**RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN**

U I T S P R A A K Nr. 2004/15 Le.T

i n d e k l a c h t nr. 2003.2767 (082.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de bank'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de bank gevoerde schriftelijke verweer.

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

Inleiding

Klager heeft bij de bank een overeenkomst van geldlening gesloten voor een bedrag van ƒ 105.000,- en tegen een rente van 10,375% per jaar. De einddatum van het contract is 1 mei 2004. Tot zekerheid van de geldlening heeft klager aan de bank verpand een overeenkomst van levensverzekering, gesloten bij een tot het concern van de bank behorende levensverzekeringmaatschappij (hierna: de verzekeraar). Deze overeenkomst van levensverzekering voorziet in een uitkering van een bedrag van ƒ 94.750,- als klager op 4 mei 2004 in leven is en bij diens vooroverlijden.

De klacht betreft het feit dat de bank naar de mening van klager diens verzoek tot vervroegde aflossing van de geldlening door afkoop van de levensverzekering traag heeft afgewikkeld.

De klacht

Klager heeft op 20 februari 2002 met de bank het verzoek tot vervroegde aflossing van de geldlening door afkoop van de levensverzekering besproken. In dat gesprek beschikte de bank niet over alle relevante stukken maar slechts over stukken voor een door klager voor het resterende af te lossen bedrag af te sluiten persoonlijke lening. In een brief van 18 maart 2002 schrijft de bank dat zij zich op 22 februari 2002 omtrent de afkoopwaarde schríftelijk tot de verzekeraar heeft gewend. De bank legt de schuld voor de trage afhandeling bij de verzekeraar, maar uit correspondentie tussen de verzekeraar en de bank blijkt dat pas op 11 juni 2002 een verzoek tot afkoop is gedaan. Op 4 juli 2002 deelde de verzekeraar mee dat hij de afkoopsom op klagers bankrekeningnummer zou storten. Klager heeft de verzekeraar vervolgens bericht dat het bankrekeningnummer niet van klager is. Na enige discussie hierover is de afkoopsom van de levensverzekering pas op 3 augustus 2002 op de rekening-courantrekening van klager bij de bank overgemaakt. Deze heeft het bedrag vervolgens zonder klager hiervan in kennis te stellen overgeboekt naar een andere rekening van klager. Op 22 augustus 2002 is het bedrag weer afgeschreven ter aflossing van het krediet. De afwikkeling van klagers verzoek

heeft dus een zeer lange tijd in beslag genomen; een redelijke termijn is 4 tot 6 weken. Weliswaar heeft de bank als gebaar de aan klager in rekening gebrachte boeterente met € 454,26 verlaagd, maar daarmee kan klager geen genoegen nemen. Een collega van klager betaalde bij de bank veel minder boeterente. De lening kostte klager per maand aan rente € 415,33. Klager heeft dus in totaal een bedrag van € 2.076,67 teveel aan rente betaald.

Het standpunt van de bank

Klager en de bank zijn het met elkaar oneens over het doel en het verloop van de bespreking van 20 februari 2002. De afspraak tot dat gesprek is in de beleving van de bank nadrukkelijk gemaakt met een adviseur voor particuliere relaties om de bedoelde financiering in de privésfeer te kunnen regelen. Onverwacht vroeg klager in dat gesprek naar een leasefinanciering, een bijzondere financieringsvorm voor de zakelijke sector. Bij afwezigheid van de adviseur voor zakelijke relaties kon op dat moment niet op die vraag worden ingegaan.

Toen duidelijk was wat zou gaan gebeuren heeft de bank op 22 maart 2002 aan de verzekeraar gevraagd een opgave te doen van de actuele afkoopwaarde. Die afkoopwaarde heeft de verzekeraar op 17 mei 2002 schriftelijk aan haar bevestigd. Deze opgave heeft de bank verwerkt in haar aflossingsvoorstel van 31 mei 2002 aan klager. Deze heeft na diverse gesprekken en correspondentie met medewerkers van de bank uiteindelijk op 10 juni 2002 zijn schriftelijke akkoord gegeven op het definitieve voorstel van 31 mei 2002 van de bank. Na dit akkoord heeft de bank direct op 11 juni 2002 aan de verzekeraar de polis toegezonden en schriftelijk verzocht om tot betaling van de afkoopwaarde over te gaan. De verzekeraar heeft aan klager op 4 juli 2002 bevestigd dat de afkoopwaarde zou worden uitbetaald. Er is inderdaad enige verwarring geweest over het juiste rekeningnummer waarop de verzekeraar de afkoopwaarde zou moeten overmaken. Omdat het een verpande polis was, kan het niet zo zijn dat de verzekeringnemer zelfstandig een ander rekeningnummer opgeeft. De regie daarvoor ligt bij de bank als pandhouder. Door een technisch probleem is overboeking eind juli 2002 niet goed gegaan en begin augustus 2002 wel, waarna de feitelijke afhandeling heeft kunnen plaatsvinden.

Vanzelfsprekend moet een afkoop binnen redelijke termijn worden afgehandeld. De afwikkeling van een vergelijkbaar krediet is niet relevant voor de afwikkeling bij klager.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de bank, zijn klacht gehandhaafd.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

In antwoord op een schriftelijke vraag van de Raad heeft de bank in een brief van 9 januari 2004 onder meer meegedeeld dat zij als pandhouder van de levensverzekering niet tevens tussenpersoon is geweest of is geworden ten aanzien van deze verzekering.

In reactie daarop bij brief van 10 februari 2004 heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

2004/15 Le.T

Het oordeel van de Raad
1. Ingevolge artikel 5 a van zijn Reglement heeft de Raad tot taak erop toe te zien dat een bij de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen aangesloten verzekeraar of assurantietussenpersoon bij het bemiddelen, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van verzekering met consumenten en in het bijzonder ten aanzien van het zorgvuldig en voortvarend optreden in het verkeer met consumenten, de goede naam c.q. het aanzien van en het vertrouwen in het bedrijf in stand houdt.
2. De klacht betreft echter het handelen van een bank met betrekking tot een door klager daar gesloten geldlening. Weliswaar heeft de bank daarbij ook handelingen verricht strekkende tot de afkoop van een door klager bij een verzekeraar gesloten levensverzekering, maar de bank is blijkens haar brief van 9 januari 2004 daarbij niet opgetreden als assurantietussenpersoon maar als pandhouder van de levensverzekering. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat bij de totstandkoming van de financiering (mede) gebaseerd op de verpande levensverzekering een tussenpersoon betrokken is geweest.
3. Dit een en ander voert de Raad tot de slotsom dat de klacht van klager tegen de bank niet betreft 'het bemiddelen, het tot stand brengen en uitvoeren van overeenkomsten van verzekering' door een verzekeraar of een assurantietussenpersoon als bedoeld in artikel 5 a van zijn Reglement, zodat klager niet in zijn klacht kan worden ontvangen.

De beslissing
De Raad verklaart klager niet-ontvankelijk.

Aldus is beslist op 16 februari 2004 door Mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

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

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)