RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/42 Le.T

i n d e k l a c h t nr. 2003.4247 (122.03)

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 door de tussenpersoon daartegen gevoerde 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

Klager heeft door tussenkomst van (de rechtsvoorganger van) de tussenpersoon in januari 1997 een lijfrenteverzekering gesloten. De premie dient bij in leven zijn van klager jaarlijks op de vervaldag (28 januari) te worden voldaan, voor het eerst op 28 januari 1997 en voor het laatst op 28 januari 2015.

In de algemene voorwaarden is, voor zover thans van belang, het volgende vermeld:

'Artikel 11 Premiebetaling

(…)

3 Als een premie twee maanden na de vervaldag niet door (de verzekeraar) ten volle is ontvangen, wordt de verzekering premievrij gemaakt onder verrekening van achterstallige premies en rente. (…)'

De per 28 januari 2001 verschuldigde premie is niet volledig voldaan. De verzekeraar heeft de verzekering op 9 november 2001 per 28 januari 2001 premievrij gemaakt.

De klacht

Klager en zijn echtgenote zouden de jaarlijkse premie van ƒ 4.200,- voor de lijfrenteverzekering voor een deel voldoen door de saldi van de spaarloonrekening en de premiespaarrekening (ten name van klager) te deblokkeren. Een medewerker van de tussenpersoon zou daarvoor zorgdragen. Het resterende deel van de premie zouden klager en zijn echtgenote zelf aan verzekeraar overmaken. In januari 2001 hebben klager en zijn echtgenote de deblokkeringsformulieren getekend voor de op 28 januari 2001 vervallende premie. Het resterende deel van de premie voor dat jaar hebben zij op 31 juli 2001 zelf aan de verzekeraar overgemaakt.

Naar aanleiding van aanmaningen die zij van de verzekeraar ontvingen, heeft klager meermalen bij de medewerker van de tussenpersoon erop aangedrongen dat de deblokkeringsformulieren zouden worden gestuurd naar de bank die de

rekeningen beheerde. De medewerker van de tussenpersoon deelde mede dat de problemen werden veroorzaakt door de bank. Klager en zijn echtgenote hebben toen aangeboden zelf de gehele premie te voldoen en de discussie met de bank later aan te gaan. De medewerker van de tussenpersoon heeft dit voorstel echter van de hand gewezen. Klager en zijn echtgenote hebben er toen op vertrouwd dat de medewerker de zaak in orde zou maken. Dit vertrouwen bleek niet terecht; in november 2001 heeft de verzekeraar aan klager en zijn echtgenote het door hun overgemaakte deel van de premie terugbetaald. Navraag bij de verzekeraar leerde klager en zijn echtgenote dat de verzekering inmiddels premievrij was gemaakt wegens het niet voldoen van de volledige premie. Toen zij de medewerker van de tussenpersoon met dit gegeven confronteerden, beloofde hij alles weer in orde te maken. De medewerker is ook deze belofte niet nagekomen. Volgens klager dient de polis zodanig te worden hersteld dat een “gelijk resultaat” wordt behaald en dient de tussenpersoon zijn excuses aan te bieden.

Het standpunt van de tussenpersoon

De door klager geuite beschuldiging dat de premie niet aan de verzekeraar is betaald, doordat de tussenpersoon in gebreke is gebleven bij het deblokkeren van de tegoeden op de spaarloon- en premiespaarrekening, is niet terecht. De betrokken medewerker van de tussenpersoon heeft (evenals in vorige jaren) in januari 2001 stappen gezet om te komen tot deblokkering van de tegoeden op beide rekeningen. Toen klager aanmaningen van de verzekeraar bleef ontvangen, heeft de medewerker op 20 juli 2001 wederom opdrachtformulieren tot deblokkering aan de bank gestuurd. De bank heeft vervolgens om een aanvullend formulier gevraagd. Eerder had de bank een formulier gestuurd waarop een werkgever was vermeld waar klager niet werkzaam was. De tussenpersoon heeft naar aanleiding hiervan contact met de bank opgenomen en de bank heeft toen toegezegd dat het verder wel geregeld zou worden.

De verzekeraar heeft de verzekering op 9 november 2001 premievrij gemaakt.

Klager heeft op 4 december 2001 aan de tussenpersoon doorgegeven dat hij een en ander zelf had geregeld. Op 13 december 2001 heeft klager de tussenpersoon telefonisch laten weten dat de verzekering toch maar premievrij moest blijven en dat hij een koopsompolis wilde sluiten.

De tussenpersoon is zich bewust van de betrokkenheid van zijn medewerker in deze zaak. Hij acht de onderhavige kwestie voor klager bijzonder vervelend en heeft bij brief van 25 september 2002 een alternatief voorstel gedaan om bij een andere verzekeraar een verzekering te sluiten met een gegarandeerde uitkering van€ 35.958, -. Daarbij is ervan uitgegaan dat de stortingen over 2001 en 2002 nog worden gedaan. Op deze wijze zou klager toch nog aan de eerder gegarandeerde uitkering van € 45.000,- komen. De verzekering zou zonder provisie voor de tussenpersoon kunnen worden gesloten, zodat klager een maximum rendement zou kunnen behalen.

Het commentaar van klager

Het verweer dat het mislukken van de deblokkering is te wijten aan de bank, is geen juiste weergave van de feiten. De medewerker van de tussenpersoon had op zich genomen om de tegoeden te laten deblokkeren en had erop moeten blijven toezien dat de bank de deblokkering zou uitvoeren. Hij kan zich niet verschuilen achter de bank en had zelf krachtdadiger moeten optreden.

Het door de tussenpersoon gedane voorstel om een andere verzekering te sluiten komt weinig oprecht over. De tussenpersoon heeft, nadat de verzekering

premievrij was gemaakt, geen enkele actie ondernomen en heeft dit voorstel eerst na bemiddeling van de Ombudsman Verzekeringen gedaan zonder zelfs in dit stadium verontschuldigingen aan te bieden.

Het overleg met de tussenpersoon

De tussenpersoon heeft de Raad medegedeeld dat hij voor de premiebetaling in een zaak als de onderhavige een geautomatiseerd agenderingssysteem hanteert. Gegevens met betrekking tot de deblokkering van de rekeningen van klager over de jaren vóór 2001 zijn aanwezig. Dezelfde gegevens over de maand januari van het jaar 2001 ontbreken.

Volgens de tussenpersoon zou de verzekeraar, niettegenstaande het bepaalde in artikel 11 van de algemene voorwaarden, de premie nog in juli 2001 hebben geaccepteerd indien meer alert was gereageerd.

Het in de brief van 25 september 2002 vervatte voorstel om een nieuwe verzekering aan te gaan is gedaan in het belang van klager. Klager heeft daarop niet gereageerd.

Het oordeel van de Raad

1. Van de tussenpersoon had mogen worden verwacht dat hij bij de bank navraag naar de betaling van de premie zou doen, in elk geval kort nadat in juli 2001, toen duidelijk was geworden dat de deblokkering en premiebetaling tot op dat moment niet waren geëffectueerd, wederom formulieren naar de bank waren gestuurd met de opdracht om de tegoeden op de rekeningen van klager te deblokkeren en aan de verzekeraar over te maken. Door dit na te laten is de tussenpersoon tekortgeschoten in het behartigen van de belangen van zijn cliënt (klager) en is de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht is mitsdien gegrond.
2. De Raad is van oordeel dat de tussenpersoon gehouden is de door klager als gevolg van de onder 1. bedoelde tekortkoming geleden schade te vergoeden. De Raad is niet in staat te beoordelen of de door de tussenpersoon in september 2002 en maart 2003 aan klager aangeboden vervangende verzekering, bij afsluiting waarvan de tussenpersoon zal afzien van provisie - welk aanbod, naar de tussenpersoon ter zitting van de Raad heeft verklaard, nog van kracht is - klager geheel schadeloos stelt, nu de Raad niet bekend is hoeveel de door klager aldus verschuldigde totale jaarpremie bedraagt. Daarom zal worden beslist als volgt.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en bepaalt dat de tussenpersoon klager schadeloos dient te stellen voor de schade die deze heeft geleden als gevolg van de hierboven onder 1. bedoelde tekortkoming.

Aldus is beslist op 17 mei 2004 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr F.R. Salomons en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

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

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)