

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/50 Mo

in de klacht nr. 006.01

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. 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

In mei 1998 heeft klager bij verzekeraar een motorrijtuigverzekering gesloten. Klager heeft de in het aanvraagformulier gestelde vraag: 'Heeft u omtrent een eventueel strafrechtelijk verleden van u of één van uw gezinsleden feiten te melden, die binnen de afgelopen acht jaar zijn voorgevallen', ontkennend beantwoord.

Klager heeft op 16 april 2000 bij de politie aangifte gedaan van diefstal van zijn auto de avond of nacht tevoren. In opdracht van verzekeraar heeft een expert de schade vastgesteld en een nader onderzoek ingesteld. In dat kader heeft klager een hem door de expert verstrekt vragenformulier ingevuld en ondertekend. Aan het slot van dit formulier is de volgende tekst vermeld:

'Belangrijk

Ondergetekende verklaart verder geen bezwaar te hebben tegen een buurtonderzoek, indien dit noodzakelijk wordt geacht, en verleent daartoe uitdrukkelijk toestemming.

Tevens verklaart ondergetekende, geen bezwaar te hebben tegen een feitenonderzoek naar feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de beslissing met betrekking tot het recht op uitkering.

Indien dit feitenonderzoek aanleiding geeft tot het instellen van een persoonlijk onderzoek, verleent ondergetekende hierbij ook uitdrukkelijk toestemming, voor zover dit feiten- en persoonlijk-onderzoek wordt ingesteld conform de gedragscode van het Verbond van Verzekeraars.

2001/50 Mo

Ook machtigt ondergetekende de maatschappij en de door haar aangestelde onderzoeker(s) tot het inwinnen van informatie bij politie/justitie omtrent de omstandigheden van het schadegeval en zijn/haar strafrechtelijk verleden.' Verzekeraar heeft uitkering geweigerd.

#### De klacht

De klacht betreft het niet uitkeren van een vergoeding van de schade die klager heeft geleden door de diefstal van zijn auto. Klager en verzekeraar verschillen van mening over de volgende punten.

- a. Verzekeraar houdt ten onrechte vast aan zijn conclusie dat het aanvraagformulier opzettelijk niet correct is ingevuld. Onbegrijpelijk is daarbij de stelling van verzekeraar dat de tussenpersoon die bij het sluiten van de onderhavige verzekering betrokken is geweest, handelde als belangenbehartiger van klager. Dit standpunt is onjuist, nu vaststaat dat de tussenpersoon ter zake provisie heeft genoten.
- b. Ten onrechte handhaaft verzekeraar zijn visie dat klager geen belang heeft bij uitkering. Klager heeft de gestolen auto gefinancierd en betaalt nog steeds maandelijks de aflossing.
- c. Klager is van mening dat verzekeraar de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' met voeten heeft getreden.

#### Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft door bemiddeling van een zelfstandige assurantietussenpersoon een aanvraagformulier ingediend voor een motorrijtuigverzekering. Verzekeraar heeft de aanvraag geaccepteerd. Ten tijde van de melding van de diefstal gold voor de auto een WA- en cascodekking met een verzekerd bedrag voor cascoschade van f 21.500,-. Na de melding van de diefstalschade heeft verzekeraar een onderzoek doen instellen naar de omstandigheden rondom de diefstal. Naar aanleiding van het rapport van 25 juli 2000 van de expert heeft verzekeraar bij brief van 30 augustus 2000 de verzekering met een beroep op artikel 251 van het Wetboek van Koophandel vernietigd en vergoeding van de geclaimde schade geweigerd. Subsidiair is een beroep gedaan op artikel 20, lid 5 sub b van de verzekeringsvoorwaarden waarin is bepaald dat de verzekerde geen rechten aan de verzekering kan ontlenen indien hij ter zake van een schade opzettelijk onware of onvolledige mededelingen doet. Tevens is een beroep gedaan op het ontbreken van een verzekeraar belang van klager. Ook kwamen uit het onderzoek van de expert enkele omstandigheden en/of tegenstrijdigheden naar voren, in verband waarmee verzekeraar zich op het standpunt heeft gesteld dat vooralsnog onvoldoende aannemelijk is geworden dat er sprake is van diefstal.

Klager heeft aan de expert medegedeeld dat hij in 1996 of 1997 was aangehouden wegens rijden onder invloed ter zake waarvan hem een geldboete van f 850,- was opgelegd. Ook heeft hij in 1991 of 1992 wegens overschrijding van de maximum snelheid een geldboete van f 1.200,- gekregen. Ter zake zouden hem geen boetes door de rechter zijn opgelegd, maar zou klager transacties hebben voldaan. Gelet op deze gegevens werd duidelijk dat klager de vraag naar het strafrechtelijk verleden onjuist had beantwoord. De boetes zijn immers aan te merken als feiten omtrent het strafrechtelijke verleden en beide feiten hebben plaatsgevonden binnen de periode van acht jaar. De verzwegen

2001/50 Mo

informatie is van zodanig gewicht dat verzekeraar, althans een redelijk handelend verzekeraar, bij wetenschap daarvan het aangeboden risico niet, dan wel niet op gelijke voorwaarden zou hebben geaccepteerd. De aard van de desbetreffende delicten en de grootte van de boetebedragen geven immers blijk van een rijgedrag en rijmentaliteit die voor motorrijtuigverzekeraars als risicoverhogend en derhalve als ongewenst moeten worden gekenmerkt.

Verzekeraar ziet niet in waarom klager niet behoefde te begrijpen dat hij de opgelegde boetes diende te vermelden in het aanvraagformulier. De term 'strafrechtelijk verleden' is weliswaar ruim te noemen (niet elk vergrijp zal voor verzekeraars relevant zijn), maar de vraag maakt voldoende duidelijk dat verzekeraar op de hoogte wenst te worden gebracht van confrontaties met politie en/of justitie die boven de 'alledaagse' overtredingen, zoals parkeerovertradingen, uitstijgen. Verzekeraar meent dat de boete wegens het rijden onder invloed en wegens de (gelet op de hoogte van het bedrag: zeer forse) overschrijding van de maximum snelheid daaraan voldoen, zodat klager in redelijkheid heeft moeten begrijpen dat hij die feiten had dienen te vermelden. Verzekeraar meent dat zijn standpunt over het begrip dat van klager mag worden gevergd bij de beantwoording van de vraag naar het strafrechtelijke verleden in overeenstemming is met de jurisprudentie. Dit geldt temeer nu klager bij de aanvraag van de verzekering werd bijgestaan door een deskundig te achten

assurantietussenpersoon. De betrokken tussenpersoon is een zelfstandig, niet aan verzekeraar verbonden assurantiëkantoor, die namens klager handelt en diens belangen behartigt. Dat hij daarvoor provisie ontvangt, maakt dit niet anders.

Gevraagd naar eventuele technische problemen met de auto heeft klager aan de expert verklaard dat hij geen technische problemen heeft gehad en ook niet met de auto naar de dealer of een andere garage terug is geweest. Nader onderzoek van de expert leerde dat klager naar de dealer is teruggeweest in verband met een defecte versnellingsbak. Deze is onder de garantie vervangen. Van de dealer werd verder vernomen dat nadien nog meer problemen met de auto zijn ontstaan waarover klager een ander garagebedrijf heeft geraadpleegd. Gelet hierop doet verzekeraar een beroep op de hiervoor genoemde uitsluiting in artikel 20, lid 5 sub b van de verzekeringsvoorwaarden. Informatie over de staat van het voertuig, over defecten en reparaties zijn voor de expert van wezenlijk belang voor het vaststellen van de schade en de waarde. Dit is met name het geval wanneer het voertuig niet meer aanwezig is. De expert is dan in belangrijke mate aangewezen op gegevens die door de verzekerde worden verstrekt. Met het oog hierop is verzekeraar van mening dat een rechtens te rechtvaardigen belang bestaat bij de hier bedoelde uitsluiting, indien blijkt dat door de verzekerde verstrekte mededelingen onwaar zijn.

Uit het expertiserapport kwam naar voren dat de auto werd geleasd, c.q. gefinancierd. Bij de aflevering aan klager is de eigendom van de auto door de leverancier aan de financieringsmaatschappij overgedragen. Uit artikel 2 van de financieringsovereenkomst volgt dat de kredietgever eigenaar van de auto blijft zolang de schuld niet volledig door de kredietnemer (klager) is voldaan. Aangezien de schuld niet is afbetaald - de laatste betaling dient op 16 maart 2002 te geschieden - was klager ten tijde van de diefstal geen eigenaar van de auto. In verband hiermee heeft verzekeraar een beroep gedaan op artikel 250 van het Wetboek van Koophandel; klager mist immers een (verzekerbare) belang in de

zin van dit artikel. Naar de mening van verzekeraar is de bestaande verplichting tot aflossing van de financieringsschuld van onvoldoende gewicht om het bestaan van een belang in de zin van artikel 250 WvK aan te nemen. Voor zover een verzekerde een ander belang wenst te verzekeren dient zulks tevoren aan verzekeraar te worden opgegeven. In het onderhavige geval heeft geen opgave plaatsgevonden en is derhalve niets anders overeengekomen, zodat slechts, mede gelet op het in artikel 267 WvK neergelegde wettelijke vermoeden, het belang was verzekerd dat klager mocht hebben bij behoud van het voertuig uit hoofde van eigendom daarvan. Ter zake van het bestaan van een ander (verzekerbare) belang is overigens onvoldoende gesteld of gebleken.

Uit het expertiserapport zijn de volgende omstandigheden naar voren gekomen die de expert hebben doen twijfelen aan de juistheid van de diefstalclaim.

- De terugkerende problemen met de versnellingsbak van de verzekerde auto, terwijl de relatie met de dealer, die in beginsel voor problemen als deze zal opkomen, was vertroebeld, c.q. met wie de contacten waren verbroken in verband met een geschil over ernstige gebreken aan een door klager ingeruilde auto waarover klager de dealer niet had geïnformeerd.
- Een auto van het onderhavige type wordt slechts zelden gestolen. Met dit gegeven wordt minder aannemelijk dat er werkelijk sprake is geweest van diefstal.
- Een (ex)-collega of bekende van klager die ervan blijk gaf goed op de hoogte te zijn van de staat van de auto, bleek een maand na de diefstal niets van de diefstal te weten, terwijl diefstal van een auto in het algemeen onder collega's of kennissen toch snel onderwerp van gesprek zal zijn.
- Met betrekking tot de diefstal verklaarde klager dat hij na een nachtelijk bezoek aan diverse horecagelegenheden met zijn werkgever c.q. collega besloten had de auto in de stad achter te laten en een taxi naar huis te nemen. De volgende dag bleek de auto verdwenen. Zowel klager als zijn collega/werkgever hebben van hun aanwezigheid in de stad niets kunnen aantonen, bijvoorbeeld door geldopnamen, pinbetalingen, nota's, brandstofbonnen, entreebewijzen of een taxirekening. Ook de naam van het taxibedrijf of de prijs van de rit kon niet worden genoemd.

Op grond van deze omstandigheden heeft verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat diefstal vooralsnog onvoldoende aannemelijk is geworden. Zo nodig dient nader onderzoek naar deze omstandigheden te worden gedaan. Aangezien het beroep op artikel 251 WvK en op artikel 20, lid 5 sub b van de verzekeringsvoorwaarden vergoeding van de geclaimde schade reeds verhindert, is het instellen van zo'n onderzoek niet opportuun. Verzekeraar heeft aan klager medegedeeld dat hij zich het recht daartoe wenst voor te behouden.

Verzekeraar meent dat het verwijt dat hij de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' heeft overtreden, niet terecht is. Een persoonlijk onderzoek waarop de gedragscode ziet, is niet ingesteld. Zo'n onderzoek richt zich op de gedragingen van de betrokkene: op het nagaan van diens gangen. Verzekeraar meent dat het onderzoek dat de expert in zijn opdracht heeft uitgevoerd, niet aan die omschrijving voldoet. De expert heeft met klager een gesprek gevoerd en de gebruikelijke bestanden geraadpleegd. Het met de werkgever/collega van klager gevoerde gesprek geschiedde ter verificatie van de toedracht. Aan de dealer is een bezoek gebracht ter controle van de staat van onderhoud. Volgens verzekeraar is geen van deze activiteiten aan te merken als een persoonlijk

onderzoek. Overigens heeft klager vooruitlopend op een eventueel te verrichten persoonlijk onderzoek schriftelijk toestemming verleend voor een dergelijk onderzoek.

#### Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn stelling gehandhaafd dat hem ten onrechte schadevergoeding wordt onthouden en nog het volgende aangevoerd. De assurantietussenpersoon is te beschouwen als een vooruitgeschoven post van een verzekeraar. Tot zijn taken behoort het verkrijgen van informatie die voor zowel de verzekeraar als de verzekerde van belang is. Onduidelijk is welke instructie verzekeraar aan de tussenpersoon heeft gegeven met betrekking tot het geven van toelichting over de vraag naar het strafrechtelijk verleden en het doorvragen daarover. Niet kan worden volstaan met een verwijzing op het aanvraagformulier naar artikel 251 WvK, die voor een leek onbegrijpelijk is.

Met betrekking tot het beroep van verzekeraar op verval van het recht op schadevergoeding wegens het opzettelijk mededelen van onware en onvolledige gegevens ter zake van de schade betreurt klager dat hij de vervanging van de versnellingsbak van zijn auto niet heeft gemeld. De reden daarvan is dat klager de vraag niet relevant vond. De onder garantie vervangen versnellingsbak functioneerde goed. Nadien hebben zich geen problemen meer met de auto voorgedaan. Van het raadplegen van andere dealers is klager niets bekend. Met de betrokken dealer zijn problemen ontstaan over de door klager ingeruilde auto. Deze bleek zeven maanden na inruil gebreken te vertonen waarop klager is aangesproken. De vraag doet zich voor wat er in die zeven maanden met de auto is gebeurd. De dealer heeft klager niet in rechte betrokken.

Klager acht hetgeen door verzekeraar is aangevoerd aangaande het verzekerbare belang onjuist. Hij wijst erop dat het risico van de auto na levering op hem is overgegaan en dat hij nog steeds maandelijks aan zijn aflossingsverplichting voldoet.

De door verzekeraar aangevoerde omstandigheden met betrekking tot het aannemelijk zijn van de diefstal kunnen als volgt worden weersproken. Over de versnellingsbak en de problemen met de dealer is hiervoor al gesproken. Het gegeven dat volgens de expert tot en met juni 2000 slechts elf auto's van het type van de auto van klager zijn gestolen, kan geen reden zijn om schadevergoeding te onthouden. Het contact tussen klager en zijn collega met wie hij op de avond van de diefstal was uitgegaan, is kort na de diefstal verbroken. Het hoeft dus niet te bevreemden dat de diefstal bij hem niet bekend was. Het argument van verzekeraar dat klager niet beschikt over bewijsstukken die wijzen op zijn aanwezigheid in de stad, snijdt geen hout. Dit zou anders zijn, indien verzekeraar aantoont dat het gebruikelijk is dergelijke bewijsstukken na een avond 'stappen' over te leggen.

Klager meent dat de regels uit de 'Gedragscode persoonlijk onderzoek' wel degelijk zijn overtreden. Het onderzoek richtte zich immers op de gedragingen van klager, op diens gangen. Het informeren bij de werkgever en bij de dealer van de gestolen auto raakt de persoonlijke levenssfeer van klager. Het onderzoek van de expert bij derden geeft een beeld van klager en stelt hem in een bepaald daglicht. De expert heeft geheel op eigen houtje en zonder enig overleg een persoonlijk onderzoek verricht en verzekeraar daarover gerapporteerd.

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunten gehandhaafd.

#### Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in de eerste plaats in dat verzekeraar zich ten onrechte beroept op artikel 251 van het Wetboek van Koophandel. Klager heeft aangevoerd dat hij bij het beantwoorden van de vraag: 'Heeft u omtrent een eventueel strafrechtelijk verleden van u of één van uw gezinsleden feiten te melden, die binnen de afgelopen acht jaar zijn voorgevallen', ervan is uitgegaan dat met 'strafrechtelijk verleden' is bedoeld: een of meer veroordelingen door de strafrechter. Als gemiddelde leek behoefde hij bij het aangaan van de onderhavige motorrijtuigverzekering in mei 1998 niet te begrijpen dat het accepteren in 1991 of 1992 van een transactie van de officier van justitie ten bedrage van f 1.200,- ter voorkoming van strafvervolging wegens overschrijding van de maximumsnelheid en van een transactie in 1997 van f 850,- ter voorkoming van strafvervolging wegens het besturen van een voertuig onder invloed van alcoholhoudende drank, had moeten worden gemeld.
2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat klager had behoren te begrijpen dat 'strafrechtelijk verleden' meer omvat dan veroordeling(en) door de strafrechter. Dit standpunt vindt voldoende steun in de jurisprudentie en literatuur en is derhalve verdedigbaar. Eveneens verdedigbaar is de stelling van verzekeraar dat klager de strafbare feiten waarvoor hem transacties met geldbedragen zijn aangeboden die aanzienlijk hoger zijn dan de bedragen die gewoonlijk worden aangeboden voor de meer 'alledaagse' verkeersovertredingen, had behoren te vermelden. Ook kan niet worden gezegd dat verzekeraar als onredelijk verzekeraar heeft gehandeld door zich op het standpunt te stellen dat de aard van de genoemde strafbare feiten en de hoogte van de transacties van dien aard zijn dat hij, indien klager deze had gemeld, geen motorrijtuigverzekering met klager had gesloten, althans niet op gelijke voorwaarden. Door deze standpunten heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.
3. Bij dit oordeel tekent de Raad aan dat het ter voorkoming van geschillen als het onderhavige aanbeveling verdient in de bewoordingen van de vraag naar een eventueel strafrechtelijk verleden of in een toelichting daarop in voorkomende gevallen tot uiting te laten komen dat het daarbij niet slechts gaat om feiten ter zake waarvan de adspirant-verzeerde is veroordeeld bij vonnis van de strafrechter, maar evenzeer om (vermoedelijke) strafbare feiten die hebben geleid tot contacten met politie of justitie, zoals verhoren, strafvervolging, sepot of transactie.
4. Klagers stelling dat de assurantietussenpersoon, door wiens tussenkomst de onderhavige verzekering tot stand is gekomen, als hulppersoon van verzekeraar is te beschouwen omdat hij van verzekeraar provisie heeft ontvangen, is in haar algemeenheid onjuist. Verzekeraar heeft in redelijkheid kunnen volstaan met aan te voeren dat de betrokken tussenpersoon een zelfstandig, niet aan verzekeraar verbonden bedrijf voert en dat het genot van provisie niet eraan in de weg staat dat de tussenpersoon uitsluitend de belangen van klager heeft behartigd.
5. De klacht houdt voorts in dat verzekeraar zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat klager geen belang heeft bij de verzeerde auto omdat de eigendom ervan is voorbehouden door een financieringsmaatschappij.

Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat het risico van vermissing van de auto bij klager lag, omdat hij per saldo na de vermissing nog een bedrag van circa f 12.000,- aan de financieringsmaatschappij diende af te betalen. Voorts is niet gebleken dat uitdrukkelijk slechts het eigenaarsbelang is verzekerd. Onder deze omstandigheden is niet juist en mitsdien niet verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat hij (ook) wegens het ontbreken van (eigenaars)belang niet tot uitkering is gehouden. Door dit standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De daartegen gerichte klacht is derhalve gegrond.

6. In artikel 20, lid 5 onder b van de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat de verzekerde geen rechten aan de verzekering kan ontlenen indien hij terzake van een schade opzettelijk onware of onvolledige mededelingen doet.

Klager heeft de expert van verzekeraar desgevraagd en in strijd met de waarheid niet medegedeeld dat de auto bij de leverancier was teruggeweest en niet medegedeeld dat de versnellingsbak van de auto was vervangen. Door zich onder deze omstandigheden op deze bepaling te beroepen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht in zoverre niet gegrond is.

7. Voorts heeft verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat vooralsnog diefstal onvoldoende aannemelijk is geworden en dat zo nodig nader onderzoek dient te worden gedaan. Verzekeraar heeft daartoe onder meer gewezen op de omstandigheid dat auto's van het merk en type als die van klager zelden worden gestolen, dat de collega van klager met wie klager ten tijde van de diefstal verkeerde niet van de diefstal op de hoogte bleek en dat geen bescheiden konden worden overgelegd van een nachtelijk bezoek aan horecagelegenheden en een taxirit.

Naar het oordeel van de Raad rechtvaardigen deze omstandigheden, ook als zij te zamen worden beschouwd, niet het door verzekeraar ingenomen standpunt. De tegen dit standpunt gerichte klacht is derhalve gegrond.

8. Ten slotte verwijt klager verzekeraar overtreding van de Gedragscode persoonlijk onderzoek. Volgens klager is het door de expert van verzekeraar ingestelde onderzoek gericht geweest op gedragingen van klager en is zijn persoonlijke levenssfeer rechtstreeks geraakt doordat informatie is ingewonnen bij de leverancier van de auto en bij de collega/werkgever van klager. De Raad overweegt hieromtrent het volgende. Uit het door de expert opgemaakte rapport van onderzoek blijkt dat de expert heeft gesproken met de leverancier van de auto en met de collega/werkgever van klager met wie klager de nacht van de diefstal verkeerde. Het standpunt van verzekeraar is dat het gesprek met de leverancier ten doel had inzicht te verkrijgen in de staat van onderhoud van de (vermiste) auto en daarmee in de omvang van de schade. Dit standpunt is verdedigbaar. Evenmin kan in redelijkheid worden gezegd dat verzekeraar een onderzoek naar de gedragingen van klager en daarmee een persoonlijk onderzoek heeft ingesteld door bij de collega/werkgever van klager navraag te doen ter verificatie van de door klager gegeven lezing over de feiten en omstandigheden vóór en na de diefstal. De klacht is in zoverre ongegrond.

9. Volgens klager heeft verzekeraar ook gehandeld in strijd met de in artikel 3.5 van de Gedragscode persoonlijk onderzoek voorgeschreven procedure door zich erop te beroepen dat klager vooruitlopend op een eventueel persoonlijk onderzoek schriftelijk toestemming heeft verleend, zoals blijkt uit de hiervoor onder Inleiding weergegeven gang van zaken. In

artikel 3.5 van de Gedragscode is – voor zover hier van belang - bepaald dat een verzekeraar, alvorens een persoonlijk onderzoek, bestaande in het inwinnen van

informatie bij derden, in te stellen, de betrokkene over zijn voornemen daartoe informeert, alsmede wat het doel en de (globale) aard van zo'n onderzoek zal zijn. Bepaald is verder dat de betrokkene zijn toestemming tot het instellen van bedoeld onderzoek schriftelijk dient te geven. Het standpunt van verzekeraar houdt in dat klager zijn toestemming voor een eventueel persoonlijk onderzoek al op voorhand heeft gegeven. Dit standpunt doet echter geen recht aan het in de Gedragscode persoonlijk onderzoek opgenomen uitgangspunt dat een dergelijk persoonlijk onderzoek eerst wordt ingesteld als de uitkomsten van het feitenonderzoek bekend zijn en daartoe aanleiding geven, en niet dan nadat de betrokkene van het voornemen daartoe door verzekeraar op de hoogte is gesteld. Door bedoeld standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat ook dit onderdeel van de klacht gegrond is. 10. Aan de gegrond bevonden onderdelen worden geen financiële consequenties verbonden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Aldus is beslist op 17 september 2001 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork en Mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)