RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/007 Le

i n d e k l a c h t nr. 2004.2325 (051.04)

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

Namens klager is bij verzekeraar een offerte gevraagd voor een lijfrente-verzekering tegen koopsom. In het aanvraagformulier was als koopsom opgenomen +/- ƒ 66.930,-, en als jaarlijkse lijfrente ƒ 8.532,-.

Op 21 juli 2000 is door verzekeraar een offerte uitgebracht. Op deze offerte stond als berekeningsdatum 12 augustus 2000 vermeld. Als koopsom was opgenomen ƒ 65.884,- en als jaarlijkse lijfrente ƒ 8.532,- zolang klager leeft.

Omdat de beschikbare koopsom uiteindelijk ƒ 69.025,- bleek te zijn in plaats van ƒ 66.930,- heeft klager verzekeraar verzocht om herberekening van de jaarlijkse lijfrente.

Op 26 oktober 2000 heeft verzekeraar een nieuwe offerte uitgebracht. Deze bleek niet juist. Vervolgens heeft hij op 27 oktober 2000 wederom een nieuwe offerte uitgebracht, die ook niet juist bleek te zijn. Op 17 november 2000 werd om die reden nogmaals een offerte opgesteld. Deze offerte vermeldde als berekeningsdatum 1 september 2000. Als koopsom was opgenomen ƒ 69.025,- en als jaarlijkse lijfrente ƒ 8.904,- zolang klager leeft.

Op 26 oktober 2000 heeft verzekeraar een koopsom van ƒ 16.384,- ontvangen en op 31 oktober 2000 een koopsom van ƒ 52.641,-, totaal derhalve een koopsom van ƒ 69.025,-.

Op 14 december 2000 is vervolgens door verzekeraar een polis opgemaakt. Deze polis vermeldde als jaarlijkse lijfrente ƒ 8.856,-.

Door tussenkomst van de Ombudsman is verzekeraar overgegaan tot verhoging van de jaarlijkse lijfrenteuitkering tot de jaarrente als opgenomen in de offerte van 17 november 2000 (omgerekend € 4.044,-).

2005/007 Le

In de offerte van 17 november 2000 is bepaald, voor zover hier van belang:
'Ingangsdatum van de verzekering
Deze offerte is in verband met de opgegeven berekeningsdatum geheel vrijblijvend en slechts bruikbaar voor informatieve doeleinden.'

De klacht

Toen verzekeraar op 17 november 2000 de offerte uitbracht had hij de koopsom al ontvangen en had hij derhalve een geldige offerte moeten afgeven.

Dat verzekeraar coulancehalve bereid is gebleken om de jaarlijkse lijfrenteuitkering aan te passen aan die welke was opgenomen in de offerte van 17 november 2000 is onvoldoende omdat dit geen recht doet aan de klacht dat verzekeraar willens en wetens de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door een uitgebrachte offerte niet te honoreren en door ook achteraf, na op zijn fout gewezen te zijn, te volharden in zijn weigering de kwestie op te lossen.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft - samengevat weergegeven - het volgende aangevoerd.

Op 21 juli 2000 ontving verzekeraar het aanvraagformulier en een (Raad: kennelijk door de tussenpersoon van klager opgestelde) offerte voor een lijfrenteverzekering tegen koopsom ten behoeve van klager. Op zowel het aanvraagformulier als de offerte stond een jaarrente van ƒ 8.532,- genoemd. Indien de koopsom niet van verzekeraar afkomstig is, heeft de offerte een geldigheidsduur van twee weken.

De koopsommen ontving verzekeraar ruim drie maanden na ontvangst van het aanvraagformulier en de offerte. Bij het verlopen van de geldigheidstermijn van een offerte, worden de dan geldende tarieven gebruikt. Dit betekende in het geval van klager een verhoging van de jaarlijkse lijfrente van ƒ 8.532,- naar ƒ 8.856,-.

De stelling van klager dat verzekeraar de gegevens als opgenomen in de offerte van 17 november 2000 moest hanteren, is onjuist. Genoemde offerte is drie weken na ontvangst van de koopsommen verstrekt, op een moment dat er andere tarieven van toepassing waren. Bovendien stond in de offerte opgenomen dat deze geheel vrijblijvend was en slechts bruikbaar was voor informatieve doeleinden.

Ook het verwijt dat verzekeraar niet genegen is de zaak op een juiste manier af te handelen is onjuist. Verzekeraar heeft altijd keurig gereageerd op de telefoongesprekken met de tussenpersoon van klager en heeft zijn brieven altijd op een juiste manier beantwoord. Bovendien is klager coulancehalve financieel gecompenseerd. De lijfrente is verhoogd van ƒ 8.856,- naar ƒ 8.911,80. Dit is (afgerond) de jaarrente zoals genoemd in de offerte van 17 november 2000.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager nog aangevoerd dat de verhoging van de jaarlijkse lijfrente van ƒ 8.532,- naar ƒ 8.856,- voornamelijk te verklaren is doordat uiteindelijk een hogere koopsom ter beschikking is gekomen en niet, zoals verzekeraar beweert, door een ander tarief.

2005/007 Le

Het oordeel van de Raad

1. Ten tijde van het opstellen van de offerte op 17 november 2000 wist de verzekeraar, althans behoorde deze te weten, dat de koopsommen eerst op 26 oktober 2000 (ƒ 16.384,-) en op 31 oktober 2000 (ƒ 52.641,-) waren ontvangen. De verzekeraar heeft derhalve ten onrechte als berekeningsdatum 1 september 2000 in de offerte opgenomen.
2. In de offerte staat evenwel vermeld dat deze in verband met de opgegeven berekeningsdatum geheel vrijblijvend is en slechts bruikbaar is voor informatieve doeleinden. Dit betekent dat klager verzekeraar niet kon houden aan de in genoemde offerte opgenomen jaarlijkse lijfrente.
3. Bovendien heeft verzekeraar na tussenkomst van de Ombudsman de lijfrente aangepast aan de jaarrente zoals genoemd in de offerte van 17 november 2000. Hierdoor ontvangt klager uiteindelijk een hogere lijfrente dan, gelet op het moment van ontvangst van de koopsommen, uit de door verzekeraar gehanteerde tarieven voortvloeit.
4. Door te handelen als hiervoor omschreven heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 januari 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

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

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)