RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/8 Le

i n d e k l a c h t nr. 081.99

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 tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Verzekeraar heeft aan zijn verzekeringnemer, de ex-echtgenoot van klaagster, zonder toestemming van de onherroepelijk begunstigde kinderen de afkoopsom van een levensverzekering uitgekeerd. Aan een verzoek tot herstel van de begunstiging heeft verzekeraar geen gevolg gegeven. Na een toezegging tot herstel van de begunstiging heeft klaagster niet meer van verzekeraar vernomen. Klaagster heeft een advocaat ingeschakeld. Deze heeft het verzoek herhaald en daarbij tevens aanspraak gemaakt op vergoeding van de door klaagster gemaakte kosten van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat klaagster in redelijkheid geen kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte had behoeven te maken.

De klacht

Klaagster heeft schade geleden bestaande uit kosten die zij heeft moeten maken, omdat verzekeraar niet zorgvuldig jegens haar heeft gehandeld. Dit moge blijken uit het volgende. Ingevolge een tussen klaagster en haar ex-echtgenoot gemaakte afspraak bij hun echtscheiding in 1990 heeft de ex-echtgenoot verzekeraar bij brief van 18 december 1990 verzocht de kinderen als nieuwe begunstigden aan te wijzen, zowel bij leven als bij overlijden. Klaagster is gebleken dat verzekeraar abusievelijk op het clausuleblad heeft aangetekend dat de kinderen alleen bij overlijden begunstigden waren en dat verzekeraar er ten onrechte vanuit is gegaan dat de toestemming van de kinderen voor de afkoop niet vereist was. Verzekeraar heeft op 31 oktober 1996 de afkoopsom van ƒ 2.290,- aan de ex-echtgenoot uitgekeerd.

Klaagster heeft, nadat zij dat had bemerkt, met verzekeraar daarover contact opgenomen. Verzekeraar heeft toen niet thuis gegeven. Voorts heeft een van de kinderen van klaagster bij brief van 22 juli 1997 verzekeraar gewezen op de

foutieve aantekening op de polis en om uitleg verzocht. Ook toen heeft verzekeraar niet gereageerd. In een telefoongesprek van 16 september 1997 heeft een medewerkster van verzekeraar aan klaagster toegegeven dat de begunstiging verkeerd op de polis was aangetekend en dat de fout zou worden hersteld. Verzekeraar heeft dat toen echter niet gedaan. Ten einde raad heeft klaagster zich tot een advocaat gewend.

Eerst nadat deze bij brief van 24 november 1998 verzekeraar had verzocht het bedrag van ƒ 2.290,- aan de begunstigden te doen toekomen, heeft verzekeraar bij brief van 1 december 1998 de foutieve aantekening erkend en medegedeeld de verzekering per de afkoopdatum, 1 november 1996, in kracht te zullen herstellen, alsmede de juiste begunstiging op de polis te zullen aantekenen. In de brief van 24 november 1998 is reeds aanspraak gemaakt op vergoeding van de door klaagster noodzakelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand, nu verzekeraar ondanks meerdere verzoeken daartoe geen maatregelen heeft genomen tot herstel van de gemaakte fout. Bij brief van 4 december 1998 heeft de advocaat van klaagster verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de kosten van rechtsbijstand en hem gesommeerd die kosten binnen veertien dagen te voldoen. Wegens het uitblijven van een reactie is verzekeraar opnieuw gesommeerd bij brief van 6 januari 1999. Verzekeraar heeft uiteindelijk bij brief van 11 februari 1999 laten weten zich niet aansprakelijk te achten voor de door klaagster gemaakte kosten van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft daarbij verwezen naar zijn klantenservice; klaagster had daarvan gebruik moeten maken of nogmaals contact moeten opnemen met haar relatiebeheerder. Verzekeraar stelt zich daarmee op het standpunt dat klaagster maar meer actie had moeten ondernemen. Klaagster is het met die stelling niet eens. Zij heeft eerst zelf getracht met verzekeraar tot een oplossing te komen. Verzekeraar bleek echter pas tot actie bereid, nadat klaagster zich van rechtskundige bijstand had voorzien. Klaagster heeft verzekeraar bij brief van 16 februari 1999 medegedeeld geen genoegen te nemen met de afwijzing van de aansprakelijkheid en heeft verzekeraar opnieuw gesommeerd tot betaling van de door haar noodzakelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft daarop wederom niet gereageerd. Bij brief van 11 maart 1999 heeft klaagster verzekeraar voor de laatste maal gesommeerd. De totale kosten bedragen ƒ 2.478,33 (gespecificeerd: kosten van rechtsbijstand ƒ 1.357,83; incassokosten ƒ 672,30; kosten werkzaamheden klacht ƒ 448,20).

Het standpunt van verzekeraar

De door de ex-echtgenoot van klaagster gewijzigde begunstiging is door de kinderen aanvaard en derhalve onherroepelijk geworden. Op de polis is aangetekend dat de kinderen alleen bij overlijden begunstigden zouden zijn. De verzekering is op 1 november 1996 afgekocht. Aangezien de begunstiging niet juist op de polis was aangetekend, is voor de afkoop geen toestemming gevraagd aan de onherroepelijk begunstigden, terwijl die toestemming wel vereist was. Een van de kinderen heeft zich bij brief van 22 juli 1997 over de gang van zaken bij verzekeraar beklaagd. Helaas bevinden zich van de reactie van verzekeraar geen stukken in het dossier. In september 1997 is er telefonisch contact geweest waarbij verzekeraar direct heeft toegezegd de verzekering te zullen herstellen. De betrokken medewerker van verzekeraar heeft dit bij navraag bevestigd.

2000/8 Le

Klaagster heeft zich tot een advocaat gewend, nadat haar ter ore was gekomen dat haar ex-echtgenoot de verzekering zonder toestemming van de kinderen had afgekocht. Bij brief van 24 november 1998 aan verzekeraar heeft klaagster verzocht de afkoopsom aan de begunstigden te doen toekomen en vergoeding gevorderd van de door haar gemaakte kosten van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft bij brief van 1 december 1998 erkend dat de begunstiging niet correct op de polis was aangetekend en nogmaals toegezegd de gevolgen van de onrechtmatige afkoop te zullen herstellen. Verzekeraar heeft daarbij het standpunt ingenomen dat van uitbetaling van de afkoopwaarde geen sprake kon zijn, aangezien de kinderen als onherroepelijk begunstigden niet het recht hadden tot afkoop over te gaan, maar enkel daarvoor toestemming dienden te verlenen. De claim tot vergoeding van de kosten van rechtsbijstand acht verzekeraar onterecht, daar na het constateren van de fout onmiddellijk herstel daarvan is toegezegd. De afkoop heeft voor de kinderen derhalve geen consequenties en voor hen kan geen sprake zijn van enige schade. Verzekeraar is niet verder ingegaan op de vordering tot vergoeding van de kosten van rechtsbijstand. Bij brieven van 4 december 1998 en van 6 en 29 januari 1999 is verzekeraar opnieuw voor de kosten van rechtsbijstand aansprakelijk gesteld. Bij brief van 1 februari 1999 heeft verzekeraar de vordering om de volgende redenen niet gehonoreerd. De kinderen hadden de mogelijkheid zelf nogmaals bij verzekeraar te reageren; een niet ongebruikelijke gang van zaken als een begunstigde van mening is dat zijn belangen niet naar wens worden behartigd. Zij hadden zich ook tot de klantenservice van verzekeraar kunnen wenden en uiteraard ook tot de Ombudsman Levensverzekering. Zonder enige twijfel zouden die wegen - kostenloos - tot hetzelfde resultaat hebben geleid, temeer daar reeds direct was toegezegd dat de verzekering hersteld zou worden. Verzekeraar heeft de verzekering inmiddels hersteld en een nieuw polisblad (van 3 juni 1999) afgegeven waarop de begunstiging is aangepast.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster de klacht met betrekking tot het niet vergoeden van de kosten van rechtsbijstand gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. In de brief van 22 juli 1997 aan verzekeraar wordt verwezen naar een brief van verzekeraar van 4 juli 1997. Kennelijk was dus over de onderhavige kwestie al eerder met verzekeraar gecorrespondeerd. In de brief van 22 juli 1997 wordt tekst en uitleg gevraagd. Het uiteindelijke antwoord van verzekeraar volgt zo'n anderhalf jaar later bij brief van 1 december 1998, na inschakeling van juridische bijstand. Klaagster heeft vertrouwd op de telefonische toezegging van medio september 1997 dat de foutieve vermelding op het polisblad ongedaan zou worden gemaakt. Onder deze omstandigheden komt het besluit van klaagster om zich van juridische bijstand te voorzien voor rekening van verzekeraar, ongeacht de mogelijkheid om de klantenservice van verzekeraar of de Ombudsman Levensverzekering in te schakelen.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft zijn standpunt gehandhaafd dat klaagster in redelijkheid geen kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte had behoeven te maken, nu haar van het begin af aan duidelijk was toegezegd dat de foutieve aantekening van de begunstiging zou worden hersteld. Klaagster had kunnen volstaan met een directieklacht. Verzekeraar meent dat klaagster geen schade heeft geleden

en vreest dat een al te snel beroep van verzekerden op een advocaat, zoals in het onderhavige geval, tot onnodige kostenstijging zal leiden.

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster en haar voormalige echtgenoot zijn in het kader van de regeling van de vermogensrechtelijke gevolgen van hun echtscheiding overeengekomen dat hun kinderen zouden worden aangewezen als begunstigden terzake van de onderhavige levensverzekering, zowel bij leven, als bij overlijden. Ter uitvoering van deze overeenkomst is aan verzekeraar opdracht gegeven dit op de polis aan te tekenen. Verzekeraar heeft niet weersproken dat hij door aanvankelijk op de polis slechts aan te tekenen dat de kinderen bij overlijden de begunstigden zouden zijn, toerekenbaar tekort is geschoten. Verzekeraar heeft voorts niet weersproken dat hij toerekenbaar tekort is geschoten door bij afkoop door de voormalige echtgenoot van klaagster niet te onderzoeken of de kinderen, als begunstigden bij leven, instemden met de afkoop. Uit dit een en ander volgt dat verzekeraar zich in redelijkheid niet op het standpunt kan stellen dat hij niet zou zijn gehouden tot vergoeding van schade die het gevolg is van de hiervoor bedoelde tekortkoming.
2. Nu de wijziging van de begunstiging was overeengekomen in het kader van de onder 1. bedoelde overeenkomst tot regeling van de vermogensrechtelijke gevolgen van de echtscheiding, had klaagster mede aanspraak erop dat de juiste begunstiging op de polis zou worden aangetekend. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat verzekeraar niet binnen redelijke termijn gevolg heeft gegeven aan een schriftelijk verzoek van een van de kinderen in juli 1997 tot herstel van de onjuiste vermelding van de begunstiging. Uit die stukken blijkt eveneens dat verzekeraar gedurende meer dan een jaar niet meer van zich heeft laten horen, nadat medio september 1997 aan klaagster was toegezegd dat tot aantekening van de juiste begunstiging zou worden overgegaan.
3. Onder de hiervoor geschetste omstandigheden kan niet worden gezegd dat klaagster onredelijk handelde toen zij een advocaat inschakelde om te bewerkstelligen dat de begunstiging juist zou worden aangetekend. Ingevolge artikel 6:96 lid 2 onder c van het Burgerlijk Wetboek komen als vermogensschade voor vergoeding mede in aanmerking de redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen kan verzekeraar zich niet in redelijkheid op het standpunt stellen, zoals hij klaarblijkelijk doet, dat voor klaagster in 1998 – nog – geen grond bestond om een advocaat in te schakelen. Met name de omstandigheid dat hij in september 1997 heeft toegezegd de verzekering te zullen herstellen doet dit niet anders zijn, nu verzekeraar zonder enige verklaring heeft nagelaten aan deze toezegging te voldoen totdat hij daartoe door de door klaagster ingeschakelde advocaat bij brief van 24 november 1998 was gesommeerd. Door te weigeren de kosten van rechtsbijstand te vergoeden heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht gegrond is.
4. Verzekeraar heeft niet bestreden dat de kosten waarvan klaagster vergoeding verlangt, binnen de grenzen van het redelijke blijven. Gegrondbevinding van de klacht brengt daarom als consequentie voor verzekeraar mee dat hij deze kosten voor zijn rekening dient te nemen.

2000/8 Le

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 17 januari 2000 door Mr. H.C. Bitter, Mr. F.H.J. Mijnssen, D.F. Rijkels, arts, Mr. B. Sluijters, 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. Mijnssen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)