RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/46 Mo.T

i n d e k l a c h t nr. 2001.1215 (029.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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.

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

Inleiding

Door tussenkomst van de tussenpersoon heeft klager twee autoverzekeringen gesloten, de ene voor een Honda en de andere voor een Fiat. De aan klager voor die verzekeringen in rekening gebrachte premies zijn hoger dan de premies die de tussenpersoon in zijn offerte van 20 augustus 1999 had vermeld.

De klacht

De tussenpersoon is een afspraak met betrekking tot de premies van de autoverzekeringen van klager niet nagekomen. De tussenpersoon heeft in een brief van 20 augustus 1999 aan klager premies aangeboden voor de all risks-verzekering van een Honda en de WA-verzekering van een Fiat. Klager is daarmee akkoord gegaan. In de polissen die klager heeft ontvangen zijn andere premies vermeld. De tussenpersoon heeft klager in een telefoongesprek medegedeeld dat hij alles zou regelen. Klager heeft echter niets meer van de tussenpersoon vernomen. In een brief van 7 augustus 2001 heeft klager de tussenpersoon eraan herinnerd dat hij ƒ 1.090,93 te veel aan premies heeft betaald en verzocht dit bedrag vóór 15 september 2001 aan hem te restitueren. Klager heeft ook hierop niets van de tussenpersoon vernomen.

Het standpunt van de tussenpersoon

De premies die in de brief van 20 augustus 1999 zijn vermeld, zijn gebaseerd op regio 2, de (niet stedelijke) regio waar klager naar diens verwachting bij het ingaan van de nieuwe verzekeringen woonachtig zou zijn. Dit bleek later echter (nog) niet het geval te zijn en daarom zijn de premies van de twee autoverzekeringen gebaseerd op de (stedelijke) regio waar klager toen nog woonde. Bij de autoverzekering van de Fiat komt daar nog bij dat is ingeschaald op trede 1 (toeslag 20%), terwijl dat trede 3 had moeten zijn. Op dit punt heeft de controle op het kantoor van de tussenpersoon helaas gefaald.

De premie die voor de Honda is geoffreerd is eveneens gebaseerd op regio 2, terwijl de polis is opgemaakt op basis van de postcode (van de stad) waar klager

toen nog woonde. Indien klager, zoals hij in augustus 1999 verwachtte, in februari 2000 in zijn huidige (niet stedelijke) woonplaats zou zijn gaan wonen, dan was de polis conform de offerte opgemaakt.
Het is de tussenpersoon niet duidelijk dat het klager niet is gelukt met hem persoonlijk in contact te treden. Klager had, zoals voorheen, schriftelijk, telefonisch of per e-mail rechtstreeks met hem contact kunnen opnemen.

Het commentaar van klager
Klager heeft na kennisneming van het verweer van de tussenpersoon zijn klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klager heeft meermalen contact opgenomen met het kantoor van de tussenpersoon. Hij werd steeds te woord gestaan door een medewerker, omdat de tussenpersoon zelf niet bereikbaar was. Toegezegd is dat de premie voor de Honda per 8 november 1999 (de ingangsdatum van deze verzekering) zou worden aangepast aan de offerte. Dit is niet gebeurd. Toen de premie voor de Fiat per de ingangsdatum: 6 februari 2000 ook niet werd aangepast aan de offerte, kreeg klager te horen dat tot wijziging zou worden overgegaan wanneer klager daadwerkelijk in zijn huidige woonplaats zou wonen. Klager heeft de tussenpersoon begin september 2000 telefonisch medegedeeld dat zijn huis in zijn huidige woonplaats was opgeleverd en dat het om praktische redenen gewenst was om van tussenpersoon te wisselen. De tussenpersoon heeft toen gezegd dat hij de te veel betaalde premies zou corrigeren. In het gesprek dat voorafging aan het uitbrengen van de offerte van 20 augustus 1999 is weliswaar gezegd dat de huidige woonplaats van klager een factor was die meespeelde bij de bepaling van de hoogte van de premies, maar er is duidelijk gesteld dat die premies zouden ingaan bij het ingaan van de nieuwe verzekeringen. In het overleg tussen klager en de tussenpersoon is van oplevering van klagers nieuwe huis in februari 2000 nimmer sprake geweest. Bij het tekenen van de koopovereenkomst op 23 september 1999 was klager al bekend dat het huis rond de bouwvakvakantie van 2000 gereed zou zijn.

De verdere gang van zaken
De Raad heeft het commentaar van klager aan de tussenpersoon toegezonden en hem verzocht te verschijnen ter zitting van de Raad op 7 april 2003. De tussenpersoon heeft de Raad bij brief van 6 april 2003 medegedeeld verhinderd te zijn. De tussenpersoon heeft vervolgens telefonisch bevestigd te zullen verschijnen ter zitting van 12 mei 2003, doch is toen (zonder bericht) niet verschenen.

Het oordeel van de Raad
1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat de tussenpersoon aan klager een offerte heeft uitgebracht voor autoverzekeringen waarbij de premie is gebaseerd op het tarief dat geldt voor de regio waarnaar klager, na de oplevering van zijn nieuwe woning, zou gaan verhuizen en dat de aan klager, op basis van de polissen, in rekening gebrachte premies zijn gebaseerd op het tarief van de regio waar klager bij het ingaan van die verzekeringen nog steeds woonachtig was. Klager heeft - zoals hiervoor in ´Het commentaar van klager`is weergegeven - aangevoerd dat de tussenpersoon heeft toegezegd dat de (voor de niet stedelijke regio toepasselijke) lagere premies zouden gelden ook indien klager bij het ingaan van de nieuwe verzekeringen nog niet naar die regio verhuisd zou zijn. Klager verwijt de tussenpersoon dat hij niet de toezegging is

nagekomen om klager de ´te veel betaalde`premies, door klager berekend op een bedrag van ƒ 1.090,93, te vergoeden.
2. De Raad heeft het commentaar van klager aan de tussenpersoon toegezonden en hem opgeroepen om te verschijnen op de zitting van de Raad teneinde te worden gehoord. De tussenpersoon heeft aan deze uitnodiging geen gevolg gegeven en ook niet schriftelijk op het commentaar van klager gereageerd.
3. Uit het uitblijven van een reactie van de tussenpersoon leidt de Raad af dat de tussenpersoon de door klager gestelde toezeggingen niet wenst te weerspreken. Bij deze stand van zaken moet worden geoordeeld dat de tussenpersoon heeft gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf door zijn toezegging het bedrag te vergoeden dat door klager ´te veel` aan premies is betaald - door klager berekend op ƒ 1.090,93 -, niet na te komen. De klacht is dan ook gegrond.
4. Uit het dossier blijkt voorts dat de tussenpersoon stelselmatig brieven over deze kwestie, zowel van klager als van de Ombudsman Verzekeringen en de Raad, onbeantwoord heeft gelaten. Ook daardoor heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt hieraan de consequentie dat de tussenpersoon een bedrag van € 495,20 (=ƒ 1.090,93) aan klager betaalt.

Aldus is beslist op 23 juni 2003 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter en mr. E.M. Dil-Stork, 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)