RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/058 Le.T

i n d e k l a c h t nr. 2004.3868 (098.04)

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. 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 tussenpersoon, een aantal levensverzekeringen gesloten. Eind december 1999 zijn drie door klager gesloten levensverzekeringspolissen geëxpireerd. Voorts is op 1 maart 2000 nog een door klager gesloten levensverzekeringspolis geëxpireerd. Aangezien klager nog geen behoefte had om de waarde van de polissen uitgekeerd te krijgen, heeft hij de tussenpersoon opdracht gegeven de waarde van de polissen ‘weg te zetten’.

De klacht

Klager heeft al circa veertig jaar zijn verzekeringen via de tussenpersoon afgesloten. Dit geldt ook voor de hiervoor bedoelde levensverzekeringspolissen bij een tweetal verzekeraars. Één levensverzekeringspolis is op 20 december 1999 geëxpireerd. Klager is destijds met de tussenpersoon overeengekomen dat de waarde van deze polis zou worden ‘weggezet' tegen een rentevergoeding van ten minste 3% op jaarbasis. In november 2002 heeft klager de tussenpersoon verzocht de waarde van de polis te doen overmaken naar een verzekeraar. Eerst op 22 april 2003 zou zulks zijn geschied, doch de totale waarde werd door die verzekeraar op 8 mei 2003 teruggestort omdat hij op dat moment nog geen opdracht van de tussenpersoon had gekregen een lijfrenterekening te openen. Bovendien heeft klager moeten constateren dat, in tegenstelling tot hetgeen met de tussenpersoon was overeengekomen, de waarde van de polis in de periode van 20 december 1999 tot 20 januari 2003 was geboekt op een tussenrekening waarbij slechts een rentevergoeding werd voldaan van 2,2%. Tussen 20 januari 2003 en 22 april 2003 is in het geheel geen rente vergoed. Uiteindelijk is door tussenkomst van klager de totale waarde op 22 mei 2003 bijgeschreven op een rekening van een nieuwe verzekeraar. Klager heeft hierdoor in voormelde periode

een rentevergoeding misgelopen van in elk geval 0,8%, derhalve totaal € 5.041,32. Deze schade is een rechtstreeks gevolg van het handelen c.q. nalaten van de tussenpersoon.

Klager heeft daarnaast via de tussenpersoon bij een andere verzekeraar een drietal polissen afgesloten. Één daarvan is geëxpireerd per 1 maart 2000 en de overige twee per 31 december 1999. Ook met betrekking tot deze polissen is klager destijds met de tussenpersoon overeengekomen dat deze na 1 december 2001 tegen een rentevergoeding van 3% zouden worden 'weggezet'. Één en ander heeft erin geresulteerd dat de desbetreffende polissen zijn omgezet in andere polissen, welke zijn verlengd tot 1 december 2001. Naar nu is gebleken heeft deze omzetting pas in september 2001, op aanvraag van de tussenpersoon gedateerd augustus 2001, met terugwerkende kracht plaatsgevonden. Eerst op 1 mei 2003 is de verzekeraar vervolgens overgegaan tot overboeking van de opgebouwde waarde van de polissen. De totaal uitgekeerde waarde beloopt € 115.837,00. Indien de tussenpersoon de met klager gemaakte afspraken zou zijn nagekomen, zou klager per 1 mei 2003 recht hebben gehad op overboeking van € 116.555,97, derhalve € 718,97 meer dan hetgeen thans is uitgekeerd.

De totale door klager geleden schade bedraagt € 5.760,29. Hiervoor is de tussenpersoon aansprakelijk, daar hij heeft nagelaten de belangen van klager naar behoren te behartigen.

Het standpunt van de tussenpersoon

Door de aard van de klacht en de indiener daarvan, de advocaat van klager, en het feit dat klager zelf naar eigen zeggen al meer dan veertig jaar klant is van het kantoor van de tussenpersoon, heeft de tussenpersoon niet eerder gereageerd op de verzoeken om een reactie van de advocaat van klager en van de Ombudsman. Het niet reageren werd ook veroorzaakt door de persoonlijke omstandigheden van de tussenpersoon die niet toelieten dat er meer tijd werd besteed aan een klant waaraan al een vermogen aan tijd en aandacht was besteed. Door onbekendheid met de manier van werken van het Klachteninstituut is de klacht te lang bij de tussenpersoon blijven liggen.

Er is alle aandacht aan de zaken van klager besteed. Er is heel veel contact geweest met klager over zijn polissen. Er zijn, vaak samen met klager, door de tussenpersoon verschillende berekeningen gemaakt over de eindwaarde van zijn polissen. Ook heeft de tussenpersoon telefonisch met klager overlegd en in correspondentie de stand van zaken weergegeven. Klager nam zelf nooit een beslissing ter zake zijn polissen.

Ten tijde van de expiraties was klager ernstig ziek. Als gevolg van zijn ziekte was hij 100% arbeidsongeschikt. Zijn inkomen werd evenwel voor het grootste deel doorbetaald. Hierdoor had klager de uitkeringen uit zijn lijfrenteverzekeringen niet nodig. Bovendien wilde klager geen kapitaalsverlies lijden als er plotseling iets met hem zou gebeuren, hetgeen, gezien zijn ziektebeeld van longemfyseem, heel goed mogelijk was. Tegelijkertijd wilde klager wel op heel korte termijn over de uitkeringen kunnen beschikken om hem moverende redenen.

In goed overleg werd afgesproken dat de kapitalen bij beide verzekeraars zouden blijven staan tegen een rentevergoeding. De persoonlijke omstandigheden van klager speelden daarbij een rol.

Nimmer heeft de tussenpersoon aan klager vaste rentevergoedingen toegezegd. In zijn rekenvoorbeelden staat steeds: 'stel rentevergoeding 3%', en worden berekeningen gemaakt aan de hand van dat rentepercentage.

Op een gegeven moment zijn er afspraken gemaakt om alle lijfrentekapitalen over te maken naar een verzekeraar waar een oplossing gecreëerd kon worden waarbij je in willekeurige delen over je (bruto) uitkeringen kon beschikken. Bij gebrek aan het juiste aanvraagformulier hiervoor heeft klager na verloop van enige tijd de kapitalen via een andere tussenpersoon naar een andere maatschappij laten overboeken.

Klager is nog steeds cliënt bij de tussenpersoon.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon heeft klager zijn klacht gehandhaafd. Klager heeft nog opgemerkt dat het verweer van de tussenpersoon niet ter zake doende is en dat hij zich door vermelding van zijn privé-gegevens door de tussenpersoon zeer beledigd voelt. Voorts heeft klager aangegeven dat de tussenpersoon eerst op 20 september 2004 voor het eerst heeft aangevoerd dat sprake was van een 'stel 3% post'. Tot slot heeft klager opgemerkt dat hij geen cliënt meer is bij de tussenpersoon.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad stelt voorop dat een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige zich niet ertoe leent feiten vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt.
2. In het onderhavige geval heeft klager weliswaar gesteld dat was afgesproken dat de waarde van de polissen zou worden weggezet tegen een rente van 3%, maar deze stelling is door de tussenpersoon betwist en wordt niet gestaafd door enig bewijsstuk of anderszins aannemelijk gemaakt.
3. De conclusie moet derhalve luiden dat niet zodanige feiten zijn komen vast te staan dat het oordeel is gerechtvaardigd dat de tussenpersoon in dit opzicht jegens klager de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
4. De Raad overweegt voorts ambtshalve het volgende. Uit het dossier blijkt dat de tussenpersoon vele brieven van klagers advocaat onbeantwoord heeft gelaten en ondanks gedane toezeggingen de advocaat van klager nimmer heeft teruggebeld. Ook heeft de tussenpersoon op de door de Ombudsman Verzekeringen verstuurde brieven over deze kwestie niet gereageerd. Het geeft geen pas dat de tussenpersoon aldus, ondanks de vele verzoeken daartoe, eerst ruim vijftien maanden na aansprakelijkstelling door de advocaat van klager, een inhoudelijke reactie op de door klager aangevoerde argumenten heeft gegeven. De tussenpersoon heeft daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Eveneens geeft het geen pas dat de tussenpersoon de brieven van de Ombudsman Verzekeringen stelselmatig niet heeft beantwoord en

daardoor niet verder heeft meegewerkt aan de bemiddeling door de Ombudsman. Ook daardoor heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De Raad ziet geen aanleiding daaraan een sanctie te verbinden en zal volstaan met de vaststelling dienaangaande.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond en stelt ambtshalve vast dat de tussenpersoon door te handelen als hiervoor onder 4. vermeld de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Aldus is beslist op 19 september 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en dr. mr. R.E.C.M. Niessen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)