereageerd op eerdere (mondelijke) klachten van klaagster, dat onjuiste mededelingen aan de nabestaanden zijn gedaan en dat bij de uitkering van de verzekeringspenningen onzorgvuldig is gehandeld. Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij, voorzover hij heeft kunnen nagaan, voor het eerst van de klacht heeft kennis genomen na ontvangst van de brief van de Raad waarbij de klaagbrief was gevoegd. De overige onderdelen van klacht zijn door verzekeraar gemotiveerd betwist. Klaagster heeft haar stellingen vervolgens niet nader toegelicht. Reeds daarom moet het oordeel luiden dat deze onderdelen van de klacht niet gegrond zijn.
3. Tot de aan de Raad overgelegde stukken behoort een op verzoek van verzekeraar door de alarmcentrale vervaardigd logboek waarin een overzicht is gegeven van de telefoongesprekken die in de onderhavige zaak zijn gevoerd in het tijdvak van 19 tot en met 22 mei 1999. Daaruit blijkt dat de alarmcentrale op 19 mei te 17.50 uur door een andere alarmcentrale is verzocht de terugreis te regelen van klaagster, haar moeder en haar zwager en het vervoer van het stoffelijk overschot. Na de overname van het dossier te omstreeks 19.15 uur heeft de alarmcentrale te 21.37 uur voor het eerst met klaagster, die zich toen in Spanje bevond, contact opgenomen. Toen is met klaagster gesproken over haar wens het stoffelijke overschot van haar vader te doen vervoeren met hetzelfde vliegtuig waarmee zij en haar moeder en zwager zouden terugreizen. De alarmcentrale heeft toegezegd dit te zullen bespreken met de in te schakelen internationale begrafenisondernemer. Diezelfde avond (19 mei 1999) is met de begrafenisondernemer afgesproken dat diens correspondent ter plaatse zou regelen dat een autopsierapport zou worden gemaakt. De correspondent heeft met de familie contact opgenomen in het ziekenhuis. Blijkens het logboek leverde het tijdig vrijgeven van het stoffelijk overschot aanvankelijk problemen op en kon niet binnen een dag zekerheid worden verkregen met betrekking tot de uitdrukkelijke wens van klaagster op korte termijn terug te reizen met hetzelfde vliegtuig waarmee ook het stoffelijk zou worden vervoerd. De onzekerheid over een en ander heeft bij klaagster tot grote ongerustheid geleid. Klaagster, haar moeder en haar zwager zijn uiteindelijk op 21 mei 1999 naar Nederland teruggereisd met het vliegtuig waarmee ook het stoffelijk overschot werd vervoerd.
4. Uit het hiervoor weergegeven verloop van zaken volgt dat verzekeraar op goede grond het standpunt heeft kunnen innemen dat hij geen verantwoording kan afleggen over de klacht aan het adres van (een) andere alarmcentrale(s) die inhoudt dat geen adequate hulp is geboden naar aanleiding van het verzoek van klaagster om haar ernstig ziek geworden vader op te nemen in een ziekenhuis en dat geen bijstand is verleend bij het regelen van de vliegreis van haar en haar zwager naar Madrid op 19 mei 1999, de dag waarop de vader van klaagster is overleden. Voorzover verzekeraar te dezer zake een verwijt wordt gemaakt, is de klacht ongegrond.

2001/3 Re

5. Voorts kan uitgaande van de onder 3. weergegeven gang van zaken niet in redelijkheid worden gezegd dat verzekeraar te veel tijd heeft laten verstrijken tussen het moment van overname van het dossier van de andere alarmcentrale en dat waarop met klaagster telefonisch contact is gezocht. Evenmin is niet aannemelijk geworden dat verzekeraar zich onvoldoende heeft ingespannen ter zake van het vrijgeven van het stoffelijk overschot, of onzorgvuldig en/of ondeskundig heeft gehandeld met betrekking tot het regelen van de terugreis.
6. De erkenning door verzekeraar dat verzuimd is bij de boeking van de retourvlucht aan te laten tekenen dat de betrokken passagiers nabestaanden waren van de met hetzelfde vliegtuig vervoerde overledene kan niet leiden tot gegrondbevinding van dit onderdeel van de klacht. Begrijpelijk is dat klaagster de (aanvankelijke) zitplaatstoewijzing in het vliegtuig temidden van vakantiegangers als storend of wellicht, grievend heeft ervaren, maar dit kan niet ertoe leiden dat een dergelijk verzuim valt aan te merken als zijnde van een zodanige ernst dat daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf is geschaad.
7. Verzekeraar heeft aanvankelijk gesteld dat het niet aanbieden van een aparte opvang voor de nabestaanden bij aankomst op de luchthaven Schiphol een omissie is, maar is later op dit standpunt teruggekomen. Verzekeraar heeft daartoe aangevoerd dat opvang bij aankomst buiten zijn coördinatietaak en buiten de verplichtingen valt die hij blijkens de verzekeringsvoorwaarden op zich had genomen. De verzekeringsvoorwaarden geven voldoende steun voor dit standpunt. Verzekeraar heeft door het innemen daarvan de goede naam van het verzekeringsbedrijf dan ook niet geschaad.
8. Klaagster heeft verzekeraar verweten dat een medewerkster van de Nederlandse ambassade op "onbeschofte" wijze door een medewerker van de alarmcentrale te woord is gestaan. Gebleken is dat het verzoek om inlichtingen door de bedoelde medewerkster de alarmcentrale bereikte op een moment waarop de plaatselijke begrafenisondernemer nog doende was met de behandeling van het verzoek tot vrijgave van het stoffelijk overschot en er nog geen zekerheid was verkregen dat kon worden voldaan aan de wens van klaagster om met de overledene te zamen terug te reizen. Niet onaannemelijk is dat dit verzoek in die omstandigheden als onnodig is ervaren en dat niet op voorkomende wijze is gereageerd. Hier staat tegenover dat de alarmcentrale vervolgens de moeder van klaagster over de stand van zaken op dat moment heeft ingelicht. Nu de overgelegde stukken geen aanknopingspunten bevatten om aan te nemen dat zich meer van dit soort incidenten heeft voorgedaan, heeft verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat hem van een onfatsoenlijke manier van communiceren niet is gebleken. Verzekeraar heeft kunnen volstaan met het betuigen van zijn spijt voor het geval klaagster wel dat beeld heeft gekregen.
9. Op het verwijt ten slotte dat een algemeen schadeformulier zou zijn toegezonden in plaats van een Vakantie-jaarverzekering formulier heeft verzekeraar naar behoren gereageerd door het aanbieden van verontschuldiging voor het geval zulks inderdaad zou zijn gebeurd.
10. Hetgeen hiervoor is overwogen met betrekking tot de door verzekeraar ingenomen standpunten leidt ertoe dat niet is gebleken dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad, zodat de klacht in alle onderdelen ongegrond is.

2001/3 Re

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 15 januari 2001 door mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, mr. H.C. Bitter, mr. B. Sluijters, drs. D.F. Rijkels, arts en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)