RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/38 WA

i n d e k l a c h t nr. 2003.4116 (119.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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

Klager had bij een rechtsvoorganger van verzekeraar, via een gevolmachtigd agent, een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (hierna: avp) gesloten. Als gevolg van een portefeuilleoverdracht als bedoeld in de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993 is klagers avp tot de verzekeringsportefeuille van (de gevolmachtigd agent van) een andere verzekeraar gaan behoren.

De klacht

Klager heeft een aantal klachten:

1. Verzekeraar vroeg in maart 2003 tweemaal naar klagers telefoonnummer, eenmaal ‘voor meer informatie’, de andere maal ‘omdat het dossier misschien niet meer helemaal up-to-date is’. Later kwam verzekeraar er niet meer op terug. Dit optreden van verzekeraar en ook dat hij het telefoonnummer van klager niet kon achterhalen, is vreemd.
2. In zijn brief van 25 maart 2003 heeft verzekeraar niet vermeld dat voor de portefeuilleoverdracht de datum van 1 april 2001 cruciaal was.
3. In de brief van 25 maart 2003 nam verzekeraar aan dat hij klager voldoende had geinformeerd.
4. In zijn brief van 6 juni 2003 heeft klager verzekeraar verzocht om een fotokopie van een aanbiedingsbrief van nieuwe verzekeringsvoorwaarden, maar op dat verzoek is verzekeraar in zijn antwoordbrief van 12 juni 2003 niet ingegaan.
5. In de brief van 12 juni 2003 deelde verzekeraar mee het dossier te sluiten stellende dat hij klager alle mogelijkheden voor uitleg had aangedragen, maar dat klager de situatie niet wil begrijpen of accepteren. De enige uitleg door verzekeraar is echter de brief van 25 maart 2003. Klager accepteert dat hij de premie voor zijn avp met ingang van 1 april 2001 aan de nieuwe verzekeraar moet afdragen. Wat hij echter niet begrijpt of accepteert is dat de verzekeringsvoorwaarden voorafgaande aan de portefeuilleoverdracht zijn

gewijzigd zonder dat hem daarover iets is bericht. De andere verzekeringnemers hebben destijds wel de aanbiedingsbrief en de nieuwe polis gekregen.
6. Ook op 14 augustus 2003 heeft klager aan verzekeraar om de aanbiedingsbrief met bijlagen gevraagd, maar ook daarna is verzekeraar op het verzoek niet ingegaan.

Het standpunt van verzekeraar

De avp van klager liep aanvankelijk bij een rechtsvoorganger van verzekeraar, via een gevolmachtigd agent.

Blijkens een polisblad dat op 27 juni 1995 door de gevolmachtigd agent is afgegeven, is de polis per de contractsvervaldatum 1 december 1995 voor een periode van 10 jaar verlengd op verzekeringsvoorwaarden van de rechts-voorganger van verzekeraar.

Voorzover verzekeraar bekend zijn deze voorwaarden tot de premievervaldatum 1 december 2000 ongewijzigd gebleven. Per die datum zijn zij vervangen door voorwaarden van een andere verzekeraar. Deze was met ingang van 1 januari 2000 risicodrager geworden als gevolg van een zogenaamde WTV overdracht van de volmachtportefeuille door de rechtsvoorganger van verzekeraar. Volgens een polisblad van 28 maart 2002, afgegeven door de huidige gevolmachtigd agent, zijn laatstgenoemde voorwaarden ook nu nog van toepassing op de avp van klager.

De portefeuilleoverdracht per 1 januari 2000 is conform de bepalingen van de WTV 1993 publiekelijk bekend gemaakt door middel van advertenties in drie verschillende landelijke dagbladen. Klager had toen 90 dagen de tijd om zijn verzekering op te zeggen, maar heeft dat niet gedaan.

Na de portefeuilleoverdracht hebben de nieuwe gevolmachtigd agent en verzekeraar meerdere pogingen gedaan om de positie van klager na de overdracht aan hem uit te leggen, waarbij hem tevens de gelegenheid is geboden de verzekering alsnog op te zeggen. Pogingen om telefonisch contact te krijgen met klager of hem te bezoeken zijn mislukt. Daarom heeft verzekeraar gemeend, in overleg met de gevolmachtigd agent, de briefwisseling met klager te staken, hetgeen verzekeraar op 12 juni 2003 aan klager onder opgaaf van redenen heeft meegedeeld. Verzekeraar zag geen mogelijkheid meer nog nieuwe argumenten naar voren te brengen om klager alsnog te overtuigen.
Ad klacht 1. Aanvullende polisinformatie bij klager was nodig omdat de nieuwe gevolmachtigd agent geen papieren afschriften bewaart van elektronisch opgemaakte brieven. Het telefoonnummer van klager stond niet in het telefoonboek en ook niet in de Cd-foongids. Verzekeraar heeft klager een aantal malen om zijn telefoonnummer gevraagd, maar heeft hierop geen antwoord gekregen.
Ad klacht 2. Het is juist dat verzekeraar in zijn brief van 25 maart 2003 niet volledig is geweest door de datum van de WTV-overdracht niet te noemen. Verzekeraar biedt zijn excuses daarvoor aan. De door klager genoemde datum is overigens onjuist; deze moet 1 januari 2000 zijn.
Ad klacht 3. Verzekeraar verwijst hiervoor naar de antwoorden bij klacht 1 en 2.
Ad klacht 4. Verzekeraar heeft de nieuwe gevolmachtigd agent verzocht een kopie van de aanbiedingsbrief naar klager te sturen. Vervolgens heeft verzekeraar naar aanleiding van de klacht bij deze gevolmachtigd agent nogmaals navraag gedaan naar de ‘aanbiedingsbrief inzake nieuwe verzekeringsvoorwaarden’, die volgens klager voor 1 september 1998 aan alle

polishouders is gezonden en waarvan klager (voor het eerst) melding maakte in zijn brief van 14 augustus 2003. Daarop ontving verzekeraar van de gevolmachtigd agent het bericht dat bij zijn weten een dergelijke aanbiedingsbrief in de door klager genoemde periode niet is verzonden aan de polishouders. Volgens de gevolmachtigd agent zijn de oorspronkelijke polisvoorwaarden gedurende de verzekeringsperiode van verzekeraar niet gewijzigd. Dat is pas na de WTV-overdracht van de volmachtportefeuille gebeurd, toen een andere verzekeraar risicodrager was geworden.
Ad klacht 5. Verzekeraar verwijst naar zijn inleidende opmerkingen en naar zijn antwoord op klacht 4.
Ad klacht 6. Ook hier verwijst verzekeraar naar zijn antwoord op klacht 4. In de door klager genoemde periode is aan de polishouders geen aanbiedingsbrief inzake nieuwe verzekeringsvoorwaarden gezonden.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

De Raad verstaat de klacht aldus dat de kern ervan betreft dat voorafgaande aan de portefeuilleoverdracht als bedoeld in de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993 door verzekeraar aan een andere verzekeraar de verzekeringsvoorwaarden van de avp van klager zijn gewijzigd zonder dat klager daarover iets is bericht.
De vraag rijst welk belang klager heeft bij de vorenomschreven kern van de klacht en zijn daarop gebaseerde in 'De klacht' omschreven zes deelklachten, aangezien de onderhavige verzekering door de portefeuilleoverdracht reeds geruime tijd bij een andere verzekeraar loopt, klager krachtens artikel 123, vierde lid van de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993 gedurende drie maanden na dagtekening van de Staatscourant waarin de portefeuilleoverdracht werd bekend gemaakt de bevoegdheid had de verzekering op te zeggen en blijkens het verweerschrift aan klager ook daarna nog enkele malen is aangeboden dat hij de verzekering alsnog kon opzeggen. Dit laatste heeft klager in zijn commentaar niet bestreden.
Dit een en ander kon verzekeraar uiteindelijk ook doen besluiten dat de kwestie was afgedaan en zijn correspondentie met klager te staken, ook al meent klager dat op zijn brieven nog steeds niet, althans niet volledig, is ingegaan.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 mei 2004 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)