RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/037 Re

i n d e k l a c h t nr. 2004.4593 (121.04)

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.

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

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een reisverzekering gesloten in verband met zijn vakantie naar India en Nepal van 7 februari tot en met 5 augustus 2003. Op deze reisverzekering werd door verzekeraar zogenaamde 'Payment on the Spot service' aangeboden. Deze service houdt in dat verzekerden lage medische nota's kunnen indienen bij agenten van verzekeraar in het land waar zij op dat moment op reis zijn. Op voorwaarde dat de ingediende rekeningen gedekt zijn onder de gesloten verzekering, vergoeden deze agenten de gedeclareerde kosten dan reeds aan de verzekerde.

Klager is op 29 april 2003 betrokken geweest bij een auto-ongeval en heeft daarbij een lichte hersenschudding, enkele snijwonden en kneuzingen opgelopen. Op 12 mei 2003 heeft klager gebeld naar het in het polisblad vermelde telefoonnummer van de agent van verzekeraar in India. Dit nummer bleek onjuist. Vervolgens heeft klager de agent van verzekeraar in Florida gebeld op een collect call nummer. Daar vertelde een medewerker dat klager de rekeningen moest opsturen. De collect call bleek klager gewoon zelf te moeten betalen. Vervolgens heeft hij (…) in (…) gebeld. Deze organisatie kon hem ook niet verder helpen.

Op 13 mei 2003 heeft klager vervolgens, geïrriteerd over de bovenstaande gang van zaken, met verzekeraar gebeld. De helpdesk-medewerkster die klager aan de telefoon kreeg was volgens klager te traag en sprak volgens hem gebrekkig Nederlands. Toen klager op meer snelheid aandrong heeft de medewerkster uiteindelijk het telefoongesprek afgebroken.

Omdat de bij het sluiten van de verzekering door verzekeraar beloofde service in de praktijk volgens klager niet had gewerkt en klager niet de vlotte, soepele en dienstverlenende service had gekregen waar hij recht op meende te hebben, heeft hij bij brief van 16 december 2003 een klacht bij verzekeraar ingediend.

Verzekeraar heeft bij brief van 18 december 2003 aan klager medegedeeld dat hij het betreurde dat het onjuiste telefoonnummer van de agent in India in de

polis was opgenomen en aangegeven naast de medische kosten tevens de door klager gemaakte telefoonkosten om in contact te treden met agenten van verzekeraar geheel te vergoeden.
Op 27 februari 2004 heeft klager zich met zijn klacht tot de Ombudsman Verzekeringen gewend. Verzekeraar heeft in reactie op de klacht van klager aangegeven dat het Payment on the Spot systeem is aangepast om problemen, zoals ondervonden door klager, te voorkomen. Voorts heeft verzekeraar aangevoerd dat het Customer Service team van verzekeraar zich tot het uiterste heeft ingespannen om een optimale service te bieden en dat hij klager op passende wijze tegemoet is getreden door klager een volledige vergoeding aan te bieden voor de door hem gemaakte telefoonkosten.

De klacht

Verzekeraar heeft zich niet tot het uiterste ingespannen om een optimale service te bieden. Bovendien is verzekeraar klager niet op passende wijze tegemoet getreden door de door klager gemaakte telefoonkosten in verband met zijn poging zijn kosten via de Payment on the Spot service vergoed te krijgen, te vergoeden. De materiële vergoeding neemt namelijk niet weg dat klager nodeloos ergernis en irritatie heeft ervaren. Hiervoor wenst klager een financiële tegemoetkoming van verzekeraar.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft getracht telefonisch contact op te nemen met de agent van verzekeraar in India. Klager gebruikte daartoe het telefoonnummer dat vermeld stond in de polis. Dit telefoonnummer is in de periode na afgifte van de polis aan klager buiten de invloed van verzekeraar om gewijzigd. Door deze voor verzekeraar onvoorziene omstandigheid is klager er niet in geslaagd contact te krijgen met het Payment on the Spot kantoor in India. Na ontvangst van zijn klacht hierover, heeft verzekeraar klager de mogelijkheid geboden om zijn claim alsnog bij het Payment on the Spot kantoor in India in te dienen. Klager heeft er evenwel voor gekozen om zijn claim na terugkomst van zijn reis bij het kantoor van verzekeraar in Nederland in te dienen. Na ontvangst van de declaratie, heeft verzekeraar 433 Rupi (EUR 8,25) voor medische kosten aan klager betaald. Verzekeraar heeft klager daarnaast coulancehalve ook de door hem gemaakte telefoonkosten ten bedrage van EUR 6,43 geheel vergoed. Verzekeraar is van mening klager daarmee op passende wijze tegemoet te zijn gekomen in de door hem geleden (materiële) schade.
Klager wenst daarnaast een financiële vergoeding te ontvangen in verband met irritatie en ergernis, die hij stelt te hebben ervaren door het niet kunnen bereiken van het Payment on the Spot kantoor in India. Verzekeraar acht geen gronden aanwezig voor toekenning van immateriële schadevergoeding wegens ervaren irritatie en ergernis. De situatie van klager valt niet onder de situaties waarop artikel 6:106 BW ziet. Zo er al grond zou zijn voor toewijzing van vergoeding van schade wegens ervaren irritatie en ergernis, is deze schade zeer minimaal mede gelet op de aard en omvang van de gedeclareerde kosten. Voorts is de door klager ervaren irritatie en ergernis voor een groot deel door hem zelf veroorzaakt aangezien hij ‘flink geïrriteerd’ heeft gebeld met de Customer Services afdeling van verzekeraar.

Het commentaar van klager

Klager heeft na kennisneming van het verweer van verzekeraar zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Bij het sluiten van de verzekering werden klager mogelijkheden in het vooruitzicht gesteld die in de praktijk niet waargemaakt bleken te kunnen worden.

Het oordeel van de Raad

1. Klager beklaagt zich erover dat verzekeraar zich niet tot het uiterste heeft ingespannen om klager een optimale service te bieden.
Verzekeraar heeft toegelicht hoe het kon gebeuren dat een onjuist telefoonnummer van de agent in India op het polisblad was vermeld. Verzekeraar heeft zijn excuses aangeboden voor de onjuiste vermelding van het telefoonnummer, het Payment on the Spot systeem aangepast en alle door klager gemaakte telefoonkosten - ook van telefoontjes naar de verkeerde instanties - vergoed. Over het afbreken van het telefoongesprek met klager door een medewerkster van verzekeraar heeft verzekeraar aangevoerd dat dit geen normale gang van zaken is, maar mede gevolg is van het feit dat klager flink geïrriteerd heeft gebeld, hetgeen ook door klager is erkend. Verdedigbaar is daarom het standpunt dat verzekeraar zich voldoende heeft ingespannen.
2. Klager eist van verzekeraar een financiële tegemoetkoming in verband met de door hem ervaren ergernis en irritatie door het in zijn geval niet werken van de Payment on the Spot service van verzekeraar.
3. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat voor deze eis geen rechtsgrond aanwezig is nu de situatie van klager niet valt onder de gevallen waarop artikel 6:106 BW ziet. Immers, slechts psychisch of geestelijk letsel van voldoende ernstige aard kan worden aangemerkt als een aantasting van de persoon als bedoeld in artikel 6:106 BW, welke recht geeft op vergoeding van immateriële schade (vgl. Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1997, 366 en conclusie A-G Hartkamp vóór HR 23 januari 1998, NJ 1998, 366). Hoewel bij klager sprake is geweest van psychisch onbehagen door het gebeurde, is dat niet van dien aard dat geoordeeld kan worden dat het tot geestelijk letsel leidt dat kan worden aangemerkt als een aantasting van de persoon als bedoeld in artikel 6:106 BW.
4. Het vorenstaande voert de Raad tot de slotsom dat verzekeraar door een financiële tegemoetkoming voor door klager ervaren ergernis en irritatie te weigeren, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 4 april 2005 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. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)