RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2007/094 Le

i n d e k l a c h t nr. 2007.0944 (025.07)

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 per 1 april 1995, door tussenkomst van een tussenpersoon, een levensverzekering bij verzekeraar gesloten. Verzekerd was onder andere een kapitaal bij in leven zijn van klager op 1 mei 2003 van fl. 374.774,-. De jaarpremie bedroeg fl. 58.595,-.

Op de expiratiedatum heeft verzekeraar klager een bedrag van € 53.089,- (fl. 116.993,-) uitgekeerd.

De klacht

Verzekeraar heeft op 23 juli 1998 de polis premievrij gemaakt en klager toegezegd dat op de expiratiedatum (1 mei 2003) fl. 130.655,- uitgekeerd zou worden. Deze toezegging is verzekeraar niet nagekomen.

Voorts heeft verzekeraar ten onrechte afgedwongen dat onbetaalde premies werden verrekend met de waarde van de polis, terwijl de polis al premievrij was gemaakt per 23 juli 1998. Verzekeraar heeft aldus misbruik gemaakt van klagers onverzekerde situatie vanwege financiële problemen.

Uit de brieven van verzekeraar van 23 juli 1998 en 20 januari 1999 heeft klager begrepen dat door maandelijks de risicopremie van fl. 1.303,02 te voldoen - hetgeen klager ook heeft gedaan - in ieder geval gedurende dat jaar het risico gedekt was en dat de door verzekeraar in zijn brief van 23 juli 1998 bevestigde premievrije waarde dan gedekt zou blijven. Het was klager niet duidelijk dat extra bedragen aan de opgebouwde waarde werden onttrokken.

Verzekeraar dient klager de op 23 juli 1998 bevestigde premievrije waarde van fl. 130.655,- (€ 59.288,65) te betalen, vermeerderd met de door klager op 1 augustus 2001 gedane extra betaling ad fl. 5.156,- (€ 2.339,69) plus de rente en/of winstuitkeringen.

Het standpunt van verzekeraar

Feiten

Vanaf 1 januari 1998 voldeed klager niet de contractueel verschuldigde premies voor zijn bij verzekeraar gesloten levensverzekering. Op 20 april 1998 heeft klagers tussenpersoon verzekeraar telefonisch medegedeeld dat het niet goed ging met het bedrijf van klager en dat alleen de risicopremies konden worden

betaald en de rest wellicht via zijn depot op zijn hypotheekpolis. Klager heeft verzekeraar vervolgens bij brief van 18 mei 1998 medegedeeld dat hij tot 1 juli 1998 alleen de risicopremies zou betalen en dat hij verwachtte vanaf laatstgenoemde datum de volledige maandbedragen weer te kunnen voldoen. Op genoemde brief is door verzekeraar aangetekend dat het bedrag aan risicopremies niet ontvangen was.

Bij brief van 23 juli 1998 heeft verzekeraar klager medegedeeld dat noch de risicopremie, noch de normale premie was betaald en dat daarom de verzekeringsdekking zou worden verlaagd tot de premievrije waarde en dat voorts de aanvullende verzekeringen zouden komen te vervallen. De premievrije waarde voor het kapitaal bij leven op de expiratiedatum zou fl. 130.655,- bedragen. De maatregel kon ongedaan worden gemaakt door betaling van de achterstallige premie en rente.

Op de brief van 23 juli 1998 is door verzekeraar aangetekend dat er op 27 juli 1998 contact is geweest met de tussenpersoon. Daarbij is medegedeeld dat er van betaling uit een depot bij Hypotheken niets bekend was, dat klager dat zelf zou moeten regelen en dat de risicopremies, ondanks toezegging, ook nooit waren betaald.

Bij brief van 12 augustus 1998 heeft klager verzekeraar medegedeeld dat hij de verzekering niet wenste te beëindigen, dat hij de risicopremies wilde blijven betalen tot 1 februari 1999 en dat hij de ‘pensioenbetaling’ vanaf die datum wilde hervatten. Met een aangetekende brief van 5 oktober 1998 heeft klager nogmaals bevestigd dat hij niet instemde met de op 23 juli 1998 aangekondigde premievrijmaking.

Omdat een reactie van verzekeraar uitbleef, wellicht omdat de brieven van klager naar een andere vestiging van verzekeraar werden gezonden, deelde klager op 16 december 1998 mede dat hij overwoog het pensioen naar een andere instelling over te brengen en vroeg hij verzekeraar wat de overdrachtswaarde was.

Bij brief van 4 januari 1999 heeft verzekeraar klager medegedeeld dat de toegezegde risicopremies niet waren voldaan en dat de premieachterstand zo ver was opgelopen dat de verzekering premievrij zou worden gemaakt. De premievrije waarde voor het kapitaal bij leven op de expiratiedatum bedroeg op 4 januari 1999 fl. 111.255,-. De overdrachtswaarde per 1 januari 1999 bedroeg fl. 95.226,-.

Op 7 januari 1999 heeft klager verzekeraar medegedeeld dat hij de pensioenverzekering in eigen beheer wilde voortzetten en heeft hij opdracht gegeven de overdrachtswaarde over te maken. Op 19 januari 1999 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen klager en verzekeraar waarin klager werd medegedeeld dat voor de overdracht de nodige formulieren moesten worden ingevuld. Klager heeft tijdens dit gesprek te kennen gegeven de verzekering toch te willen voortzetten. Op 20 januari 1999 heeft verzekeraar klager de formulieren ten behoeve van de overdracht doen toekomen en daarbij aangegeven hoe de verzekering kon worden voortgezet indien vanaf 1 februari 1999 voor een periode van maximaal 12 maanden alleen de risicopremie zou worden betaald. In deze brief is ook vermeld dat de onbetaalde (delen van de) premies met de waarde van de verzekering werden verrekend en dat de verzekerde bedragen verlaagd werden.

Op 27 januari 1999 heeft klager medegedeeld dat de in de brief van verzekeraar van 4 januari 1999 genoemde premievrije bedragen niet juist waren omdat deze al per 23 juli 1998 waren vastgesteld. Verder verzocht klager verzekeraar om een

toelichting op de verrekening van de onbetaalde maandpremies met de waarde van de verzekering. Naar aanleiding van deze brief heeft twee maal telefonisch overleg plaatsgevonden. Uit de summiere aantekening van verzekeraar is op te maken dat klager dacht dat de verzekering in 1998 was beëindigd en dat hij nu weer gewoon premie kon betalen. Kennelijk is uitgelegd dat het zo niet werkt en dat niet betalen van de premie premievrijmaking tot gevolg heeft. Na premievrijmaking hervatten van de premiebetaling betekent het sluiten van een nieuwe verzekering.

Begin februari 1999 heeft nogmaals telefonisch overleg plaatsgevonden waarbij klager duidelijk is gemaakt dat er gekozen moest worden voor betalen óf eigen beheer. Klager deelde verzekeraar mede dat hij met zijn tussenpersoon zou overleggen.

Op 8 februari 1999 heeft klager per faxbericht medegedeeld dat hij vanaf 1 februari 1999 maandelijks de risicopremie zou gaan betalen. Op 11 februari 1999 heeft verzekeraar de ondertekende verklaring, inhoudende dat klager akkoord ging met het voorstel van 20 januari 1999, ontvangen.

Op 10 februari 2000 heeft klager verzekeraar verzocht de risicopremie automatisch te incasseren. Op 29 maart 2000 heeft klager om een overzicht van de stand van zaken verzocht en heeft hij gevraagd welke premies betaald moesten worden om de oorspronkelijke verzekerde bedragen en pensioenaanspraken weer terug te krijgen. Naar aanleiding van deze brief heeft er in de periode maart tot en met juni 2000 overleg tussen verzekeraar en de tussenpersoon plaatsgevonden, waarbij de tussenpersoon op 21 juni 2000 een overzicht van de betaalde risicopremies aan verzekeraar heeft gestuurd. Op 1 januari 2001 herinnerde klager verzekeraar aan zijn vorige verzoeken en vroeg hij wat de gevolgen voor de verzekerde bedragen zouden zijn indien hij de volledige premiebetaling per februari 2000 zou gaan hervatten.

In de periode maart tot en met mei 2001 is er telefonisch contact geweest tussen klager en verzekeraar, hetgeen resulteerde in een gesprek met een accountmanager op 30 mei 2001 en de formulering van de vraagpunten: (1) welke dekkingen zijn er op dit moment, (2) is er in de periode 1 februari 1998 tot 1 februari 1999 iets onttrokken aan de polis en hoe is het verschil in premievrije waarde te verklaren en (3) welke premie moet worden betaald om de oorspronkelijke verzekerde kapitalen te verkrijgen rekening houdend met een één jaar latere pensioendatum.

In de periode van 11 tot en met 26 oktober 2001 zijn deze vragen door verzekeraar telefonisch beantwoord en is klager medegedeeld dat de waarde van de verzekering onvoldoende was om de premies over 2000 te kunnen verrekenen. De keuze was óf direct betalen óf premievrijmaking. Bevestiging vond plaats bij brief van 26 oktober 2001. Op 12 november 2001 deelde klager verzekeraar mede dat hij niet akkoord ging met de premievrijmaking, dat zijn vragen niet waren beantwoord en dat hij pensioenopbouw in eigen beheer overwoog.

Op 3 december 2001 is de polis uiteindelijk premievrij gemaakt met verrekening van de achterstallige premies. Op 24 december 2001 heeft verzekeraar klager de gewijzigde polisbladen toegezonden en medegedeeld welke bescheiden vereist waren voor overdracht naar eigen beheer. Enige maanden voordat de verzekering expireerde, meldde klager aan zijn tussenpersoon dat hij niet akkoord ging met de zijns inziens te lage uitkering. Hij claimde een uitkering in overeenstemming met de premievrije waarde per 23 juli 1998. Bij brief van 12 juni 2003 heeft verzekeraar uitgelegd dat de premievrijmaking per die datum niet was

doorgevoerd en dat later niet betaalde premies zijn verrekend met de waarde van de verzekering. Op 17 juni 2003 heeft klager zijn tussenpersoon medegedeeld dat hij het niet eens was met de uitleg van verzekeraar omdat er volgens hem van 1 februari 1998 tot 1 februari 1999 geen sprake was van risicodekking. Verzekeraar heeft de tussenpersoon op 7 juli 2003 medegedeeld dat de risicodekking wel (tot maart 2000) in stand was gehouden.

Verweer

De algemene en bijzondere voorwaarden die op de onderhavige verzekering van toepassing zijn, geven de gevolgen aan van premievrijmaking (artikel 6 van de algemene voorwaarden) en het niet betalen van de premie (artikel 9 van de algemene voorwaarden). De voorwaarden bevatten geen bepalingen die een 'premieholiday' regelen. Er is op meerdere momenten sprake geweest van het aankondigen van premievrijmaking omdat de verschuldigde premie niet (geheel) werd betaald.

Klager gaat er ten onrechte van uit dat de polis per 23 juli 1998 premievrij is gemaakt. Verzekeraar heeft weliswaar op die datum aangekondigd dat er premievrij zou worden gemaakt, maar dit is niet gebeurd omdat klager op 12 augustus 1998 mededeelde dat hij geen beëindiging van de verzekering wenste en de premies in ieder geval gedeeltelijk wilde blijven voldoen, eventueel door te putten uit een depot bij Hypotheken.

Dat er geen premievrijmaking plaats vond blijkt uit het feit dat er geen aangepaste, premievrije polis werd afgegeven. Verder blijkt ook uit de brief van verzekeraar van 4 januari 1999, die zowel aan klager als aan zijn tussenpersoon is gezonden, dat de premievrijmaking in juli 1998 niet is doorgegaan en dat er premievrijmaking per 4 januari 1999 dreigde. Aangezien het verzekerd kapitaal van fl. 130.655,- alleen gold bij premievrijmaking per 23 juli 1998 en deze premievrijmaking niet is doorgegaan, wijst verzekeraar de eis van klager dat ten minste fl. 130.655,- zou moeten worden uitgekeerd terecht af.

Naar aanleiding van de volgende aangekondigde premievrijmaking per 1 januari 1999 is er telefonisch contact geweest tussen verzekeraar en klager. Op 19 januari 1999 deelde klager verzekeraar mede liever de verzekering voort te zetten (met verrekening van onbetaalde premies) dan het pensioen in eigen beheer te nemen. Op 20 januari 1999 schreef verzekeraar dat voortzetting van de verzekering met verrekening van de onbetaalde premies mogelijk was, waarbij uitdrukkelijk werd aangegeven dat dit tot gevolg zou hebben dat de verzekerde bedragen verlaagd werden. Naar aanleiding van deze brief heeft op 28 januari 1999 een telefoongesprek met klager plaatsgevonden. Uit de summiere aantekening van dat gesprek is op te maken dat klager aanvankelijk wellicht niet volledig duidelijk was wat de gevolgen waren van het tijdelijk niet betalen van de volledige premie. Aangenomen mag worden dat hem na dit gesprek wel duidelijk was dat, als de verzekering door premievrijmaking zou zijn beëindigd per 23 juli 1998, het niet mogelijk was om diezelfde verzekering weer gewoon voort te zetten. Begin februari 1999 heeft nogmaals een telefoongesprek met dezelfde strekking plaatsgevonden, waarbij tevens door verzekeraar is gesteld dat klager een keuze moest maken tussen premiebetaling of het in eigen beheer nemen van de pensioenvoorziening. Klager heeft meegedeeld dat hij met zijn tussenpersoon zou overleggen. Daarna heeft klager gekozen voor voortzetting met verrekening van de onbetaalde premies met de waarde van de verzekering.

Verzekeraar ontkent nadrukkelijk dat er sprake is geweest van dwang. Klager heeft in alle vrijheid de keuze gehad tussen beëindiging van de verzekering met premievrijmaking, beëindiging van de verzekering en het in eigen beheer nemen

van de pensioenvoorziening en voortzetting van de verzekering met verrekening van de achterstallige premie.

Klager heeft zijn zaak op 4 augustus 2006 voorgelegd aan de Ombudsman Verzekeringen. De door deze ingeschakelde actuarieel adviseur stelt in haar rapport dat het aan te bevelen is om de polis premievrij te maken indien de kans op premieherstel gering is. Zij constateert dat verzekeraar drie maal heeft voorgesteld om de verzekering premievrij te maken, zelfs met terugwerkende kracht hetgeen, doordat de risicopremie niet werd voldaan, opmerkelijk is. Nadat zij opmerkte dat het niet goed begrijpelijk is waarom de premiebetaling vanaf 2000 niet is hervat, concludeert zij dat er geen aanleiding is verzekeraar om een verhoging van het uitgekeerde kapitaal te vragen. Verzekeraar is het met dit standpunt eens. De Ombudsman Verzekeringen concludeerde op 9 januari 2007 in zijn brief aan klager dat hij verzekeraar (ook op het punt van de informatieverstrekking) geen concrete verwijten kan maken. Verzekeraar is het met dit standpunt eens.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd.

Dat de algemene en bijzondere voorwaarden geen ‘premieholiday’ regelen, is niet relevant nu verzekeraar het betalen van uitsluitend de risicopremies gedurende een zekere periode zelf heeft toegestaan.

Er is - anders dan verzekeraar stelt - geen sprake van een enkele aankondiging dat er per 23 juli 1998 premievrijmaking zou plaatsvinden.

In zijn brieven van 12 augustus 1998 en 5 oktober 1998 heeft klager aangegeven het niet met de brief van 23 juli 1998 eens te zijn, doch uitsluitend in die zin dat er met geen woord gerept werd over de met verzekeraar gemaakte afspraak over het tijdelijk betalen van uitsluitend de risicopremie van fl. 1.302,02. Op deze brieven heeft verzekeraar ook nooit gereageerd en pas op 4 januari 1999 kwam er weer een brief dat de premievrije waarde opnieuw was verlaagd.

Zeker nu de verzekering een oudedagsvoorziening betreft, mocht van verzekeraar worden verwacht dat hij klager zou informeren als hij gelden aan deze voorziening zou onttrekken. Verzekeraar stelt ook zelf in zijn brief aan de Ombudsman Verzekeringen van 13 december 2006 dat hij wel een meer proactieve rol had mogen spelen met betrekking tot de informatievoorziening.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat klager - die werd bijgestaan door een tussenpersoon - verzekeraar op 18 mei 1998 heeft medegedeeld dat tot 1 juli 1998 slechts de risicopremie zou worden betaald, dat verzekeraar klager op 23 juli 1998 en 4 januari 1999 heeft medegedeeld de polis om te zullen zetten in een premievrije polis omdat de voor de verzekering verschuldigde premies niet geheel werden betaald, dat deze aangekondigde premievrijmakingen op uitdrukkelijk verzoek van klager niet zijn doorgevoerd en dat verzekeraar eerst op 3 december 2001 daadwerkelijk is overgegaan tot premievrijmaking met terugwerkende kracht tot 1 maart 2000.
Voorts blijkt uit de overgelegde stukken dat verzekeraar klager op 20 januari 1999 een voorstel heeft gedaan tot voortzetting van de verzekering met verrekening van de achterstallige premie, welk voorstel klager - nadat hij hierover veelvuldig contact met verzekeraar had gehad en had medegedeeld hierover met zijn tussenpersoon te overleggen - voor akkoord heeft ondertekend. In dit voorstel stond vermeld dat de

verrekening van de onbetaalde premies met de waarde van de verzekering tot gevolg zou hebben dat de verzekerde bedragen verlaagd werden.
2. Verdedigbaar acht de Raad het standpunt van verzekeraar dat hij niet gehouden is klager fl. 130.655,- (€ 59.288,65) aan verzekerd kapitaal te betalen, aangezien dit bedrag alleen gold bij premievrijmaking per 23 juli 1998 en deze premievrijmaking niet heeft plaatsgevonden.
3. Eveneens verdedigbaar acht de Raad het standpunt van verzekeraar dat klager in alle vrijheid heeft gekozen voor voortzetting van de verzekering met verrekening van de achterstallige premies. Klager heeft immers het op 20 januari 1999 door verzekeraar gedane voorstel daartoe, na overleg met zijn tussenpersoon, voor akkoord ondertekend.
4. Voor zover klager zich tot slot beklaagt over het feit dat verzekeraar hem niet heeft geïnformeerd over de concrete gevolgen van het gedurende langere tijd niet volledig betalen van de premie, is de Raad van oordeel dat de onder 1. genoemde omstandigheden zodanig zijn dat verzekeraar niet is tekortgeschoten in zijn informatieverplichting jegens klager.
5. Het voorgaande voert tot de slotsom dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad zodat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Aldus is beslist op 3 december 2007 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. C.W.M. van Ballegooijen, 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)