RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/37 Br

i n d e k l a c h t nr. 065.98

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.

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

Inleiding

Op 5 mei 1982 heeft de tussenpersoon verzekeraar verzocht de tenaamstelling van de opstalpolis van het door klaagster bewoonde huis te wijzigen met ingang van 29 april 1982 als volgt: ‘per 29 april 1982 is (klaagster) juridisch eigenaar van het gehele pand en haar echtgenoot de Heer (---) economisch eigenaar voor de helft’. Met ingang van die datum heeft verzekeraar op het polisblad als verzekeringnemer vermeld klaagster ‘en/of (naam echtgenoot)’.

Vanaf augustus 1994 heeft klaagster de tussenpersoon meermalen verzocht op het polisblad te vermelden dat zij de enige verzekeringnemer is van de bij verzekeraar gesloten opstalpolis. De tussenpersoon heeft zich op het standpunt gesteld dat klaagster en haar echtgenoot, van wie klaagster in 1995 is gescheiden, beiden een belang bij de verzekering hebben en dat wijziging van de tenaamstelling slechts kan plaatsvinden op gemeenschappelijk verzoek.

In juni 1997 heeft klaagster zich met hetzelfde verzoek tot verzekeraar gewend. Deze heeft het verzoek afgewezen.

De klacht

Op het polisblad van 14 april 1982 was uitsluitend de naam van klaagster vermeld. Zonder medeweten en goedkeuring van klaagster is door de tussenpersoon op 5 mei 1982 aan de rechtsvoorganger van verzekeraar bericht dat de tenaamstelling van de polis met terugwerkende kracht per 29 april 1982 diende te luiden ‘klaagster en/of haar toenmalige echtgenoot’. Naar de mening van klaagster kan verzekeraar niet naar willekeur naamswijzigingen op polissen toepassen. Die handelwijze is niet correct. Op verzoek van klaagster is de foutieve tenaamstelling in augustus 1994 hersteld. Na dit herstel is de foutieve tenaamstelling ‘en/of’ nog tweemaal ingevoerd. De tussenpersoon gaf iedere keer na herstel van de fout weer opdracht de polis op naam van klaagster en/of haar gewezen echtgenoot te stellen. Toen klaagster zich op 5 juni 1997 voor de vierde maal tot de tussenpersoon wendde met het verzoek de onjuiste tenaamstelling te wijzigen, stuitte zij op een volledige weigering. Klaagster heeft toen rechtstreeks contact met verzekeraar opgenomen. Ondanks herhaalde verzoeken en toezending van de eigendomspapieren van klaagster met betrekking tot

het pand weigert verzekeraar een polisblad met de correcte tenaamstelling aan klaagster te verstrekken.

Voorts heeft verzekeraar een kopie van zijn brief aan klaagster van 23 september 1997 eveneens aan de gewezen echtgenoot van klaagster gezonden. Die brief bevat apert onjuiste beweringen. Klaagster heeft verzekeraar direct na ontvangst van die brief schriftelijk en telefonisch om rectificatie verzocht, hetgeen deze heeft geweigerd. In het telefoongesprek met verzekeraar vernam klaagster dat de tussenpersoon een onderhands stuk tussen klaagster en haar voormalige echtgenoot aan verzekeraar had toegezonden. Dit stuk vormt onderwerp van een tussen klaagster en haar voormalige echtgenoot aanhangige civiele procedure. Volgens klaagster heeft verzekeraar zich uitsluitend te richten naar de wensen van de enige, in de openbare registers ingeschreven, eigenaar van het woonhuis, te weten klaagster.

Door de weigering een correct polisblad te verstrekken lijdt klaagster schade, onder andere wegens kosten van besprekingen met deskundigen op het gebied van verzekeringen en kosten van telefoon en fax, papier, porti etc. Bovendien heeft klaagster al schade geleden, doordat in het verleden polisvoorwaarden zijn gewijzigd buiten haar medeweten en goedkeuring. Ook zal klaagster schade in de toekomst kunnen lijden, indien bij schade aan het pand de helft van de vergoeding ten onrechte aan de gewezen echtgenoot wordt uitgekeerd.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

De reden waarom niet is voldaan aan het verzoek van klaagster de opstalpolis van het verzekerde pand uitsluitend op haar naam te zetten, is gelegen in het feit dat de polis is gesteld op naam van zowel klaagster als haar gewezen echtgenoot. Dit betekent dat verzekeraar voor een wijziging van de tenaamstelling de medewerking van beide verzekeringnemers nodig heeft. De bereidheid om mede te werken aan een wijziging in de door klaagster gewenste zin is niet aanwezig bij de gewezen echtgenoot. De tussenpersoon heeft dit bij monde van haar directeur aan verzekeraar laten weten. De reden dat de polis op naam van beiden staat is terug te voeren op een verzoek van de tussenpersoon van 5 mei 1982. De aldus aangepaste polis is op 27 mei 1982 afgegeven. Gezien de rol van de tussenpersoon in het algemeen en het feit dat deze al sinds 1978 zonder problemen bij de onderhavige verzekering was ingeschakeld, mocht verzekeraar op diens mededelingen afgaan. De polis heeft na wijziging van de tenaamstelling in 1982 zonder problemen gelopen tot augustus 1994. Vanaf dat moment verzoekt klaagster verzekeraar de polis uitsluitend op haar naam te zetten, terwijl de (directie van de) tussenpersoon aangeeft dat de gewezen echtgenoot van klaagster niet akkoord gaat met de gevraagde wijziging.

Verzekeraar heeft de indruk dat de oorzaak van de klacht is gelegen in de verstoorde relatie van klaagster en haar gewezen echtgenoot en het vermoedelijk daarmee gepaard gaande verschil van mening over de eigendom van het verzekerde pand. Een dergelijk verschil van mening kan niet worden opgelost

via de verzekeraar. Verzekeraar is in de onderhavige kwestie slechts volgend en kan niet een wijziging van de tenaamstelling doorvoeren, als daar niet door beide verzekeringnemers om wordt verzocht.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. De verstoorde relatie tussen klaagster en haar gewezen echtgenoot is niet de oorzaak van het onderhavige geschil, doch een gevolg van valsheid in geschrifte, oplichting en verduistering waaraan de tussenpersoon heeft medegewerkt. Verzekeraar is gezwicht voor het dreigement van de tussenpersoon dat alle verzekeringen bij hem zouden worden weggehaald.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar weigert te voldoen aan het herhaalde verzoek van klaagster de naam van haar gewezen echtgenoot door te halen op de polis van de onderhavige opstalverzekering, hoewel uit de inschrijving in de openbare registers blijkt dat klaagster enig eigenaar is van het door haar bewoonde pand.
2. Verzekeraar heeft zich in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat hij mocht afgaan op de mededeling van de tussenpersoon dat de echtgenoot van klaagster voor de helft economisch eigenaar van het pand was, hetgeen niet uit een inschrijving in de openbare registers hoeft te blijken. Verdedigbaar is voorts dat verzekeraar, afgaande op die mededeling, gevolg heeft gegeven aan het verzoek van de tussenpersoon om de opstalverzekering op naam te stellen van klaagster ‘en/of (naam echtgenoot)’.
3. Bij de onder 2 vermelde stand van zaken heeft verzekeraar voorts in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat hij slechts aan het onder 1 vermelde verzoek van klaagster behoefde te voldoen als de gewezen echtgenoot van klaagster daartoe toestemming geeft.
4. In het licht van hetgeen hiervoor is overwogen kan niet gezegd worden dat de brief van verzekeraar van 23 september 1997 ‘aperte onjuistheden’ bevat en heeft verzekeraar niet de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad door een kopie van die brief aan de gewezen echtgenoot van klaagster te zenden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 27 maart 2000 door mr. R. Herrmann, voorzitter,
Mr. J. Borgesius en Mr. Th. B. ten Kate, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)