RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/044 Br.T

i n d e k l a c h t nr. 2004.3397 (082.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen

hierna te noemen ‘de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klaagster heeft via de tussenpersoon een inboedelverzekering, een opstalverzekering, een glasverzekering, een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren en een rechtsbijstandverzekering gesloten.

Bij brief van 5 april 2004 heeft klaagster aan de tussenpersoon informatie gevraagd omtrent de afloopdata van de verzekeringen, de opzegtermijn en de financiële consequenties als klaagster de verzekeringen tussentijds zou opzeggen of van tussenpersoon zou veranderen.

Bij brief van 8 april 2004 heeft de tussenpersoon geantwoord dat hij er vanuit gaat dat klaagster gekozen heeft voor een nieuwe tussenpersoon en dat hij aan het overvoeren van het pakket verzekeringen van klaagster alle medewerking zal verlenen, en dat de rechtsbijstandverzekering in zijn volmachtbedrijf loopt en dat hij na een getekend verzoek van klaagster via haar nieuwe tussenpersoon deze verzekering door assuradeuren zal laten beëindigen.

Bij brief van 20 april 2004 heeft klaagster de tussenpersoon meegedeeld dat zijn brief van 8 april 2004 niet de antwoorden op de bij brief van 5 april 2004 gestelde vragen geeft en dat zij deze antwoorden alsnog van hem wil ontvangen.

Na tussenkomst van de zoon van klaagster heeft de tussenpersoon bij brief van 7 mei 2004 aan klaagster alsnog een overzicht verstrekt van de door haar gesloten verzekeringen, onder meer de ingangs- resp. de wijzigingsdatum, de premievervaldatum en de contractsduur (van drie verzekeringen: 120 maanden, van twee verzekeringen: 60 maanden). Voorts heeft hij haar in de brief meegedeeld dat de uiterste opzegtermijn normaliter 3 maanden voor de contractsvervaldatum is en dat tussentijdse beëindiging niet mogelijk is behoudens bij overlijden en het vervallen van het verzekerbare belang. In

een brief van 18 mei 2005 heeft de tussenpersoon aan klaagster opgave gedaan van de mogelijkheden om de verzekeringen in 2005 en 2006 te beëindigen.

De klacht

Bij brief van 5 april 2004 heeft klaagster om informatie gevraagd omtrent de resterende looptijd van haar verzekeringen en omtrent de kosten die met opzegging ervan gemoeid zouden zijn. Hierop heeft de tussenpersoon op een onbehoorlijke manier gereageerd. Hij weigerde eerst om antwoord te geven, en vervolgens gaf hij foute antwoorden. Pas nadat de zoon van klaagster een brief tot de directie van de tussenpersoon had gericht, kwam antwoord. Van een excuus of uitleg omtrent de eerdere handelwijze is echter geen sprake; in plaats daarvan deelde de tussenpersoon mee geen correspondentie van klaagster of haar zoon meer te zullen behandelen, behalve een verzoek tot opzegging van de verzekeringen.

Klaagster vindt de handelwijze van de tussenpersoon onbehoorlijk en onbeschoft. Als zij minder mondig zou zijn, zou zij aan tienjarige contracten worden gehouden, ook al zijn deze enkele jaren geleden afgeschaft. Niet duidelijk is of de tussenpersoon bij alle klanten nog steeds melding maakt van tienjarige contracten; als dat zo is houdt hij zich niet aan de door hem onderschreven GIDI.

Klaagster vermoedt dat de tussenpersoon zo handelt omdat haar zoon een zakelijk geschil heeft met de directeur van een bedrijf dat feitelijk een zusteronderneming is van de tussenpersoon, en dat de tussenpersoon zo onprofessioneel is om dat verschil van mening te laten doorwerken in zijn 'dienstverlening'.

Het standpunt van de tussenpersoon

De tussenpersoon werkt al ruim 45 jaar in de verzekeringsbranche en heeft nimmer een klacht van een relatie ontvangen. De klacht van klaagster bevreemdt hem echter niet. De zoon van klaagster heeft een dispuut met een zusteronderneming van de tussenpersoon. Dit dispuut gaat onder andere gepaard met zeer veel correspondentie van de kant van de zoon van klaagster.

Klaagster heeft in het verleden zelf haar zaken met de tussenpersoon besproken, hetgeen nagenoeg altijd telefonisch in goed overleg geschiedde. Toen de tussenpersoon de eerste brief namens klaagster van de zoon van klaagster ontving, vermoedde de tussenpersoon dat dit ook een langdurige briefwisseling zou worden. Dat de antwoorden op de gestelde vragen reeds bij de zoon van klaagster bekend waren, blijkt uit de aan de Raad overgelegde stukken waaruit de contractstermijn naar voren komt.

Daar de onderlinge verhoudingen zodanig waren dat een basis voor een goede relatie ontbrak, heeft de tussenpersoon direct aangegeven alle medewerking te zullen verlenen om de polissen over te voeren naar een ander intermediair.

Toen de zoon van klaagster verder inging op de kosten van een overvoer en dergelijke heeft de tussenpersoon overleg gehad met de verzekeraars en hun verzocht de polissen tussentijds per eerstkomende premievervaldatum te beëindigen zodat een nieuwe tussenpersoon niet te maken zou hebben met langlopende contracten dan wel de zoon van klaagster eerst zou vragen de polissen om te zetten naar jaarcontracten.

Hierop heeft de tussenpersoon een akkoord van de verzekeraars gekregen en vervolgens heeft hij dit schriftelijk aan klaagster kenbaar gemaakt. Tot op heden heeft hij geen bericht van haar ontvangen of de polissen moeten worden beëindigd of dat een nieuwe tussenpersoon gaat optreden. Uit de brief van 9 juni 2004 van de zoon van

klaagster aan de Ombudsman Verzekeringen leidt de tussenpersoon af dat tot dit laatste is besloten.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, haar klacht gehandhaafd. De vrees van de tussenpersoon voor een uitvoerige correspondentie is ongegrond: de vragen van klaagster konden in een korte brief beantwoord worden. Pas toen haar brieven niets opleverden, heeft haar zoon zich met de kwestie bemoeid. De antwoorden op de gestelde vragen waren niet reeds bij haar zoon bekend. De tussenpersoon lijkt hiermee te willen insinueren dat de vragen gesteld zijn om hem onnodig werk te laten verrichten. Dat laatste is niet het geval.

In april 2004 bleek dat klaagster naast een uitgebreide opstalverzekering ook een aparte glasverzekering heeft. Omdat deze verzekeringen tegenwoordig veelal samengevoegd zijn in één polis en dat geld kan besparen, zou het kunnen lonen om haar verzekeringen onder de loep te nemen en eventueel op korte termijn op te zeggen. Klaagster kwam er zelf bij raadplegen van haar polissen niet uit.

Daarom heeft zij haar brief van 5 april 2004 aan de tussenpersoon gestuurd. In de brief heeft zij ook een vraag gesteld over het wijzigen van tussenpersoon, omdat de tussenpersoon had nagelaten haar te wijzen op de overbodigheid van een aparte glasverzekering. De dienstverlening van de tussenpersoon ging al jaren niet verder dan het sturen van rekeningen.

De tussenpersoon beantwoordde de vragen niet, ook niet nadat klaagster er nogmaals om had gevraagd. De onwil om te antwoorden had niets te maken met het vermijden van een lange briefwisseling. Het antedateren van de brief van 8 april 2004 en de onwil om te antwoorden deden de zoon van klaagster besluiten zich met de zaak te bemoeien. Toen kon wel antwoord worden gegeven. De antwoorden waren echter onvolledig en deels onjuist.

Waarom noemde de tussenpersoon een contractsvervaldatum in 2011 en looptijden van 120 maanden, terwijl tienjarige contracten al in 2000 zijn vervangen door vijfjarige? Klaagster kreeg er geen antwoord op, laat staan een verontschuldiging voor deze foutieve informatie. De tussenpersoon gaat er in zijn verweer niet op in. Welke kosten zijn gemoeid met een intermediairwijziging? Ook daarop kwam geen antwoord.

Klaagster had als goede klant een aantal vragen, die op onfatsoenlijke wijze door de tussenpersoon zijn afgehandeld. Daarbij heeft hij zich laten leiden door een geschil dat een zusteronderneming met de zoon van klaagster heeft. Een dergelijke vermenging van belangen is onprofessioneel en lijkt in strijd met uitgangspunten van de branche.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Na de ontvangst van de uitnodiging om ter zitting van de Raad te verschijnen heeft de tussenpersoon klaagster en haar zoon aangeboden om in een persoonlijk onderhoud de kwestie te bepreken, maar klaagster heeft geweigerd daarop in te gaan.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken.

2005/044 Br.T

Het oordeel van de Raad
1. De onderhavige kwestie is klaarblijkelijk in belangrijke mate beïnvloed door een tussen de zoon van klaagster en een zusteronderneming van de tussenpersoon bestaande onenigheid. De tussenpersoon heeft weinig professioneel gehandeld door zich bij de advisering van klaagster te laten beïnvloeden door de bestaande onenigheid. Anderzijds heeft ook de zoon van klaagster weinig inzet getoond om de kwestie op te lossen.
2. De tussenpersoon kon de brief van 5 april 2004 van klaagster uitleggen als een voornemen de verzekeringsrelatie met hem te beëindigen. Zijn brief van 8 april 2004 waarin hij van deze uitleg blijk gaf, was dan ook niet onjuist.
3. Niet correct waren de brieven van 7 en 18 mei 2004 van de tussenpersoon, door de onjuiste vermelding van de contractsduur van enkele verzekeringen en omdat geen antwoord werd gegeven op de vraag van klaagster naar de kosten van het beëindigen van de verzekeringen en het veranderen van tussenpersoon. Zulks acht de Raad echter, mede gelet op de hiervoor vermelde bestaande onenigheid, in tuchtrechtelijke zin niet zodanig ernstig dat de tussenpersoon hierdoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 9 mei 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman