RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/3 Mo

i n d e k l a c h t nr. 066.99

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 tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klager heeft door bemiddeling van zijn tussenpersoon bij verzekeraar een autoverzekering gesloten. Verzekeraar heeft de tussenpersoon in januari 1998 bericht de particuliere verzekeringen, waaronder die van klager, te willen oversluiten en aangeboden de verzekeringen over te brengen naar een volmachtbedrijf waarin hij voor 100% deelneemt.

De tussenpersoon heeft verzekeraar op 5 februari 1998 medegedeeld van het aanbod geen gebruik te zullen maken en er de voorkeur aan te geven de betreffende verzekeringen bij een andere verzekeraar onder te brengen. Verzekeraar heeft de verzekering van klager met ingang van de contractsvervaldatum, 3 maart 1999, geroyeerd.

De klacht

Klager had sinds 1978 via zijn tussenpersoon een autoverzekering bij verzekeraar. De laatste contractsvervaldatum was 3 maart 1999. De premienota en het nieuwe aanhangsel werden ieder jaar vóór de maand maart door de tussenpersoon toegestuurd. In de wetenschap dat de verzekering op de vervaldag zou worden verlengd heeft klager die stukken afgewacht. Op 12 maart 1999 ontving klager een brief van 11 maart 1999 van zijn tussenpersoon waarin - onder meer - werd medegedeeld dat verzekeraar in verband met een gewijzigde marktbenadering alle particuliere verzekeringen had overgedragen aan een gevolmachtigde agent. De tussenpersoon deelde voorts mede in de gelegenheid te zijn gesteld om klager per 1 maart 1999 een passend alternatief bij een andere verzekeraar aan te bieden. Het gevolg is,

aldus de tussenpersoon, dat de personenautoverzekering van klager bij verzekeraar per 1 maart 1999 wordt beëindigd. Een afschrift van de royementsverklaring werd bijgevoegd. Klager werd verzocht, indien hij zich met het aanbod van de tussenpersoon kon verenigen, een bijgesloten aanvraagformulier voor de nieuwe autoverzekering aan de tussenpersoon te retourneren.

Klager heeft op zaterdag 13 maart 1999 gebeld met de tussenpersoon en met verzekeraar, maar kon niemand bereiken die uitsluitsel kon geven of hij nog wel verzekerd was. Bij gebrek aan vervoer heeft klager voor hem zeer belangrijke zaken in dat weekeinde afgezegd. Desgevraagd heeft verzekeraar op maandag 15 maart 1999 aan klager medegedeeld dat verlenging van de verzekering niet mogelijk was. Klager heeft bij die gelegenheid erop gewezen dat geen opzegtermijn in acht was genomen. Volgens de tussenpersoon zou het bericht van royement ook pas op 11 maart 1999 door hem zijn ontvangen.

Klager is van mening dat de brief van de tussenpersoon van 11 maart 1999 geen garantie bevat dat hij in geval van schade in de periode van 3 tot 11 maart 1999 verzekerd zou zijn geweest. Klager acht de handelwijze van verzekeraar ongepast.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft de tussenpersoon van klager in januari 1998 per brief op de hoogte gesteld van zijn voornemen zich uitsluitend te richten op het verzekeren van zakelijke risico's en de particuliere verzekeringen die hij nog in portefeuille heeft, over te sluiten naar een zelfstandig werkend assuradeurenbedrijf (100% dochter) van verzekeraar. Bij de brief was een bestandsselectie van alle particuliere risico's die voor oversluiten in aanmerking kwamen bijgevoegd; in die selectie waren opgenomen de naam-adres-woonplaats gegevens van verzekerden en de vervaldagen van contracten. De oversluiting zou, indien akkoord, vanaf de prolongatiemaand april 1998 plaatsvinden. Op 5 februari 1998 deelde de tussenpersoon van klager aan verzekeraar mede dat hij geen gebruik wilde maken van het aanbod de particulieren- portefeuille over te sluiten naar het bedoelde assuradeurenbedrijf. De tussenpersoon gaf te kennen dat hij de desbetreffende polissen vanaf 1 april 1998 elders wilde oversluiten. Het contract met klager zou per 3 maart 1999 worden overgesloten. Het spijt verzekeraar dat klager niet tijdig is geïnformeerd over een nieuw aanbod bij een andere verzekeraar. Naar de mening van verzekeraar zijn door hem alle stappen ondernomen om de oversluiting zo correct mogelijk te laten verlopen.

Het commentaar van klager

Uit het verweerschrift van verzekeraar blijkt dat klager door zijn tussenpersoon verkeerd is ingelicht. Klager leest voorts in het verweerschrift dat de verzekerden zouden worden ingelicht. Dat is in het onderhavige geval niet gebeurd. Ook blijkt dat klager door de tussenpersoon in het telefoongesprek op 15 maart 1999 verkeerd is voorgelicht over de datum waarop verzekeraar de tussenpersoon van het voornemen tot oversluiting op de hoogte zou hebben gesteld. Mogelijk is dat de tussenpersoon voor het

eerst op 11 maart 1999 het bericht van de oversluiting heeft ontvangen, maar dat neemt niet weg dat het ongepast is van de tussenpersoon voor te wenden dat hij van niets wist. Klager concludeert dat de tussenpersoon hem niet tijdig heeft bericht en daarmee heeft verhinderd dat hij tijdig een andere verzekering kon kiezen. Klager wenst zijn klacht te verleggen naar de tussenpersoon.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad is de vraag aan de orde gesteld of verzekeraar in de gegeven omstandigheden heeft kunnen afzien van het zelf informeren van klager, nadat de tussenpersoon hem te kennen had gegeven de betreffende particuliere verzekeringen, waaronder die van klager, niet onder te brengen bij het door verzekeraar voorgestelde volmachtbedrijf. Verzekeraar heeft de oversluiting aangemerkt als een organisatorische maatregel van interne aard. De voorwaarden en de risicodrager bleven voor de verzekerden ongewijzigd. Gewijzigd is slechts de behandelaar van de polisadministratie. Het voornemen tot oversluiting is in januari 1998 aan de tussenpersoon ter kennis gebracht. Deze heeft klager gedurende een jaar in het ongewisse gelaten, aldus verzekeraar.

Het oordeel van de Raad

1. Voor zover het standpunt van verzekeraar inhoudt dat het niet op zijn weg lag zich in verband met de voorgenomen oversluiting van de particuliere polissen rechtstreeks te wenden tot de verzekerden die via een tussenpersoon een verzekering hadden gesloten, onder wie klager, overweegt de Raad ambtshalve het volgende. Voorstelbaar en verdedigbaar is dat verzekeraar zich aanvankelijk op het standpunt stelde dat het niet noodzakelijk was rechtstreeks mededeling aan zijn particuliere verzekerden te doen omtrent de door hem aan de tussenpersoon voorgestelde overdracht van de polisadministratie aan het door hem voorgestelde volmachtbedrijf. In de visie van verzekeraar zou de verzekeringsovereenkomst met de particuliere verzekerden immers in stand blijven en zou derhalve sprake zijn van een aangelegenheid die voor de verzekerden niet van wezenlijk belang is. Wel merkt de Raad hierbij op dat dat uit de brief van verzekeraar van januari 1998 aan de tussenpersoon geenszins blijkt.
2. Wat er van dit laatste zij, toen eenmaal uit de reactie van de tussenpersoon was gebleken dat deze niet akkoord wilde gaan met het aangeboden alternatief en het duidelijk was dat de verzekeringsovereenkomsten met de particuliere verzekerden zouden worden beëindigd, had verzekeraar aan onder anderen klager, voor wie de beëindiging van de verzekering van wezenlijke betekenis is, rechtstreeks mededeling moeten doen van de aanstaande beëindiging van de verzekering.
3. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat verzekeraar door zich in het onderhavige geval onvoldoende te kwijten van zijn verplichting klager tijdig op de hoogte te brengen van de aanstaande beëindiging van diens verzekering de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. De Raad acht evenwel geen termen aanwezig om aan dit oordeel financiële gevolgen voor verzekeraar te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht in zoverre gegrond, maar verbindt daaraan geen financiële gevolgen voor verzekeraar.

2000/3 Mo

Aldus is beslist op 10 januari 2000 door Mr. D.H. Beukenhorst,
Drs C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork, Mr. M.M. Mendel en Mr. W.E. Veldhuyzen,
leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M.Splinter)