RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/82 Le

i n d e k l a c h t nr. 2004.2479 (053.04)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

De klacht

Klager en zijn echtgenote hadden ieder bij verzekeraar een levensverzekering gesloten met als einddatum 1 januari 2004. Elke verzekering gaf aanspraak op een bedrag van € 42.117,69, tezamen derhalve een bedrag van € 84.235,38.

In de eerste helft van december 2003 kreeg klager van de tussenpersoon bericht dat volgens verzekeraar de polissen een lijfrenteclausule bevatten. Klager heeft daarop onmiddellijk geantwoord dat van een lijfrenteclausule geen sprake was zodat uitkering ineens diende te geschieden. Kort voor Kerstmis 2003 deelde de tussenpersoon bij telefonische navraag door klager mee dat er inderdaad geen lijfrenteclausule was. Eerdere verzoeken van klager om informatie deed de tussenpersoon af met de mededeling dat verzekeraar geen antwoord gaf.

Daar de uitkering nodig was voor aflossing van een overbruggingshypotheek in Duitsland per 1 januari 2004 heeft klager daags voor Kerstmis 2003 telefonisch contact opgenomen met verzekeraar. Op 29 december 2003 heeft hij ingevolge dat telefoongesprek de polissen aangetekend aan verzekeraar gezonden met het verzoek€ 80.000, - over te maken naar klagers Duitse bankrekening en het restant op zijn Nederlandse Postbankrekening.

Toen klager na ruim twee weken nog niets had ontvangen heeft hij, ook in aanmerking genomen dat hij voor elke dag vertraging in de aflossing van de overbruggingshypotheek rente moest vergoeden, op 15 januari 2004 aan verzekeraar ingaande 1 januari 2004 de wettelijke rente aangezegd.

Wel ontving klager vervolgens een brief van 15 december 2003 van verzekeraar aan klagers vorige adres. Kennelijk had deze nog geen kennis genomen van de adreswijziging die hem onder vermelding van de polisnummers in juli 2003 was toegezonden.

2004/82 Le

Op 28 januari 2004 nam klager telefonisch contact op met verzekeraar. Deze deelde mee dat hij nog wachtte op het adres van de bank van klager in Duitsland. Klager heeft hem geantwoord dat dit adres eenvoudig via het telefoonboek, het internet of telefonische informatie bij klager te achterhalen was. Klager heeft het adres in dat gesprek aan verzekeraar doorgegeven.

De uitkering bleef echter uit. Wel ontving klager een brief van 5 februari 2004 waarin verzekeraar wederom vroeg om het adres van de bank in Duitsland. Op 9 februari 2004 heeft klager opnieuw gebeld met verzekeraar. Deze herinnerde zich het vorige gesprek nog goed maar deelde mee dat de door hem gemaakte telefoonnotitie zoek was. Klager heeft zijn ongenoegen daarover en over de gehele gang van zaken geuit en het adres nogmaals doorgegeven.

Omdat de uitkering nog steeds uitbleef heeft klager op 1 maart 2004 nogmaals telefonisch contact opgenomen met verzekeraar. De functionaris die steeds op de brieven van verzekeraar vermeld staat, was niet bereid hem te woord te staan. Een andere functionaris deelde mee dat de uitkering zou zijn overgemaakt maar dat de boeking was teruggekomen omdat naam en rekeningnummer niet overeenstemden. Klager heeft wederom zijn verontwaardiging erover geuit dat verzekeraar dan niet met hem contact had opgenomen maar eenvoudig op het hem, klager, toekomende geld bleef zitten. Klager heeft vervolgens gevraagd beide uitkeringen dan maar ten snelste over te maken op zijn Postbankrekening, waarna hij zelf voor overboeking naar Duitsland zou zorgdragen. Bij controle bleek klager overigens dat het in zijn brief van 29 december 2003 genoemde rekeningnummer en de tenaamstelling wel degelijk correct zijn. Twee weken later had klager nog steeds de uitkering niet ontvangen.

Na inschakeling van zijn rechtsbijstandverzekeraar en de Ombudsman Verzekeringen heeft klager op 1 april 2004 € 84.992,32 en op 8 april 2004 € 189,24 van verzekeraar ontvangen. De gehele gang van zaken en het feit dat hij zelfs na het indienen van zijn klacht geen enkele reactie van verzekeraar ontving is beneden alle peil, zodat hij graag het oordeel van de Raad van Toezicht daarover verneemt. Een rechtstreeks aan hem gericht excuus was het minste wat hij van verzekeraar had mogen verwachten. Hij had dan aan zijn Duitse hypotheekbank kunnen aantonen dat de vertraging in de aflossing van zijn hypotheek niet aan hem te wijten is. Zijn aanzien is in dat opzicht geschaad. Voorts houdt hij het gevoel dat verzekeraar meent dat betaling van de wettelijke rente een vrijbrief is voor hoogst onbehoorlijk gedrag jegens verzekerden die jarenlang punctueel premie hebben betaald.

Het standpunt van verzekeraar

De door klager geschetste gang van zaken komt overeen met hetgeen uit de polisdossiers van verzekeraar blijkt. De adreswijziging die klager reeds in juli 2003 zou hebben toegezonden, heeft verzekeraar niet in de polisdossiers aangetroffen.

Klager heeft op 1 april 2004 op zijn girorekening een bedrag van € 84.992,34 ontvangen. Dit bedrag is het totaal van de expiratiewaarden van beide verzekeringen inclusief 4% wettelijke rente voor iedere verzekering over de periode van 1 januari 2004 tot 23 maart 2004. Per polis bedraagt de rente € 378,48. Op 1 februari 2004 is de wettelijke rente verlaagd naar 4%. Omdat op de expiratiedatum 1 januari 2004 de wettelijke rente nog 5% bedroeg heeft klager

recht op laatstgenoemd percentage. Klager heeft daarom omstreeks 8 april 2004 een aanvullend bedrag van in totaal € 189,24 op zijn girorekening ontvangen.

Omdat de expiratie-uitkeringen pas op 1 april 2004 op de rekening van klager zijn bijgeschreven en hem wettelijke rente is vergoed over de periode van 1 januari 2004 tot 23 maart 2004, zal verzekeraar nog de wettelijke rente over de periode van 23 maart 2004 tot 1 april 2004, totaal € 103,86, aan hem overmaken.

De afhandeling en uitbetaling van de expiratie-uitkeringen verdienen inderdaad niet de schoonheidsprijs. Nadat klager zijn klacht had geuit, heeft verzekeraar hem in een brief van 5 april 2004 aan de Ombudsman Verzekeringen reeds zijn verontschuldigingen aangeboden. Ook langs deze weg wil hij zijn verontschuldigingen aanbieden. De vertraging in de uitbetaling is geheel te wijten aan de wijze waarop verzekeraar de kwestie heeft aangepakt. Een ongelukkige samenloop van omstandigheden heeft de uitbetaling van de expiratie-uitkeringen sterk vertraagd:

- Ten onrechte heeft de verzekeringsadviseur aanvankelijk aangenomen dat het twee lijfrenteverzekeringen betrof, waarvoor een periodieke uitkering moest worden aangekocht. De communicatie met de adviseur werd hierdoor vertroebeld, hetgeen tot vertraging leidde.
- De adreswijziging van juli 2003 heeft verzekeraar niet bereikt, waardoor hij klager en zijn echtgenote op hun oude adres aanschreef en dus niet direct van hen een reactie kreeg.
- De overboeking naar de Duitse bankrekening van klager, waartoe verzekeraar al op 13 februari 2004 opdracht gaf, is om onduidelijke redenen niet uitgevoerd. Omdat hij daarvan pas eind februari 2004 bericht kreeg, heeft hij niet eerder maatregelen kunnen nemen. Uiteindelijk is op verzoek van klager uitbetaald op zijn Nederlandse girorekening.

Ook uit het feit dat hij van 1 januari tot 1 april 2004 de wettelijke rente van 5% vergoedt, blijkt dat verzekeraar de klacht zeer serieus heeft genomen. Hij zal er alles aan doen om dit soort onnodige vertragingen in de toekomst te voorkomen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. De door toedoen van verzekeraar vertraagde uitbetaling is niet de enige grond voor de klacht. Zwaar weegt ook de wijze waarop klager door verzekeraar is behandeld: op zijn brieven of telefonische verzoeken volgde geen enkele reactie. Als klager vanuit Duitsland opbelde weigerde de functionaris van verzekeraar die de door klager ontvangen brieven had geschreven (die overigens geen reactie waren op de brieven van klager) hem te woord te staan.

Klager betwist dat het de tussenpersoon is geweest die ten onrechte heeft aangenomen dat het om lijfrenteverzekeringen ging. Deze heeft klager herhaaldelijk verzekerd dat deze foutieve informatie van verzekeraar kwam en dat op de herhaalde telefonische navraag van klager geen antwoord gegeven kon worden omdat verzekeraar niet antwoordde (klager gelooft thans dat de tussenpersoon de waarheid sprak). Klager kan zich niet aan de indruk onttrekken dat verzekeraar speculeerde op onwetendheid/onoplettendheid van zijn verzekerden en zo trachtte extra lijfrenteverzekeringen te verkopen.

Verzekeraar heeft niet verklaard waarom nadat hij, volgens zijn zeggen eind februari 2004, had geconstateerd dat de betaling niet was uitgevoerd, en ondanks het telefoongesprek van klager met verzekeraar op 1 maart 2004, pas

op 1 april 2004 de eerste betaling heeft verricht, zulks hoewel klager in dat telefoongesprek aandrong op telefonische overboeking. Doordat het verzekeraar niet lukte een simpele betaling naar het buitenland te verrichten en klager dit zelf moest doen trad een extra vertraging op van een week.
Verzekeraar meent dat betaling van de wettelijke rente de vertraging goedmaakt. Dat hij het drie maanden te laat en na sommatie door de rechtsbijstandverzekeraar uitbetalen van een belangrijk bedrag kwalificeert als "niet de schoonheidsprijs verdienen" getuigt van hetzij een onbehoorlijk cynisme hetzij een volkomen gebrek aan realiteitszin.

Her overleg met verzekeraar
Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad
1. Verzekeraar heeft erkend dat hij niet op adequate wijze de expiratie van de door klager en zijn echtgenote gesloten levensverzekeringen heeft afgehandeld en dat de vertraging in de uitbetaling van de uitkeringen geheel aan hem zelf is te wijten. Hij heeft door aldus niet zorgvuldig en voortvarend op te treden in het verkeer met klager de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht zal dan ook gegrond worden verklaard.
2. Verzekeraar heeft de verzekerde uitkeringen met de wettelijke rente daarover over de periode van 1 januari tot 1 april 2004 uitgekeerd. Voorts heeft hij ter zitting van de Raad meegedeeld dat hij inmiddels uitgebreide maatregelen tot verbetering van zijn werkwijze heeft genomen en heeft hij erkend dat het beter ware geweest als hij ook rechtstreeks zijn excuses aan klager had aangeboden. Dit een en ander is voor de Raad aanleiding om aan de gegrondverklaring van de klacht geen consequenties voor verzekeraar te verbinden.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 8 november 2004 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)