RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/033 Mo.T

i n d e k l a c h t nr. 2004.2197 (048.04)

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 van de Dienst Wegverkeer (RDW) bericht ontvangen dat voor zijn auto op 7 en op 23 juli 2003 geen geldige verzekering in het Centraal Register WAM stond geregistreerd en dat hij in de gelegenheid werd gesteld om voor 30 september 2003 een verklaring ‘artikel 34 WAM’ over te leggen ten bewijze dat zijn auto op 23 juli 2003 tegen het WAM-risico verzekerd was. In november 2003 heeft klager van het Centraal Justitieel Incasso Bureau (CJIB) een transactievoorstel ten bedrage van € 288,- gekregen omdat hij de gevraagde verklaring niet had overgelegd.

De klacht

Klager heeft op 26 mei 2003 een aanvraagformulier ingevuld om zijn auto, een oldtimer, te verzekeren. Op 6 juni 2003 is de auto door de RDW goedgekeurd en kreeg deze een kenteken. Klager heeft dit aan de tussenpersoon doorgegeven en kreeg van hem de mondelinge toezegging dat de auto verzekerd was. Klager moest zo snel mogelijk een taxatierapport inleveren zodat de auto vanaf die datum ook all risks verzekerd kon worden. Klager heeft de auto laten taxeren en heeft het rapport daarvan op 14 juli 2003 aan de tussenpersoon gegeven. Daarna bleef het stil van de zijde van de tussenpersoon.

Klager heeft de tussenpersoon diverse malen om een verzekeringsbewijs gevraagd. Hij kreeg echter alleen de mondelinge garantie dat zijn auto verzekerd was en dat hij kon gaan rijden.

Op 10 juli en 11 september 2003 ontving klager brieven van de RDW. Begin november 2003 kreeg hij een brief van het CJIB. Intussen had hij op 25 augustus

2003 een WA-polis en een groene kaart gekregen en het verzoek om een taxatierapport in te leveren. Dat taxatierapport had hij al op 14 juli 2003 bij de tussenpersoon ingeleverd. Van deze kreeg hij steeds te horen dat alles geregeld zou worden. Hij moest alle originele brieven bij de tussenpersoon inleveren. Op het laatst had klager slapeloze nachten door de kwestie.

Klagers dochter heeft toen getracht de kwestie te regelen, maar de tussenpersoon weigerde zonder enige uitleg haar tussenkomst. Vervolgens heeft de NBVA (vereniging van onafhankelijke financiële en assurantieadviseurs) bemiddeld. De tussenpersoon kwam daarbij zijn toezeggingen niet na.

Uit een brief van 11 december 2003 van de tussenpersoon bleek dat klager hem nog steeds niet duidelijk had kunnen maken dat een verzekering was afgesloten met ingang van 6 juni 2003 en niet met ingang van 21 augustus 2003. Op 12 december 2003 heeft klagers dochter de tussenpersoon verzocht om de aan klager opgelegde boete voor zijn rekening te nemen. Klager valt immers niets te verwijten. De tussenpersoon deelde mee dat alles geregeld was. De RDW had op die dag echter nog steeds niet de noodzakelijke verklaring ontvangen. Volgens de motorrijtuigverzekeraar was een verzekering aangevraagd ingaande 21 augustus 2003. Dit blijkt ook uit zijn pas op 13 oktober 2003 verzonden verklaring ‘artikel 34 WAM’. De tussenpersoon had deze verklaring eind september 2003 al toegezegd.

Verdere pogingen tot overleg met de tussenpersoon leverden niets op. Noch klager noch zijn dochter hebben ooit nog iets van hem vernomen. Wel heeft deze, naar klager van het CJIB vernam, de aan klager opgelegde boete betaald.

Zonder tussenkomst van de NBVA was waarschijnlijk nog niets opgelost. Klagers indruk is dat de wens om echt iets te doen bij de tussenpersoon niet aanwezig was. Fouten zijn mogelijk, maar iemand van 74 jaar bijna een half jaar aan het lijntje houden, niet naar zijn klacht luisteren, hem afbekken als een lastige seniele man en proberen te imponeren met dreigende taal gaat te ver. Excuses heeft de tussenpersoon niet aangeboden. Professionaliteit is bij hem ver te zoeken.

Het standpunt van de tussenpersoon

Medio april 2004 (de tussenpersoon bedoelt: 2003) heeft de tussenpersoon telefonisch aan klager een prijsopgave gedaan voor een verzekering voor zijn oldtimer. Hiervoor heeft hij klager op 24 april 2004 (idem) een aanvraagformulier toegezonden. De auto had toen nog niet de vereiste papieren. Klager is erop gewezen dat het voertuig dan niet verzekerd kon worden. In verband met de vereiste keuring heeft de tussenpersoon klager geadviseerd om het voertuig per autoambulance te vervoeren of een kenteken voor een dag aan te vragen. Omdat de indruk rees dat klager dit niet begreep heeft de tussenpersoon hem er toen ook op gewezen dat bij hem geen voertuig zonder kenteken kon worden verzekerd en dat de verzekering pas zou worden aangevraagd na ontvangst van het aanvraagformulier en het taxatierapport. Vervolgens werd lange tijd niets van klager vernomen.

In de periode van 1 tot en met 18 augustus 2003 was het kantoor van de tussenpersoon gesloten. Hij heeft zijn cliënten, waaronder klager, vooraf bericht dat hij in die periode wel telefonisch bereikbaar was en dat de cliënt in spoedeisende zaken ook rechtstreeks contact kon opnemen met de verzekeringsmaatschappij.

Bij terugkomst van vakantie bleek de tussenpersoon dat klager de gevraagde bescheiden in de eerste week van de vakantie aan hem had ingezonden. De tussenpersoon heeft toen meteen de verzekering aangevraagd.

Pas na ontvangst van de brief van 9 september 2003 van de RDW heeft klager de tussenpersoon meegedeeld dat hij door deze dienst was benaderd. Hoewel klager daarom is verzocht heeft hij de brief nog niet aan de tussenpersoon overhandigd.

De tussenpersoon heeft de motorrijtuigverzekeraar verzocht om een verklaring 'artikel 34 WAM'. De verzekeraar heeft de verklaring aan klager toegezonden, maar deze heeft hiermee niets anders gedaan dan na enige tijd de tussenpersoon mee te delen dat daarop de ingangsdatum van de verzekering niet juist is vermeld. Had klager de verklaring meteen doorgezonden dan had hij veel problemen voorkomen.

Nadat klager de NBVA had ingeschakeld, heeft de tussenpersoon besloten om onverplicht de aan klager opgelegde boete te betalen om de zaak af te sluiten. De betaling is gedaan hoewel de fout niet bij de tussenpersoon ligt maar bij klager zelf. Klager heeft inmiddels een andere tussenpersoon, wat terecht is omdat het wederzijdse vertrouwen is geschaad. Mocht klager alsnog de klachtprocedure voortzetten dan zal de tussenpersoon overwegen om de zonder enige verplichting gedane betaling terug te vorderen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd. Klager heeft gevraagd de verzekering te laten ingaan nog voordat voor de auto een kenteken was afgegeven, hoewel dat in feite niet mogelijk is. De tussenpersoon heeft toegezegd dat op de dag van de keuring de auto verzekerd was. Klager vermoedt dat de tussenpersoon dit deed om van hem af te zijn.

De nieuwsbrief die de tussenpersoon in de zomerperiode heeft verstuurd naar zijn relaties maakt geen melding van een vakantieperiode. Bovendien doet die vakantieperiode niet ter zake, omdat klager al veel eerder het aanvraagformulier had ingediend.

De tussenpersoon stelt diverse brieven niet te hebben ontvangen. Klager heeft echter persoonlijk de eerste twee brieven van de RDW aan hem afgegeven.

De tussenpersoon beweert dat veel problemen voorkomen hadden kunnen worden als klager de verklaring 'artikel 34 WAM' meteen had doorgestuurd naar de RDW. De verklaring noemde echter een onjuiste datum (21 augustus in plaats van 23 juli 2003). Bovendien was de afspraak dat de verklaring door de verzekeraar aan de RDW gezonden zou worden. Ook ontving klager de verklaring pas na het verstrijken van het door de RDW gestelde ultimatum.

De NBVA heeft meermalen over deze kwestie met de tussenpersoon contact gehad. Deze heeft toen geen melding ervan gemaakt dat hij stukken van klager niet of te laat had ontvangen of dat klager de verzekering te laat had aangevraagd. De tussenpersoon heeft niet eerder aangegeven dat klager in zijn ogen de oorzaak is van de problemen. Hij heeft altijd gezegd dat hij de zaak zou regelen. Als klager inderdaad de verzekering te laat had aangevraagd, dan viel niets te regelen en was hij gewoon in overtreding. Klager heeft later via het CJIB moeten vernemen dat de tussenpersoon 'onverplicht' de boete had betaald.

De tussenpersoon heeft medio juli 2003 het taxatierapport ontvangen. Dit was nodig om de voorlopige w.a.-dekking om te zetten in een cascoverzekering. Als klager inderdaad op dat moment zijn verzekeringsaanvraag nog niet had ingediend, dan had de tussenpersoon, als goed verzekeringsagent, hem erop moeten wijzen dat hij in overtreding was.

Op 11 december 2003 gaf de tussenpersoon schriftelijk aan dat de kwestie was geregeld. Op 18 december 2003 bleek echter bij navraag bij de RDW en het CJIB nog steeds niets te zijn geregeld.

De verklaring van de tussenpersoon rammelt aan alle kanten en is ongeloofwaardig. De mededeling in het verweerschrift dat de tussenpersoon bij voortzetting van de klachtprocedure zal overwegen om de gedane betaling terug te vorderen, is een volgend dreigement. Potentiële klanten moeten beschermd worden tegen de onzorgvuldige praktijken van 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 en/of omstandigheden vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. De tussenpersoon heeft echter op weinig concrete wijze verweer gevoerd tegen de gemotiveerde en gedetailleerde stellingen van klager ter zake van de gang van zaken bij het verzekeren van diens oldtimer. Hij heeft ter zitting verklaard dat hij wellicht de verzekeraar meer tot spoed had kunnen manen. De materiële schade voor klager als gevolg van de aan de tussenpersoon verweten handelwijze ter zake van het verzekeren van de oldtimer is beperkt gebleven tot een boete van € 288,-, die de tussenpersoon volgens zijn opgave in het verweerschrift voor zijn rekening heeft genomen. Gelet op dit een en ander acht de Raad onvoldoende gemotiveerd weersproken dat de vertraging bij de verzekering van de oldtimer minst genomen ten dele is te wijten aan onvoldoende voortvarend handelen van de tussenpersoon.
2. Wat betreft de wijze waarop klager door de tussenpersoon is bejegend constateert de Raad verder het navolgende. De door de tussenpersoon aan klager geschreven brieven van 7 november en 11 december 2003 getuigen van slordigheid reeds door de vele taal- en/of typefouten erin. Verder geven de beide brieven en ook het verweerschrift van de tussenpersoon ervan blijk dat deze weinig of geen oog heeft gehad voor de situatie waarin klager - toen 74 jaar oud - was komen te verkeren ter zake van het verzekeren van zijn oldtimer, de door hem ontvangen brieven van de RDW en de CJIB en de hem opgelegde boete. De brieven van de tussenpersoon getuigen voorts van een zekere arrogantie jegens klager door een zin als: ‘Indien wij het noodzakelijk vinden zullen wij u informeren over bepaalde afspraken, of reactie van het RDW’ en zijn dreigend van aard: ‘Gezien uw reactie en houding zullen wij overwegen om eventueel gebruik te maken van onze Giddi (Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair) dit naar overleg van ons met de maatschappij’. Van dat laatste is ook sprake in het verweerschrift waar de tussenpersoon schrijft: ‘Mocht de relatie alsnog de procedure voortzetten zullen wij overwegen om de zonder enige verplichting gedane betaling terug te vorderen (…)’. Bovendien behoorde de tussenpersoon, met name ook jegens klager zelf, op zakelijke wijze te blijven reageren op de stellingen van klager en de voor klager wegens zijn gevorderde leeftijd optredende dochter, ook al zou de tussenpersoon de communicatie met de dochter wellicht als minder aangenaam hebben ervaren.
3. De tussenpersoon heeft dan ook de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht gegrond zal worden verklaard. De Raad ziet aanleiding om aan de gegrondverklaring van de klacht voor de tussenpersoon als consequentie te verbinden dat hij de gedane betaling van de aan klager opgelegde boete niet van klager terugvordert.

2005/033 Mo.T

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 4 april 2005 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. R. Cleton en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)