RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/84 Le

i n d e k l a c h t nr. 2003.2992 (086.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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 van belang voor de beoordeling van de klacht, het navolgende gebleken.

Inleiding

De echtgenoot van klaagster heeft bij verzekeraar twee lijfrenteverzekeringen gesloten. Hij zelf was verzekerde/begunstigde 1. Klaagster is als verzekerde/begunstigde 2 aangewezen. De echtgenoot van klaagster is op 16 april 2000 overleden.

De klacht

Klaagster verwijt verzekeraar in de eerste plaats botheid of nonchalance. Na het overlijden van haar echtgenoot luidde de tenaamstelling van de polissen en de financiële overzichten 'Erven (naam overleden echtgenoot)'. Ook de brief van 17 juli 2001, waarin verzekeraar informatie gaf over de invloed van de belastingregels 2001 op de onderhavige verzekering, was gericht aan 'de heer Erven (naam van de overleden echtgenoot)'. Klaagster heeft meermalen bezwaar gemaakt tegen die tenaamstelling. Verzekeraar heeft daarvoor in zijn brief van 17 februari 2003 excuses aangeboden. Zes weken later ontving klaagster echter een brief die weer op dezelfde wijze was geadresseerd. De excuses van 17 februari 2003 neemt klaagster dan ook niet serieus. Klaagster meent dat deze handelwijze van verzekeraar in strijd is met de ongeschreven regels die in het maatschappelijk verkeer in acht moeten worden genomen.

Klaagster heeft met verzekeraar een verschil van mening over de vraag of een levensverzekering/lijfrente na overlijden van de verzekeringnemer al of niet in de boedel valt. Verzekeraar heeft betoogd dat er verschil bestaat tussen de gerechtigdheid tot de lijfrente-uitkeringen en de gerechtigdheid tot het verzekeringnemerschap. De bewering van verzekeraar dat de vererving van het verzekeringnemerschap na het overlijden van de oorspronkelijke verzekeringnemer 'zuiver juridisch gezien' volgt uit het ontbreken van een bepaling dienaangaande in de polis, lijkt klaagster eerder een mening dan een

2003/84 Le

feit. De overleden echtgenoot, en niet zijn kinderen of klaagster, heeft het kapitaal voor de beide verzekeringen betaald. Verzekeraar heeft ook betoogd dat het verzekeringnemerschap van een andere orde is dan het herroepelijke recht van de begunstigde. Klaagster vraagt zich af of het verschil tussen een verzekeringnemer en andere begunstigden niet meer gelegen is in de betaling van het kapitaal. Volgens klaagster is de meest juiste tenaamstelling op de polis: 'Verzekeringnemer: wijlen de heer (naam van de overleden echtgenoot)'.

Klaagster verwijt verzekeraar voorts dat hij in een brief van 13 juni 2000 (eigenmachtig) aan de Belastingdienst een nieuwe begunstigde heeft opgegeven. Verzekeraar heeft toen de (overleden) echtgenoot als begunstigde 1 en de erven (naam van de overleden echtgenoot) als begunstigde 2 van de lijfrente opgegeven.

Het is klaagster duidelijk geworden dat verzekeraar weinig heeft begrepen van de emoties die hij bij klaagster door de hiervoor weergegeven gang van zaken heeft opgeroepen. Klaagster is gegriefd doordat brieven van verzekeraar drie jaar na het overlijden van haar man nog steeds aan hem waren gericht en doordat verzekeraar zonder duidelijke en juiste toelichting de kinderen van haar man schriftelijke toestemming heeft gevraagd de lijfrente op naam van klaagster te zetten.

Klaagster heeft zich geërgerd aan de 'gelijkhebberigheid' en aan de onbenullige argumentatie van verzekeraar in de discussie over de tenaamstelling. Zij verwijt verzekeraar botheid door te weigeren een schenking te doen aan een door haar genoemd goed doel ter grootte van in totaal
€ 517,71 wegens de uren die zij heeft besteed en de kosten die zij heeft gemaakt om de door verzekeraar gemaakte fouten te laten herstellen.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

Het eerste aspect van de klacht ziet op de onjuiste tenaamstelling, onder meer op de financiële overzichten. Verzekeraar betreurt oprecht dat de onjuiste tenaamstelling voor klaagster vervelende en emotionele gevolgen heeft gehad en dat de administratieve onjuistheden pas in 2003 zijn hersteld. Verzekeraar acht excuses op hun plaats en heeft die in een eerder stadium aan klaagster aangeboden. Verzekeraar wil zijn verontschuldigingen hierbij nogmaals uitspreken.

Het tweede (met het voorgaande samenhangende) aspect richt zich tegen de volgens klaagster onjuiste tenaamstelling van het verzekeringnemerschap. Verzekeraar merkt op dat hij nooit heeft bestreden dat klaagster als tweede verzekerde en begunstigde tot de lijfrente-uitkeringen gerechtigd is; de termijnen van de lijfrente zijn steeds aan klaagster uitbetaald. Het verschil van mening tussen klaagster en verzekeraar spitst zich toe op het verzekeringnemerschap. Verzekeraar meent, anders dan klaagster, dat het verzekeringnemerschap op de gewone wijze vererft en derhalve op ander wijze moet worden behandeld dan het herroepelijke recht dat de begunstigde heeft op de uitkeringen. Dat het verzekeringnemerschap van een andere orde is dan dit herroepelijke recht blijkt volgens verzekeraar uit het feit dat ook bij een ingegane lijfrente op twee levens (in het onderhavige geval op dat van de langstlevende) de verzekeringnemer gerechtigd blijft om de begunstiging voor

2003/84 Le

de uitkeringen tussentijds te wijzigen. Het feit dat de verzekeringsvoorwaarden niets bepalen omtrent het verzekeringnemerschap na het overlijden van de oorspronkelijke verzekeringnemer maakt dat, zuiver juridisch gezien, het verzekeringnemerschap (als een van de vele vermogensrechten) gewoon in de nalatenschap van de overledene valt en de normale weg van vererving volgt. Om deze reden heeft verzekeraar destijds de verklaring van erfrecht opgevraagd. Het was immers mogelijk geweest dat klaagster enig erfgenaam was, zodat het verzekeringnemerschap rechtstreeks zou kunnen worden omgezet. Klaagster geeft overigens in haar brief aan de Raad zelf aan dat haar overleden echtgenoot als verzekeringnemer vermeld moet blijven. Dit zou moeten gebeuren met de aanduiding 'wijlen' (de heer …). Verzekeraar meent dat ook deze tenaamstelling onjuist is; een overledene kan geen drager zijn van rechten en plichten.

Een derde aspect gaat over het eigenmachtig invullen van de nieuwe begunstigde in de opgave aan de Belastingdienst. De rechtmatigheid van deze klacht is eerder door verzekeraar erkend. Verzekeraar heeft deze opgave hersteld in een brief van 22 april 2003 aan de Belastingdienst en aan klaagster voor het ongemak excuses aangeboden. Voor zover verzekeraar heeft kunnen nagaan, heeft de eerdere opgave niet tot financieel nadeel voor klaagster geleid.

Het vierde aspect betreft het nalaten door verzekeraar van een behoorlijke financiële genoegdoening. Verzekeraar is zich ervan bewust dat de administratieve gang van zaken in het dossier van klaagster niet de schoonheidsprijs heeft verdiend en heeft daarvoor zijn verontschuldigingen aangeboden. Verzekeraar is echter niet van mening dat verontschuldigingen gepaard zouden moeten gaan met een geldelijke vergoeding. Dit zou anders zijn, wanneer fouten zouden zijn gemaakt die tot een rechtstreeks financieel nadeel zouden hebben geleid. Daarvan is echter in dit geval geen sprake geweest.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft na kennisneming van het verweer van verzekeraar haar klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft op goede grond tot uitgangspunt genomen dat na het overlijden van de echtgenoot van klaagster diens erfgenamen in zijn rechten en plichten zijn getreden. Uit de ter zake aan de Raad overgelegde verklaring van erfrecht van 8 juni 2000 blijkt dat klaagster en de kinderen van de overleden echtgenoot van klaagster de erfgenamen zijn. Derhalve is verdedigbaar dat verzekeraar, na kennisneming van dit stuk, op de door hem op 14 juni 2000 afgegeven polis en op de financiële overzichten als verzekeringnemer heeft vermeld: 'Erven (naam van de overleden echtgenoot) '. Het verwijt dat verzekeraar zich in het hierover met klaagster ontstane verschil van mening tegen beter weten in op zijn gelijk heeft beroepen is niet gegrond.
2. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat de administratieve verwerking door verzekeraar van de (door het overlijden van de echtgenoot van klaagster nodig

2003/84 Le

geworden) wijziging van de oorspronkelijk te boek gestelde gegevens niet adequaat en niet tijdig heeft plaatsgevonden, alsmede dat verzekeraar een onjuiste opgave aan de Belastingdienst heeft gedaan.
3. De Raad overweegt hieromtrent het volgende. Verzekeraar heeft een en ander erkend en hersteld en heeft telkenmale verontschuldigingen aan klaagster aangeboden. Hoewel aannemelijk is dat administratieve tekortkomingen van de zijde van verzekeraar bij klaagster ergernis en emoties hebben gewekt, is - gelet op de inhoud en toonzetting van de correspondentie van verzekeraar - het oordeel niet gerechtvaardigd dat verzekeraar klaagster op botte of nonchalante wijze heeft bejegend. In zoverre kan derhalve niet worden gezegd dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Voorts kan in de gegeven omstandigheden ook niet worden gezegd dat onverdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat de uren die klaagster heeft besteed en de kosten die zij heeft gemaakt, niet behoeven te worden vergoed. Dit een en ander leidt tot de slotsom dat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 22 december 2003 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J. Borgesius, mr. J.G.C. Kamphuisen en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling – van Gent)

De Secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)