RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/76 Mo.T

i n d e k l a c h t nr. 2003.0461 (007.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klagers',

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

Klagers, echtelieden, hebben via de tussenpersoon bij een verzekeraar onder meer een caravanverzekering gesloten voor hun toercaravan. De verzekerde som van de caravan bedraagt € 17.763,-.

In artikel 4 lid 4 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'Van de verzekering is uitgesloten schade als gevolg van het niet nemen van voldoende maatregelen ter voorkoming van diefstal. Hiervan is in elk geval sprake indien de caravan geplaatst wordt op de openbare weg of op een niet afgesloten, daaraan grenzend terrein, zonder te zijn voorzien van een deugdelijk(e) koppelingsslot of wielklem'.

Op 18 mei 2002 is de caravan gestolen. De verzekeraar heeft met een beroep op voormelde bepaling schade-uitkering geweigerd.

De klacht

Voor de financiering van hun woning zijn klagers jaren geleden bij de tussenpersoon terechtgekomen. Later hebben zij via hem ook verzekeringen gesloten. Van een assurantietussenpersoon mag men deskundigheid en oprechtheid verwachten en voorts dat hij inhoudelijke informatie geeft omtrent de polisvoorwaarden**.**

Omstreeks vier jaar geleden kochten klagers een caravan. De tussenpersoon adviseerde deze te verzekeren bij de verzekeraar van de auto van klagers. Later vernamen klagers dat dit niet de beste en meest logische keuze was.

Een familielid van klagers was zeer ontevreden over de tussenpersoon, omdat hij zijn afspraken niet nakwam en slechte voorlichting gaf. Hij heeft snel de relatie met de tussenpersoon verbroken.

Ook bij klagers rezen irritaties over de tussenpersoon, met name om zijn mededelingen dat hij alles wel zou regelen en overal zijn mannetjes had die het wel konden regelen. Hij kwam echter bijna nooit zijn afspraken na. Het initiatief

om te bellen of een afspraak te maken lag altijd bij klagers. Hij was echter niet van plan hierin verandering te brengen.

In april 2002 besloten klagers alle polissen bij één verzekeraar onder te brengen. De tussenpersoon zegde toe alles te regelen en een offerte te laten opmaken door de verzekeraar van hun auto en caravan. Toen hun caravan werd gestolen en klagers van de verzekeraar vernamen dat de schade niet vergoed werd, hebben zij direct de tussenpersoon meegedeeld dat een pakketpolis bij de verzekeraar dan niet doorging en dat zij, als de verzekeraar bij zijn standpunt bleef, alle bij hem reeds lopende verzekeringen onmiddellijk wilden beëindigen. Het opzeggen van de lopende verzekeringen raadde de tussenpersoon af, daar hij meende dat de verzekeraar dan zeker niets meer voor klagers zou doen. Wel vond hij het vanzelfsprekend om te wachten met de overgang van de andere verzekeringen. Hij heeft klagers diverse keren gegarandeerd dat de pakketpolis niet zou ingaan in afwachting van de definitieve beslissing van de verzekeraar. In september 2002 ontvingen klagers echter toch de pakketpolis, zonder enige toelichting, en werd in verband daarmee€ 780, -- van hun girorekening afgeschreven. Toen klagers dit aan de tussenpersoon meldden en de automatische incasso wilden terugdraaien, was opnieuw zijn advies om dit niet te doen; hij zou navraag doen en zolang de verzekeraar geen definitieve beslissing had genomen inzake de diefstal moesten zij afwachten.

Klagers vermoeden dat de tussenpersoon hen heeft opgelicht (artikel 326 Wetboek van Strafrecht). Zij vrezen dat hij ook artikel 189 Wetboek van Strafrecht zal overtreden. Dit betreft het opzettelijk voorwerpen die de waarheid aan de dag kunnen brengen, vernietigen of wegmaken met het oogmerk de inzage/inbeslagname van het dossier van klagers bij de tussenpersoon te verhinderen.

De tussenpersoon heeft toegezegd de schade door diefstal van de inboedel van de caravan (€ 4.466,-) bij de inboedelverzekeraar van klagers te claimen. De tussenpersoon garandeerde hun diverse keren dat zij dit geld terug zouden krijgen, desnoods van hemzelf. Bij navraag bij de inboedelverzekeraar bleek echter dat de schade niet was gemeld. De tussenpersoon is toen om informatie en kopie van stukken gevraagd. Hij wist zich echter niet meer te herinneren met wie hij hierover gesproken had en ook was het niet mogelijk om de relevante stukken, die immers volgens zijn zeggen in zijn bezit waren, bij hem op te halen. Wel zond hij een niet ondertekende, op 21 mei 2002 gedateerde brief waaruit zou moeten blijken dat hij op die dag de schade had gemeld aan de inboedelverzekeraar. Deze brief zonder de duidelijke kenmerken en logo's van de tussenpersoon is vermoedelijk pas geschreven en geantedateerd nadat er expliciet om was gevraagd. Uiteindelijk bleek dat de inboedel van de caravan op de inboedelverzekering niet gedekt is. Inboedel in auto's is wel gedekt, tot € 227,- per gebeurtenis. De tussenpersoon had dit moeten weten, maar heeft hen ook hier aan het lijntje gehouden. Uit coulance heeft de inboedelverzekeraar toch een bedrag van € 227,- uitgekeerd.

De Gedragscode Informatieverstrekking Dienstverlening Intermediair, GIDI, vermeldt aan welke punten assurantietussenpersonen minimaal aandacht moeten besteden in de voorlichting aan en de advisering van consumenten. Klagers zijn door de tussenpersoon niet op de hoogte gesteld van het bestaan en de inhoud van de gedragscode.

Klagers hebben aan de verzekeraar gevraagd wanneer de tussenpersoon met hem contact over de caravanschade heeft gehad. Daarbij bleek dat de verzekeraar de foto's en toelichting die klagers al in juli 2002 aan de

tussenpersoon hadden overhandigd, niet van hem heeft ontvangen. De verzekeraar ontving deze pas bij de brief van 18 november 2002 van de rechtsbijstandverzekeraar van klagers. Dit in tegenstelling tot wat de tussenpersoon aan klagers had meegedeeld. Ook bleek de verzekeraar niet met de tussenpersoon een schouw ter plaatse te hebben verricht. De enige opname ter plaatse was op 3 juni 2002 door een expertisebureau.

Klagers voelen zich te kort gedaan door de tussenpersoon. Hij had hen moeten informeren en adviseren over de strikte polisvoorwaarden wat betreft de beveiliging van de caravan. Ook na de schademelding heeft hij dat niet gedaan. Hij heeft hen voortdurend verzekerd dat het allemaal goed zou komen. Na de eerste afwijzing door de verzekeraar beweerde hij dat dit de eerste standaardreactie is. Na de afwijzing wilden klagers onmiddellijk alle bij de verzekeraar lopende verzekeringen stopzetten. Hun is steeds aangegeven om dit niet te doen omdat bij opzeggen van de lopende verzekeringen iedere kans op schadeloosstelling of coulance zou zijn verkeken. De tussenpersoon bleef maar zeggen dat hij de juiste mensen te spreken moest krijgen. Hij heeft klagers nooit uit eigen initiatief geïnformeerd.

De tussenpersoon heeft de belangen van klagers niet behartigd op een wijze die van een tussenpersoon mag worden verwacht. Hij is derhalve aansprakelijk voor een deel van de schade. Zeker nu blijkt dat klagers nog dubbele polissen hebben en dus dubbel betalen, omdat hij in strijd met zijn belofte polissen bij andere verzekeraars niet heeft opgezegd.

Het standpunt van de tussenpersoon

Uit de stortvloed van klachten kan de tussenpersoon slechts concluderen dat klagers hun frustraties uiten en een zondebok zoeken. Enig positief punt in het geheel heeft hij niet gevonden, zodat hij alles vooral als stemmingmakerij beschouwt.

Klagers vergeten dat zij diverse schades hebben gehad, welke alle tot hun tevredenheid zijn afgewikkeld, ook door de verzekeraar.

Waar klagers spreken over familie wordt bedoeld een neef die een woning kocht en een hypotheek wilde afsluiten voor minimaal *f* 475.000, - bij een inkomen van man en vrouw van *f* 60.000,- tot *f* 65.000, - per jaar bruto.

Deze woning is op aandringen van de tussenpersoon door klagers gekocht voor *f* 165.000, -. Verkoopprijs na 5 jaar *f* 675.000,- k.k. Dit was dus een profijtelijke tip. De tussenpersoon heeft alles geregeld. Het eerste bedankje moet nog komen. Van de winst is een fors bedrag bij een levensverzekeraar gestort. Dit bedrag hebben klagers inmiddels bijna geheel weer opgenomen. Dit kapitaal was bedoeld als aanvulling op het pensioen of om eerder te stoppen met werken.

Op de dag van de diefstal van hun caravan zijn klagers bij de tussenpersoon geweest. Hij heeft de schade onmiddellijk gemeld aan de verzekeraar. Met de schadeaangifte heeft de tussenpersoon de in zijn bezit zijnde stukken gefaxt, zoals het proces-verbaal en het schadeaangifteformulier. Toen hij in het bezit was van de foto's, situatietekeningen, enz., heeft hij deze aan de verzekeraar gezonden en bovendien een compleet pakket aan de rechtsbijstandverzekeraar van klagers.

Klagers wisten dat een bij een woning geparkeerde caravan gestolen kan worden. Zij hadden immers een disselslot en een wielklem. Deze hebben zij uit gemakzucht niet gebruikt. Het aanbrengen en weer verwijderen van deze voorzieningen vraagt slechts enige minuten. Onjuist is hun stelling dat de caravan niet gestolen kon worden. De feiten bewijzen het tegendeel.

Inderdaad heeft de tussenpersoon de caravanpolis niet besproken met klagers. Zij hadden namelijk al eerder caravans verzekerd op dezelfde condities.

Bij de verzekeraar heeft de tussenpersoon aangedrongen op schadevergoeding dan wel een behoorlijke coulance-uitkering. Hij heeft meer keren contact gehad met de verzekeraar dan wordt gemeld, meestal in combinatie met andere verzekeringen. Hij heeft de verzekeraar ook voorgesteld om ter plaatse nogmaals met een expert de situatie te bezien. Ook heeft hij de verzekeraar verzocht om te bezien of via de herverzekeraar mogelijkheden bestonden om de schade te regelen. Met de verzekeraar heeft hij goede ervaringen. Hij heeft overigens wel begrip voor diens standpunt.

De kopie van de brief die hij heeft verzonden aan de inboedelverzekeraar heeft uiteraard geen briefhoofd. In Microsoft Word wordt wel de tekst opgeslagen maar niet het briefhoofd. Hij bestrijdt ten stelligste de suggestie dat de brief later is vervaardigd.

Evenzo bestrijdt hij de stelling dat hij nooit belde of terugbelde. Hij belde echter alleen als hij iets zinnigs te melden had.

Hij heeft een behoorlijke assurantieportefeuille, opgebouwd sinds 1968, en heeft nimmer dit soort problemen gehad.

Dat tijdelijk sprake was van een (niet volledige) dubbele dekking is ten dele correct, hij wilde niet het risico lopen dat weer een schade zou vallen voordat de nieuwe dekking akkoord was. De te dekken risico's waren veel groter dan een eventueel extra stukje premie. Door het voor klagers negatieve resultaat duurde dit langer dan normaal.

Hij heeft de zaken voor klagers steeds goed behandeld. Zo heeft hij hen ook diverse malen geadviseerd inzake het bekijken van andere woningen en de waarde daarvan. Onduidelijk is waarom klagers nu met modder gooien.

Het commentaar van klagers

Klagers hebben, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, hun klacht gehandhaafd.

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 hebben klagers weliswaar vele tekortkomingen in het handelen van de tussenpersoon gesteld, maar deze – door de tussenpersoon weersproken of gerelativeerde – stellingen worden onvoldoende gestaafd door de feiten die de Raad in dit geval zijn gebleken.
3. De conclusie moet derhalve luiden dat niet zodanige feiten zijn komen vast te staan dat het oordeel is gerechtvaardigd dat de tussenpersoon jegens klagers de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 8 december 2003 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)