

## HOOFSTUK 4

### BESKERMING VAN KLIËNTE

#### 4.1 INLEIDING

Wyle meneer Pierre Steyn van Sanlam het reeds gedurende 1989, gesê ;

" Ons is bewus daarvan dat lede van die publiek nie 'n hoë dunk van ons bedryf het nie. Te dikwels hoor ons beskuldigings dat die publiek verneuk word, dat sogenaamde finansiële adviseurs swak raad gee en dat produkte wat mense nie wou gehad het nie aan hulle opgedwing word.

As ons eerlik met onself wil wees, moet ons erken dat lewensversekeraars nie altyd onskuldig is nie. Die laaste paar jaar was daar 'n vlag twyfelagtige skemas en nuwe produkte, "vreemde"-beleggings, onbehoorlike kwotasies en vreemde bemarkingstegnieke" (Steyn, 1989: 63).

Gedurende Maart 1993, tydens 'n ILPA-kongres sê professor Marx van die Universiteit van Pretoria ;

"SA's life assurance industry was grossly inefficient and wasted about R1,5bn of the policyholders' money every year through lapses and surrenders of policies ...

These terminations mean premiums which were contributed did not end up being used for the purpose for which the policies were taken out, namely death and disability protection and for long-term savings" (Business Day, March, 23, 1993).

Regter Kotze, die Ombudsman vir die Lewensversekeringsbedryf, het gesê ;

"... the number of cases arising from alleged misleading, unethical or negligent conduct of intermediaries, is unacceptably high" (Kotze, 1993; 23).

Die Sunday Money van 22 Augustus 1993 het 'n artikel gedra " Be fair to assurance salesmen" waarin die onderstaande aanhaling verskyn het :

" Professionals in the assurance industry do not enjoy the best



reputations. A recent survey found that 95 percent of respondents regarded them as "sharks" while ironically, the same number regarded their own brokers as honest" (Sunday Money, August, 22, 1993).

Die Lewensonderskrywersassosiasie van Suid-Afrika (Loasa) het aangekondig dat;

".. hy 'n etiekraad op die been bring, nog 'n kanaal wat daargestel word om die beleggerspubliek te beskerm teen onetiese optrede van versekeringsbemarkers " (Basson, 1993: 69).

'n Artikel met dieselfde strekking is ook in die Sake-Rapport van 22 Augustus 1993 gedra.

Onder die titel "Bad brokers should run for cover" is die onderstaande stelling deur die verslaggewer van Sunday Star gemaak :

"The Life Underwriters Association of South Africa (Luasa) has piled more pressure on reluctant assurance companies to clean up the industry" (Sunday Money, October, 10, 1993).

Die vraag is of daar nie reeds voldoende en doeltreffende beskerming vir die kliënte in Suid-Afrika bestaan nie en indien wel, wat is die bevoegdheid van hierdie instellings ?

In Suid-Afrika is daar inderdaad 'n hele aantal instellings wat hulle daarop roem dat hulle die belange van die polishouers regstreeks of onregstreeks bevorder. Maar wie van die LOA, Instituut van Lewens- en Pensioenadviseurs (ILPA), Die Lewensonderskrywersassosiasie van Suid-Afrika (Loasa), Versekeringsmakelaarsraad (VMR) of die Ombudsman is werklik die bewaker van die polishouers se belange (Basson, 1991: 68) ?

Teoreties is daar genoeg instellings wat regstreeks en onregstreeks na polishouers se belange omsien. Hoe goed laasgenoemde daarvan gebruik maak, sal in 'n groot mate bepaal hoe suksesvol die meganismes wat geskep is, funksioneer (Basson, 1991: 68).

'n Baie belangrike instelling en stelsel, te wete die versekeraars self en die Suid-Afrikaanse regstelsel, is tot dusver nog nie hanteer nie. Bo-en-behalwe die instellings wat reeds genoem is, kan laasgenoemde ook

deur die beswaarde kliënte benut word.

Uit die bostaande aanhalings is dit duidelik dat iets radikaals in die versekeringsbedryf verkeerd is, terwyl die kliënt die slagoffer is wat male sonder tal die spit moet afbyt. Die omvang van die finansiële verliese wat deur die kliënte gely word, noodsaak 'n ondersoek na die beskerming wat tans aan hulle gebied word. Die blote feit dat daar 'n aantal organisasies bestaan wat sogenaamd die kliënte se belange wil beskerm, beteken nie dat hulle effektief is of optree nie.

Ten einde te bepaal wat die effektiwiteit van die bestaande meganismes is, word die bespreking in hierdie hoofstuk onder die onderstaande hoofverdelings hanteer :

- \* **Selfregulering** : Dit omsluit alle instellings wat poog om die kliënte, tussengangers en versekeraars se belange te beskerm en te bevorder. Dit sluit egter nie instellings in wat statutêre of gemeenregtelike afdwingbare bevoeghede het nie.

Ter aanvang word aandag aan die doel en bevoegdhede van 'n aantal instellings, te wete, die LOA, ILPA, Loasa, VMR, Ombudsman en versekeraars self gegee. In laasgenoemde geval word Sanlam as model gebruik en as verteenwoordigend van die versekeringsbedryf beskou (Paragraaf 5.3.2; Infra).

- \* **Geregtelike beskerming** : Die alternatiewe en moontlik die laaste uitweg waarvoor 'n kliënt beskik om regverdigheid te laat seëvier, is om die huidige Suid-Afrikaanse regstelsel te benut. Tydens hierdie bespreking word aandag aan die gemene reg en die Versekeringswet gegee.

## 4.2 SELFREGULERING

Soos reeds gemeld, bestaan daar verskillende organisasies wat poog om 'n bydrae te lewer tot die regulering van die versekeringsbedryf sonder dat die owerheid by die proses betrek word (Van Zyl, 1991: 153). Dit beteken outomaties dat lidmaatskap en die tugmaatreëls wat toegelaat word, nie regtens teen die lede of deelnemers of die bedryf afdwingbaar is nie (Van Zyl, 1991: 173). Elkeen van die instellings word vervolgens bespreek.



#### 4.2.1 LOASA

##### 4.2.1.1 Die doelstellings van Loasa

Die doelstellings van die organisasie, soos wat dit in sy grondwet verskyn, word hieronder aangehaal :

**Missie** : "Om die aansien van die beroep van Lewensversekeringsvertegenwoordigers (tussengangers) te verhoog en te bevorder en om die publiek wat deur hulle gedien word, te beskerm".

- \* Om daardie hoë ideale waarop die ware beginsels van lewensversekering berus, te koester en te bewaar.
- \* Om met alle belanghebbende persone en liggame saam te werk ter bevordering van die ontwikkeling en uitbreiding van die lewensversekeringsbedryf in Suid-Afrika en elders.
- \* Om die kennis van die tussengangers te verhoog in aangeleenthede soos lewensversekering, die aanwending daarvan en die voordele vir die gemeenskap.
- \* Om die status en belange van die beroep van tussenganger op te hef en te bevorder.
- \* Om die kennis aangaande die waarde en belangrikheid van die dienste van gekwalifiseerde tussengangers aan die gemeenskap te bevorder.
- \* Om aktiewe deelgenote te wees van soortgelyke liggame in ander lande.
- \* Om alle ander wetlike dinge te doen en handeling te verrig wat bykomend of bydraend mag wees tot die verwesenliking van die bogenoemde doelstellings en tot die vooruitgang en welsyn van die vereniging, die beroep van tussenganger en die gemeenskap.

##### 4.2.1.2 Bevoegdheid



- 123 -

Uit die grondwet is dit duidelik dat enige tussenganger wie se lidmaatskap, volgens die algemene raad, tot die doelstellings van die vereniging sal bydra, as lid toegelaat kan word. Dit gaan egter gepaard met die suksesvolle voltooiing van 'n voorgeskrewe kursus. Tot en met die suksesvolle aflegging bly die aansoeker 'n voorlopige lid.

Loasa het die bevoegdheid om onder bepaalde omstandighede 'n lid se lidmaatskap op te skort of dissiplinêr teen hom op te tree. Die vernaamste gronde vir hierdie optrede is die volgende :

- \* Indien lidmaatskap op 'n onbehoorlike wyse verkry is.
- \* Indien die lid insolvent is of raak.
- \* Indien die lid so optree dat dit afbrekend is teenoor die professie van die tussengangers.
- \* Indien enige lid die Vereniging se voorskrifte oortree of lasterlike literatuur uitreik of daartoe bydra of versprei of op enige wyse mededingende tussengangers, maatskappye of werkgewers belaster of beskinder of hom inlaat in enige praktyk, wat vir die versekeringsbedryf nadelig is of tot nadeel van die vereniging optree.

#### 4.2.1.3 Etiese kode

Loasa beskik oor 'n etiese kode wat enige organisasie eer sal aandoen. Aandag word gegee aan drie bepalinge wat op die tussengangers se optrede teenoor die kliënte gerig is (Loasa grondwet) :

- \* "Om die vertroue van my klante en moontlike klante te respekteer, hul belange bo myne te stel en hulle sonder vooroordeel en sonder inagneming van persoonlike belange, te adviseer.
- \* Om nie 'n verdraaide of wanvoorstelling, mondelings of skriftelik, aan enige moontlike polishouer te maak nie.
- \* Om nie 'n bestaande polishouer, hetsy my eie of die van enige ander versekeringsmaatskappy, te oorreed om 'n bestaande versekeringspolis opsetlik vir my eie gewin te laat afkoop.



- 124 -

verval of volopbetaald te maak met die doel om dit te vervang met 'n nuwe polis deur my nie en pligsgetrou te poog om versekering van myself of enige ander versekeringskantoor in stand te hou."

#### 4.2.1.4 Doeltreffendheid

Bostaande inligting toon dat tussengangers vrywillig lidmaatskap van Loasa kan verkry, terwyl die doelstellings klem op die bevordering van die tussengangers se posisie en die bedryf in totaliteit, gelê word. Die missie en etiese kode verwys egter na die beskerming van die publiek (kliënte) maar die effektiwiteit van die vereniging se optrede word betwyfel, omdat ;

- \* alle tussengangers nie aan die organisasie behoort nie,
- \* aansluiting vrywillig is en
- \* die penalisasie in die grondwet geen werklike beperkende en / of regtens afdwingbare strafbepaling is nie.

Indien 'n lid geskors word, ongeag om welke rede ookal, kan hy steeds met die bemerking van versekering voortgaan sonder dat die vereniging hom tot verantwoording kan roep.

#### 4.2.2 DIE OMBUDSMAN VIR LEWENSVERSEKERING

Die reglement ingevolge waarvan die Ombudsman vir Lewensversekering optree, het op 1 Januarie 1985 in werking getree. Dit is noodsaaklik om sy modus operandi van naderby te beskou.

##### 4.2.2.1 Doelstelling

Die ombudsman word benoem ter bevordering van die lewensversekeringswese in die Republiek van Suid-Afrika, wat vereis dat aandag aan sy bevoegdheid en sy werkswyse gegee word.

##### 4.2.2.2 Bevoegdheid

Die reglement bepaal onomwonde dat die ombudsman se bevoegdheid tot die onderstaande beperk is :



- 125 -

- \* Die ombudsman ontvang en oorweeg skriftelike en mondelinge klagtes wat betrekking het op die totstandkoming en uitvoering van lewensversekeringskontrakte in die Republiek van Suid-Afrika.
- \* Die ombudsman oorweeg geen klagte, wat sover sy kennis strek, reeds deur regspraktisyns oorweeg word of by 'n geregshof aanhangig gemaak is nie.
- \* Die ombudsman handel 'n klagte met sy advies af wat hy skriftelik en uitsluitend tot die kennis van die betrokke partye bring.
- \* Waar die ombudsman van oordeel is dat hy nie 'n klagte kan afhandel nie, verwys hy dit na die betrokke versekeraar. Waar die ombudsman só optree, stel hy die klaer daarvan in kennis. Daarna word tussen die maatskappy en die ombudsman oorleg gepleeg in verband met die afhandeling van die klagte.
- \* Die ombudsman kan te enige tyd deskundige advies inwin in verband met die klagte wat by hom ingedien is.
- \* Die ombudsman aanvaar geen opdragte van enige persoon rakende die uitoefening van sy bevoegdheid nie, en hy doen dit in die gees van onafhanklikheid en met inagneming van billikheids-oorwegings.
- \* Die ombudsman oorweeg slegs klagtes waar die versekeraar wat by die klagte betrokke is, te kenne gegee het dat die maatskappy hom aan die reglement gebonde ag. Die meeste versekeraars is reeds ingesluit en word hieronder in tabel 4.1 gelys (Kotze, 1991; (iv)) :

Tabel 4.1 : **Versekeraars gebonde aan reglement**

A A Life Assurance Association Ltd. African Life Assurance Co Ltd. ACA Insurers Ltd. Allied Insurance Company Ltd. Anchor Life Assurance Company Ltd. Avbob. Charter Life Ltd.
--





Commercial Union Assurance Company of S.A. Ltd.  
Crusader Life Assurance Corporation Ltd.  
Federated Life Assurance Company Ltd.  
IGI Life Assurance Company Ltd.  
Liberty Life Association of Africa Ltd.  
Metropolitan Life Ltd.  
Momentum Life Ltd.  
N.B.S. Insurance Company Ltd.  
New Era Life Insurance Company Ltd.  
Norwich Life South Africa Ltd.  
Protea Assurance Company Ltd.  
Rentmeesters Versekeraars Bpk.  
Sage Life Association Ltd.  
South African Mutual Life Assurance Society.  
South African Trade Union Assurance Society Ltd.  
Sanlam.  
Southern Life Association Ltd.  
Timelife Insurance Limited.  
UBS Insurance Company Ltd.

Bron : Ombudsman se verslag 1993

#### 4.2.2.3 Doeltreffendheid

'n Baie belangrike plig wat op die skouers van die ombudsman gelê is, is dat hy jaarliks oor sy aktiwiteite verslag moet doen. Die verslae verskyn vanaf 1986, waaruit die onderstaande afgelei kan word :

- \* In die sewende jaar waarin die skema van die Ombudsman vir Lewensversekering in werking is, is 441 nuwe klagtes met betrekking tot die inwerkingtrekking en prestasie van lewensversekeringsooreenkomste (teenoor onderskeidelik 63, 170, 178, 193, 345 in die kalenderjare 1986, 1987, 1988, 1989 en 1990) onder sy aandag gebring. Dertig gevalle het buite die reglement geval en kon dus nie oorweeg word nie, terwyl 332 van die gevalle afgehandel is (Kotze, 1991: 2-3). Die aard en omvang van die klagtes word in hoofstuk vyf behandel.
- \* Agt-en-vyftig persent van die klagtes wat gedurende 1991 aan die ombudsman voorgelê is, is deur hom tot die tevredenheid van die betrokke partye afgehandel (Kotze, 1991: 6).
- \* Hoewel 'n groot aantal sake deur die ombudsman as bemiddelaar opgelos word, tree hy in 'n adviserende hoedanigheid op en is sy besluite dus nie bindend nie (Kotze, 1990: 7).



Die ombudsman kan dus geen afdwingbare besluite neem wat deur die betrokke partye uitgevoer moet word nie.

#### 4.2.3 INSTITUUT VAN LEWENS- EN PENSIOENADVISEURS (ILPA)

Ten einde te bepaal wat die werksaamhede en bevoegdhede van die instituut is, is dit noodsaaklik om sy grondwet te oorweeg.

##### 4.2.3.1 Doelstellings

Die doelstellings van ILPA, wat relevant tot hierdie studie is, word woordeliks hieronder aangehaal (Labuschagne, 1994: 14) :

- \* "To be a representative professional body for testing, protecting, developing and maintaining standards of competence and ethics of persons engaged in life assurance and pension industries and associated or related fields, including that of personal financial planning, and
- \* to promote, in the minds of the public, the competence and ethics of such persons who are admitted to membership of the Institute and thereby enhance the professional standing and reputation of those persons "

Die instituut het verder gegaan en 'n gedragskode opgestel waaraan alle lede moet voldoen. Die kern van die kode is om die klient met wie die lid onderhandel, met integriteit, professionalisme en goeie trou te behandel. Dit toon dus duidelik dat hierdie instelling, net soos die vorige twee, daarop ingestel is om, eerstens die beeld van die lede te verbeter en tweedens die belange van kliente te beskerm (Labuschagne, 1994: 21 - 23).

##### 4.2.3.2 Bevoegdhede

Die instituut stel hom dit ten doel om 10% tot 15% van alle persone, wat direk of indirek by lewensversekering en pensioene betrokke is, as lede te bekom (Gerber, 1992: 5). Die instituut stel streng toelatingsverseistes (waaronder streng eksaminering tel) en het 'n gedragskode waaraan voldoen moet word om vir lidmaatskap te kwalifiseer en lid te bly. 'n Oortreding van die

gedragskode het tot gevolg dat sy lidmaatskap opgeskort word. Die redes op grond waarvan skorsing kan plaasvind, is byvoorbeeld as die lid (Labuschagne, 1994: 18) ;

- \* weens een of ander klagte wat by die instituut ingedien is, na 'n dissiplinêre verhoor skuldig bevind word, of
- \* deur 'n bevoegde hof skuldig bevind is aan diefstal, bedrog, oneerlikheid of enige misdaad waarvan die voorafgaande beskrywings 'n kenmerk is.

#### 4.2.3.3 Doeltreffendheid

Die doel van die instituut is uiteraard om die belange en beeld van die versekeringsbedryf te bevorder, maar soos in die geval van Loasa, kan die persoon geskors word maar steeds met sy aktiwiteite voortgaan. Aangesien slegs 'n fraksie van die huidige tussengangers lede van die instituut is, is sy vermoë en bevoegdheid, soos in die geval van Loasa, onder verdenking om werklik 'n uitstaande bydrae tot die ordening van die bedryf te lewer.

#### 4.2.4 VMR (Versekeringsmakelaarsraad van Suid-Afrika)

Hierdie organisasie is soortgelyk aan Loasa, aangesien dit aangewese is op die vrywillige lidmaatskap en nie-afdwingbare tugmaatreëls waarop hulle moet staat maak. Die vereniging beskik oor 'n etiese kode en word aangehaal aangesien dit as die ruggraat beskou kan word. Die lede se gedrag word aan die volgende gemeet :

- \* "Members undertake to conduct all their business with the utmost good faith and integrity.
- \* Members shall always place the interest of clients before self-interest or any other consideration.
- \* Members shall always treat all information acquired from clients as strictly confidential.
- \* Members shall in all instances furnish underwriters with full and true information in order to facilitate true



underwriting.

- \* Members shall always take care to render services and advice only when adequately trained, informed and knowledgeable to do so.
- \* Members shall always consider and respect the integrity and reputation of others.
- \* Members undertake to comply with the provisions of the IBC (Independent Brokers Council) Constitution as well as the Insurance Act."

Soos in die vorige gevalle, is die gesag en mag waaroor die organisasie beskik, in gedrang. Die instelling verteenwoordig slegs 'n klein gedeelte van die tussengangers wat met die bemerking van lewensversekering gemoeid is. Sy vermoë om werklik 'n verskil te maak, is derhalwe uiters beperk.

#### 4.2.5 VERSEKERAARS

Wyle meneer Pierre Steyn het in 1989 gemeld dat die versekeraars ook baie klagtes ontvang en dat dit duidelik is dat die bedryf sy huis in orde moet kry (Steyn, 1989: 63).

##### 4.2.5.1 Bevoegdheid

Die versekeraars, wat verantwoordelik is vir die aanstelling en / of die kontraktering met die verskillende tussengangers om hulle produkte te verkoop, beskik oor die doeltreffendste meganisme om die kliënte te beskerm. Indien 'n tussenganger tot nadeel van 'n kliënt optree, kan die kontrak wat tussen die partye gesluit is, opgeskort en / of gekanselleer word. Dit het egter tot gevolg dat die regstelsel outomaties in die arena verskyn, waardeur 'n nuwe stel reëls relevant word. Die optrede van die versekeraar moet uiteraard binne die reëls van die geldende reg plaasvind. Dit vereis onder meer dat daar 'n grond of rede moet wees vir die bepaalde optrede wat deur die versekeraar gevolg is of gaan word. Weens die kompleksiteit van die situasie, word dit volledig in paragraaf 4.3 hieronder bespreek.

#### 4.2.5.2 Hantering van klagtes

Die klagtes wat deur versekeraars vanaf ontevrede kliënte ontvang word, word afhangende van die aard, op verskillende vlakke en afdelings in die maatskappy hanteer. Die posisie word bemoeilik weens die feit dat Sanlam se kantore oor die hele land versprei is. Dit is dus nie moontlik om onder die huidige omstandighede te bepaal wat die aard en omvang van die klagtes is wat ontvang word nie.

#### 4.2.5.3 Doeltreffendheid

Dit is bewys dat slegs een uit elke sewe-en-twintig of 3,7% van die kliënte, wat 'n slegte ondervinding gehad het, bereid is om dit met die onderneming op te neem (Peters, 1989: 91). Die ombudsman het gedurende 1991, 441 klagtes van ontevrede kliënte ontvang waaraan hy aandag moes gee (Kotze, 1991: 2). Indien 'n berekening gemaak word, toon dit dat die bekende klagtes eintlik 'n druppel in die emmer is, aangesien die waarskynlikheid bestaan dat daar 11 918 ( $441 \div 3,7\%$ ) ontevrede kliënte behoort te wees. Indien die klagtes wat by versekeraars en die ander instellings ingedien is, ook in ag geneem word, kan die werklike syfer van waarskynlike ontevrede kliënte astronomies wees.

Die vraag ontstaan of die versekeraars nie subjektief is in hulle optrede teenoor die kliënte wanneer probleme by hulle aangemeld word nie? Indien wel, kan dit tot gevolg hê dat die versekeraar onder 'n valse indruk verkeer dat die probleem opgelos is, terwyl die ervaring van die klient nie dieselfde is nie.

#### 4.2.6 DIE VERENIGING VAN LEWENSVERSEKERAARS (LOA)

Gedurende 1935 het die meeste versekeraars in Suid-Afrika die Vereniging van Lewensversekeraars gestig, om aandag aan sake van gemeenskaplike belang te gee. Die doel van die LOA is om die belange van kliënte te beskerm en die versekeringsbedryf te bevorder (Scheepers, 1987: 15).

##### 4.2.6.1 Bevoegdhede

Die verhoudinge tussen die lede het met die verloop van tyd



sodanig ontwikkel dat daar tans goeie samewerking tussen hulle bestaan. Dit het reeds uitgekristaliseer dat die LOA ;

- \* namens sy lede tydens onderhandelinge oor wetgewing in verband met die versekeringsbedryf optree en
- \* die optrede van die tussengangers moniteer en vereis dat alle tussengangers in die diens van lede en deelnemende werkgewers geregistreer moet word (Tabel 3.1; Supra & Tabel 4.2; Infra).

Tabel 4.2 : Deelnemende werkgewers

Absa Versekeringsmakelaars (Edms) Beperk. Alexander Forbes Executive Financial Consultants (Pty). Limited. Boland Bank Beperk. CRP Employee Benefits (Pty) Ltd. EP Building Society. First Bowrings and Associates Limited. FPS Limited. Jack Ginsburg Life and Pension Brokers (Pty) Limited. MIBSA Employee Benefits (Pty) Ltd. NBS Limited. Saambou Brokers (Pty) Ltd. SAIBA (South African Insurance Brokers Association. Standard Bank Financial Services. Willis Faber Enthoven Employee Benefits (Pty) Ltd. W.L Tansley & Co (Pty) Ltd.
---

Nadat 'n tussenganger by die LOA geregistreer is, mag hy optree om versekeringsbesigheid namens versekeraar(s) te bemark. Ingevolge die ooreenkoms kan hulle die sogenaamde S-verwysing ontvang. Van die gronde vir 'n S-verwysing is onder meer die volgende (Finansies en Tegniek, 27 Augustus 1993; 69) ;

- \* Die opsetlike wanvoorstelling en oortreding van die Voordele Illustrasie Ooreenkoms.
- \* Die bewys van oneerlike optrede soos diefstal en bedrog.
- \* Die vervalsing van die kliënt se handtekening op 'n aansoekvorm.
- \* 'n Ernstige vertrouensbreuk met die hantering van mediese inligting.

- \* Die plasing van versekeringsaansoeke namens 'n tussenganger wat reeds onderworpe is aan 'n S-verwysing.

Die effek van die verwysing is dat 'n tussenganger in die geval van wangedrag geskrap kan word en dat hy nie deur ander lede of deelnemende werkgewers van die LOA in diens geneem mag word nie. Dit is vir hierdie studie van die uiterste belang, aangesien dit 'n mate van beheer daarstel.

#### 4.2.6.2 Doeltreffendheid

Die verwydering van 'n tussenganger uit die bedryf as straf vir 'n oortreding is noodsaaklik en derhalwe beskik die LOA tans oor die sterkste metode om die kliënte en die bedryf se belange te beskerm, maar daar bestaan twyfel oor die effektiewe aanwending van hierdie bevoegdheid (Paragraaf 4.2.8; Infra).

#### 4.2.7 ALTERNATIEWE OPTREDE

Die verontregte kliënt kan by ander instellings ook om hulp gaan aanklop en dit word reeds gedoen, maar hulle gaan gebuk onder dieselfde beperkinge, naamlik, dat hulle aanbevelings en / of besluite nie afdwingbaar is nie. Een van hierdie instellings is die Verbruikersraad van Suid-Afrika. Weens die ooreenkoms tussen hierdie instansie en die voorafgaande se bevoegdhede en optrede word dit nie verder bespreek nie.

#### 4.2.8 GEVOLGTREKKING

Dit is duidelik dat daar 'n hele aantal instellings is wat deur 'n kliënt in die geval van probleme genader kan word. Twyfel bestaan egter oor die effektiwiteit van hulle optrede.

##### 4.2.8.1 Beweerde voordele van selfregulering

Die beweerde voordele van selfregulering word gerieflikheidshalwe onder bepaalde punte hieronder bespreek (Van Zyl, 1991: 161-168).

**Etiek :** Die eerste beweerde voordeel is die moontlikheid om



aspekte van gedrag op 'n beter wyse aan te spreek as wat dit vir die staat moontlik sou wees.

**Koste :** Dit word algemeen beweer dat selfregulering goedkoper en derhalwe verkieslik is.

**Buigsaamheid :** Die toesighouding by selfregulering is onderworpe aan die belange van verskeie konstituerende liggame en dit kan derhalwe meer buigsaam en realisties wees.

**Deskundigheid :** Regulering geskied gewoonlik deur deskundiges met kennis en ondervinding van die bepaalde bedryf.

#### 4.2.8.2 Tekortkominge

Die stelsel van selfregulering gaan ook gebuk onder spesifieke tekortkominge, wat hieronder aangehaal word (Van Zyl, 1991: 168-184).

**Sanksies :** Die trefkrag, aard en afdwingbaarheid van sanksies skep 'n probleem, aangesien nie alle partye daardeur geraak word nie en dit nie regtens afdwingbaar is nie. Die botsende belange van lede lewer soms die resultaat dat selfregulering in baie gevalle as "window dressing" gesien word.

**Optrede teen lede :** Die gedragskode is slegs van toepassing op lede terwyl nie-lede nie daardeur geraak word nie.

**Duplisering en botsende benaderings :** Die liggame tree namens bepaalde belangegroepes op waardeur duplisering en botsende belange kan ontstaan, wat nie bevorderlik is om hul doelstellings te bereik en / of uit te voer nie.

**Administrasie :** Aangesien die bestuur van die selfregulerende liggaam uit verteenwoordigers van die belangegroepes bestaan, kan die onpartydigheid by besluitneming bevraagteken word.

Indien 'n kliënt nie deur hierdie instellings tevrede gestel word nie, is sy laaste uitweg om hom op die Suid-Afrikaanse reg te beroep. Dit is 'n moeilike proses en word vervolgens bespreek.



### 4.3 GEREGTELIKE BESKERMING

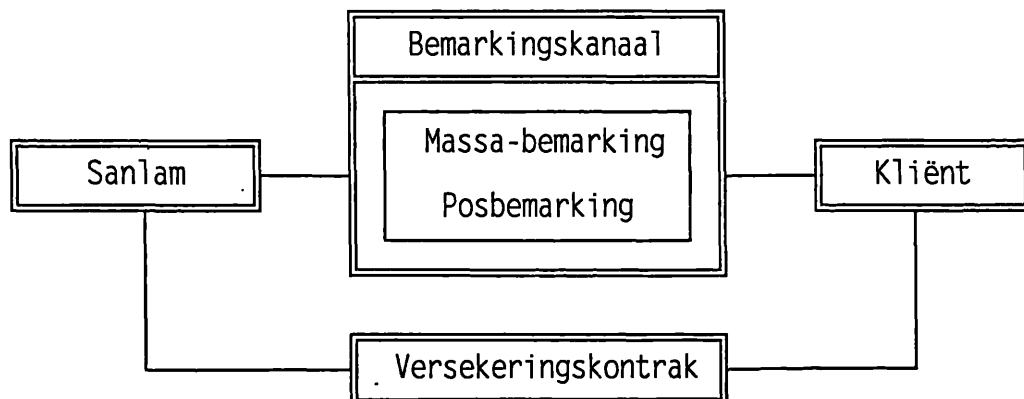
#### 4.3.1 INLEIDING

Versekering word gekoop om kliënte en / of hulle naasbestaendes teen potensiële finansiële verliese te beskerm. 'n Traagheid om self 'n geskikte oplossing vir hulle probleme te vind, veroorsaak dat versekering in die meeste gevalle nie gekoop word nie, maar verkoop word (Hoofstuk 3; Supra). Die bemarkingsproses het tot gevolg dat 'n aantal regsverhoudings tussen verskillende persone ontstaan, weens die aantal en aard van die tussengangers wat betrokke is. Hierdie verhoudings moet vervolgens ontleed word. Ten einde te bepaal hoeveel verhoudings bestaan, word aanvanklik aandag aan die bemarkings- en sub-bemarkingskanale gegee.

##### 4.3.1.1 Direkte bemarking

Die eenvoudigste regsposisie word gevind waar die bemarking van versekering via 'n direkte-bemarkingskanaal plaasvind, want slegs een regsverhouding kom hierdeur tot stand, naamlik, dié tussen die kliënt en die versekeraar. Dit volg op die sluiting van 'n versekeringskontrak na aanleiding van 'n uitnodiging om versekering uit te neem, wat per pos- of massa-bemarking deur die versekeraar direk aan die kliënt gerig word. Die kliënt oorweeg die uitnodiging en besluit oor die toepaslikheid daarvan en onderhandel dan in die meeste gevalle direk met die versekeraar. Indien die kliënt belangstel, voltooi hy 'n aansoekvorm, waardeur hy 'n aanbod aan die versekeraar maak om versekering uit te neem. By aanvaarding van die aanbod deur die versekeraar kom die versekeringskontrak tot stand (Figuur 4.1; Infra).

Figuur 4.1 : Regsverhouding : Direkte bemarking



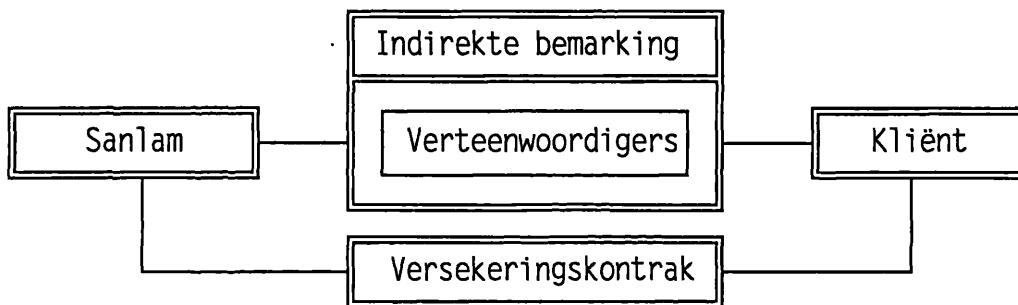
#### 4.3.1.2 Indirekte bemarking

Indirekte bemarking word in twee sub-kanale, te wete makelaars en verteenwoordigers verdeel (Hoofstuk 3; Supra). Die waarskynlikheid is groot dat probleme in hierdie kanaal kan ontstaan, weens die gebruikmaking van tussengangers om die bemarking te doen (Paragraaf 3.6.3; Supra). Die ketting van bemarking ingevolge waarvan regs-aanspreeklikheid kan ontstaan, word dus al langer. Vervolgens word aandag aan elk van hierdie sub-kanale gegee.

#### 4.3.1.3 Verteenwoordigersektor

Verteenwoordigers word deur versekeraars gewerf, opgelei en gebruik om versekeringsprodukte aan hulle bestaande of nuwe kliënte te bemark en dit skep bepaalde regsverhoudings tussen die partye. Figuur 4.2 toon hoe die regsverhoudinge ontstaan. (Churhill, 1995: 472)

Figuur 4.2 : Regsverhouding : Verteenwoordigers



- \* Sanlam as die versekeraar en sy verteenwoordigers gaan 'n ooreenkoms aan ingevolge waarvan laasgenoemde toegelaat word om Sanlam se produkte te bemark.
- \* 'n Tweede ooreenkoms, dié tussen die versekeraar en kliënt, kom tot stand waardeur die kliënt hom teen potensiële finansiële verliese beskerm.
- \* Derdens ontstaan 'n regsverhouding tussen die kliënt en die verteenwoordiger.

#### 4.3.1.4 Makelaarsektor

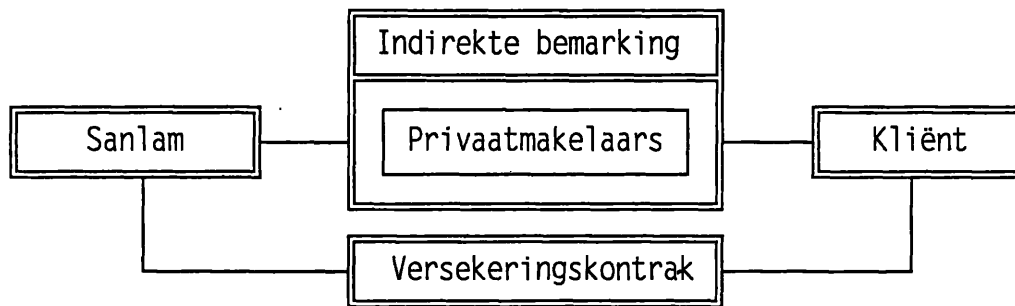
Daar is twee kategorieë makelaars, te wete, korporatiewe en privaatmakelaars, wat noodwendig eiesoortige regsgevolge het

(Hoofstuk 3; Supra). Die posisie word in 'n groter mate gekompliseer as in die geval van verteenwoordigers .

### Privaatmakelaars

Hulle doen by 'n versekeraar aansoek om sy produkte te mag bemark, wat tot die sluiting van 'n kontrak tussen die versekeraar en die privaatmakelaar lei (Figuur 4.3; Infra : Churchill, 1995: 472)

Figuur 4.3 : Regsverhouding : Privaatmakelaars

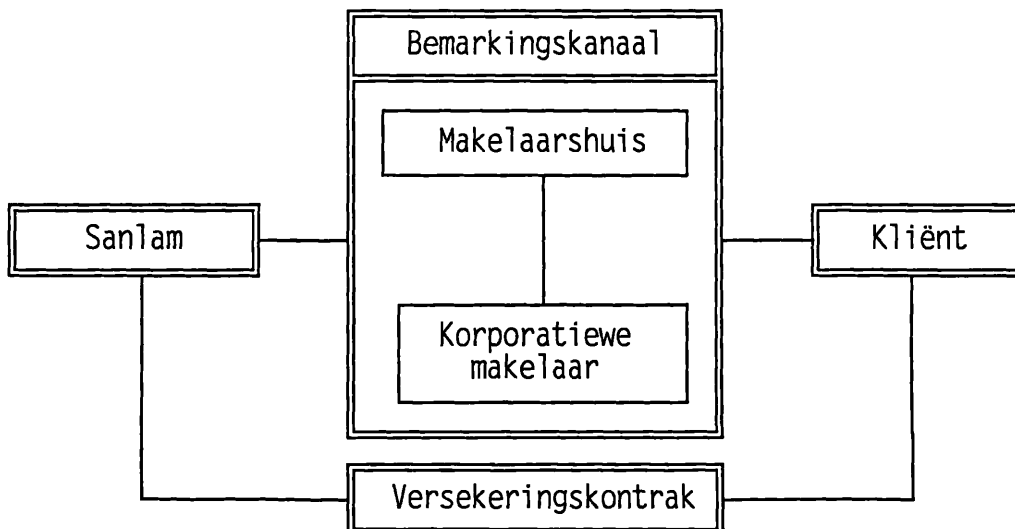


Figuur 4.3 hierbo toon die regsverhoudings wat uit die ooreenkoms ontstaan wat aanleiding tot regs aanspreeklikheid kan gee. Dit is dié tussen die versekeraar en makelaar, dié makelaar en sy kliënt en die kliënt en die versekeraar.

### Korporatiewe makelaars

Die langste ketting in die bemarkingsproses ontstaan wanneer 'n korporatiewe makelaar ter sprake is (Figuur 4.4; Infra).

Figuur 4.4 : Regsverhouding : Korporatiewe makelaars





Figuur 4.4 toon die regsverhoudings in hierdie kanaal.

- \* 'n Regsverhouding tussen 'n makelaarshuis en versekeraar ontstaan weens die sluiting van 'n makelaarskontrak, ingevolge waarvan die makelaarshuis die reg verkry om die versekeraar se produkte te bemark.
- \* 'n Makelaarshuis, soos byvoorbeeld Absa makelaars, word gewoonlik as 'n maatskappy geregistreer en kan dus nie self versekering bemark nie. Om dié funksie uit te voer, stel die makelaarshuis korporatiewe makelaars aan. Dit beteken dat 'n tweede regsverhouding geskep word.
- \* Ten einde die taak uit te voer waarvoor hy aangestel is, bemark die makelaar die versekeraar se produkte namens die makelaarshuis aan toegedeelde kliënte van Absa bank. Dit beteken dat 'n regsverhouding tussen die makelaar en die kliënt ontstaan.
- \* Die bemarking van versekering via 'n korporatiewe makelaar bring egter, soos in al die voorafgaande gevalle, mee dat daar uiteindelik 'n versekeringsooreenkoms tussen die kliënt en die versekeraar gesluit word.

Slegs een verhouding kom konstant voor, dié tussen die kliënt en die versekeraar. Dit gebeur omdat al die bemarkingsaktiwiteite, ongeag die lengte van die bemarkingskanaal, daarop ingestel is om 'n versekeringskontrak tot stand te laat kom.

#### 4.3.1.5 Basis van bespreking

Die voorafgaande bespreking toon en bevestig dat verskillende regsverhoudings tussen die betrokke partye geskep word. Indien die partye nie aan die voorwaardes van die ooreenkoms voldoen nie, kan die party wat dit verbreek het, teenoor die ander aanspreeklik wees. Dit word vervolgens bespreek.

Eerstens word aandag aan die regsverhouding tussen Sanlam en sy verteenwoordigers en die voortspruitende aanspreeklikheid gegee.

Tweedens word die verhoudings in die makelaarsektor waaruit aanspreeklikheid kan voortspruit, bespreek :

- \* Die regsverhouding tussen Sanlam en die privaatmakelaars en / of die makelaarshuise.
- \* Die regsverhouding tussen die korporatiewe makelaars en die makelaarshuise.

Derdens word die aanspreeklikheid van die tussengangers teenoor die kliënte bespreek.

Vierdens word die regsverhouding tussen Sanlam en sy kliënte bespreek, veral Sanlam se aanspreeklikheid teenoor die kliënt.

#### 4.4 REGSVERHOUDING : SANLAM EN VERTEENWOORDIGERS

##### 4.4.1 INLEIDING

Versekerers stel verteenwoordigers aan om hulle produkte aan kliënte te bemark (Hoofstuk 3; Supra). Vir die diens wat die verteenwoordigers namens die versekerers lewer, ontvang hulle vergoeding, wat in die vorm van kommissie betaal word. Ten einde misverstande te voorkom, word die regte en verpligtinge van die partye in 'n kontrak beliggaam. Die ooreenkoms kan egter van versekerer tot versekerer verskil, maar bly steeds onderworpe aan die bepalings van die Versekeringswet. Die bespreking van hierdie regsverhouding word egter tot die omstandighede binne Sanlam beperk, weens die onderstaande :

- \* Sanlam is een van die grootste versekerers in Suid-Afrika en word as verteenwoordigend van die versekeringsbedryf beskou (Hoofstuk 5; Infra).
- \* Die Versekeringswet is voorskriftelik. Sou 'n kontrak opgestel word wat poog om die bepalings te wysig of wat teenstrydig met die wet is, is dit nietig.
- \* Die ander versekerers se posisie kan met dié van Sanlam vergelyk word om te bepaal wat hulle posisie sal wees.



Ingevolge die gemenereg in Suid-Afrika, kan die kennis of onkunde van een party in bepaalde gevalle relevant wees wanneer die regsposisie van 'n ander ter sprake kom. Dit is veral van belang waar die verhouding gebaseer is op volmagsverlening, lasgewing of as daar 'n dienskontrak tussen die partye gesluit is (Joubert, 1988: 1). Na aanleiding hiervan, is dit noodsaaklik om vas te stel wat die regsverhouding tussen Sanlam en sy verteenwoordigers is, want dit sal bepaal wie aanspreeklik is, wat die regsgronde is en welke eise ingestel kan word (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 131).

Die term, verteenwoordiger of agent word vryelik sonder enige beperking deur die publiek gebruik om na 'n persoon wat versekering bemark, te verwys (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 130). Na aanleiding hiervan het die vraag ontstaan of dié verwysing korrek is en indien nie, in watter verhouding die verteenwoordiger en die versekeraar dan werklik teenoor mekaar staan ?

Om tot 'n sinvolle gevolgtrekking te kom, word 'n detail ontleding vervolgens met betrekking tot verteenwoordiging (agent), metodes van diensverskaffing en Sanlam se aanspreeklikheid gedoen.

#### 4.4.2 VERTEENWOORDIGING / (agent)

'n Ontleding van die term verteenwoordiging is noodsaaklik, want dit kan deurslaggewend wees om te bepaal wat die regsverhouding tussen die partye is en welke aanspreeklikheid daaruit kan volg. Die vraag ontstaan gevolglik of die begrip, **verteenwoordiger**, in terme van die versekeringsbedryf en die gemenereg dieselfde betekenis het ?

##### 4.4.2.1 Gemeenregtelike posisie

As vertrekpunt word die gemeenregtelike definisie aangehaal, ontleed en aandag aan die kernvereistes gegee. Die definisie wat in die normale gang van die reg gebruik word, lees soos volg:

**"An agent** is a person who has the authority to act on behalf of another (called the principal) in contracting with third parties; the agent represents the principal and creates, alters or discharg-



es legal obligations of contractual nature between the latter and third parties (De Villiers, McIntosh & Knight, 1956: 16 : Reinecke & van der Merwe, 1989: 130 : Joubert, 1979: 29 : & Kerr, 1993: 200)

Dit is voorts noodsaaklik om uit die definisie af te lei wat die essentialia van verteenwoordiging is en dit te bespreek.

- \* Die **verteenwoordiger** moet die **nodige bevoegdheid** hê om namens die prinsipaal op te tree (Joubert, 1979: 29). Volmag is op sy beurt 'n eensydige wilsverklaring van een persoon waardeur hy 'n ander met die bevoegdheid beklee om hom by die aangaan van 'n regshandeling te verteenwoordig (De Wet & Yeates, 1978: 99 : Joubert, 1979: 92 & 93). Ten einde geldig en bindend te wees, moet die volmagaan die onderstaande voorwaardes voldoen (Joubert, 1979: 94 en 135):
  - \* Die prinsipaal moet ten tye van die volmagverlening **handelingsbevoeg** of behoorlik bygestaan gewees het (De Wet & Yeates, 1978: 100).
  - \* Die uitvoering van die bevoegdheid moet **fisies moontlik** wees. Die prinsipaal kan niemand magtig om iets te doen waartoe hyself nie in staat is nie.
  - \* Die uitvoering van die volmag moet **juridies moontlik** wees. Die handeling wat aan die verteenwoordiger opgedra word, moet wettig uitvoerbaar wees.
  - \* Daar moet aan enige **vormvereistes** wat op die kontrak van toepassing is, uitvoering gegee word.
  - \* Enige **opskortende voorwaarde** moet vervul wees, aangesien die bevoegdheid eers daarna uitgevoer is.
  - \* Die gevolmagtigde moet as sodanig kan optree.
- \* 'n Prinsipaal se wilsverklaring kan uitdruklik of stilswyend wees en verleen outomaties aan die verteenwoordiger die reg om alles te doen wat noodsaaklik is om dié bevoegdheid uit te





oefen (Joubert, 1979: 94).

- \* Die volmag moet die bevoegheid skep en die bedoeling hê om die prinsipaal kontraktueel aan 'n derde te verbind (De Wet & Yeates, 1978: 99 : Joubert, 1979: 91 : Joubert, 1979: 43). "A person who has authority to act for another cannot be regarded in law as an agent unless that authority covers the creation of contractual obligations between his principal and another third party" (De Villiers & Macintosh, 1956: 16 : Joubert, 1979: 4).
- \* Die verteenwoordiger tree in die plek van die prinsipaal op om die transaksie te sluit en die regte en verpligtinge, wat deur die gevolmagtigde bekom is, word die prinsipaal s'n (De Wet & Yeates, 1978: 86).
- \* Die ooreenkoms wat tussen die verteenwoordiger en die derde gesluit word, moet aan die gemeneregtlike en statutêre vereistes voldoen om afdwingbaar te wees en behels dat ;
  - \* die verteenwoordiger handelingsbevoegd moes gewees het,
  - \* die kontrak fisies en juridies uitvoerbaar was,
  - \* aan alle vormvereistes voldoen het,
  - \* enige opskortende voorwaarde vervul moes gewees, en
  - \* daar wilsooreenstemming tussen die verteenwoordiger en die derde moes bestaan het.

Aangesien die prinsipaal nie by die sluiting van die ooreenkoms teenwoordig is nie, moet die bedoeling van die verteenwoordiger in gevalle van twyfel ondersoek word (De Wet & Yeates, 1978: 88 : Reinecke & Van der Merwe, 1989: 132 : Joubert, 1988: 2).

Solank die verteenwoordiger binne die bestek van sy volmag optree, doen die prinsipaal aanspreeklikheid op, maar die oomblik wat hy die grense oorskry, kom geen ooreenkoms tot stand nie, nie eens tussen die derde en die verteenwoordiger nie (De Wet & Yeates, 1979: 103 - 104 : Reinecke & Van der Merwe, 1989: 133). Die prinsipaal kan wel die ongemagtigde ooreenkoms ratifiseer en omskep dit dan in 'n geldige ooreenkoms (De Wet en Yeates, 1978: 104 : Reinecke & Van der Merwe, 1989, 135 : De Wet & Yeates, 1978: 105).



#### 4.4.2.2 Posisie in die versekeringsbedryf

'n Verteenwoordiger word ingevolge die Versekeringswet soos volg omskryf: "full-time representative in relation to a registered insurer means an employee or representative who on a fulltime basis renders services towards effecting, maintaining, or servicing policies underwritten solely by such insurer and whose services are rendered on conditions which preclude him from rendering such services relating to policies underwritten by any other insurer".

By interpretasie beteken verteenwoordiger / agent "The company's officials, from the managing director, at the top of the hierarchy, to those who canvass for proposals, at the bottom, are all its agents" (Gordon & Getz, 1984: 137 : Reinecke & Van der Merwe, 1989: 139). Die definisie van 'n versekeringsverteenwoordiger toon die volgende uitsonderlike kenmerke :

- \* Enige persoon wat voltyds in die diens van 'n versekeraar is en 'n diens tot die instandhouding of afsluiting van bestaande of nuwe versekering lewer, is 'n verteenwoordiger.
- \* Die versekering moet deur die versekeraar by wie hy in diens is, onderskryf word.
- \* Die diens wat deur hom gelewer word, mag slegs vir die bepaalde versekeraar by wie hy in diens is, verskaf word.
- \* Hy het nie die bevoegdheid om namens die versekeraar enige verpligtinge aan te gaan of 'n kliënt van sy verpligtinge vry te stel nie (Gordon & Getz, 1986: 140 : Reinecke & Van der Merwe, 1989: 131).

Die gemenerereg verleen spesifieke bevoeghede aan 'n verteenwoordiger waaroor 'n versekeringsverteenwoordiger nie beskik nie. Dit beteken dat gemeneregtelijke bevoegdhede deur die Versekeringswet beperk word.

#### 4.4.2.3 Versekeringsaansoekvorms : verteenwoordigers

Sanlam se versekeringsaansoekvorms vir verteenwoordigers bevat 'n



aantal bepalinge wat uiters noodsaaklik is om die bevoegdheid van 'n verteenwoordiger te bepaal. Dit maak daarvoor voorsiening dat elke kliënt 'n verklaring onderteken dat hy onder bepaalde voorwaardes by Sanlam om versekering aansoek doen, waarvan die belangrikste soos volg lees :

- 1 "Ek waarborg dat die inligting hierin volledig en korrek is. Dit geld ook vir inligting wat na Sanlam se mening die versekeringsrisiko raak en wat in ander dokumente vervat is wat deur my of die versekerde lewe geteken of verskaf is. Indien enige gedeelte van die inligting nie volledig of korrek is nie, mag Sanlam die betrokke polis kanselleer. Indien dit gebeur, verbeur ek die premies en ander bedrae wat ingevolge die polis betaal is.
- 2 Elke kontrak kom tot stand sodra Sanlam se skriftelike aanvaarding van die aansoek afgestuur of afgegee word uit die Sanlam-kantoor, waarin skriftelike aanvaarding gefinaliseer is. Sanlam se verpligtinge tree egter in werking op die laaste van : (a) die datum waarop die kontrak soos hierbo vermeld tot stand kom ; (b) die aanvangsdatum in die kontrak genoem ; (c) die datum waarop die koopsom of eerste premie ingevolge die kontrak aan Sanlam betaal word.
- 3 'n Voorstelling of belofte oor iets of enigiets anders wat 'n tussenganger maak, bind Sanlam nie. Kennis oor iets hierin of enigiets anders waaroor die tussenganger beskik, word Sanlam nie toegereken nie. Indien iemand anders as ek hierdie aansoekvorm, of enige ander dokument in 'n bedoel, invul, doen hy dit nie namens Sanlam nie.
- 4 Indien Sanlam, voordat sy verpligtinge ingevolge 'n polis in werking tree, verneem dat die versekeringsrisiko verswak het, mag hy die polis kanselleer. Indien ek of 'n versekerde lewe, voordat Sanlam sy verpligtinge ingevolge 'n polis in werking tree, daarvan bewus word dat die versekeringsrisiko verswak het, moet ek Sanlam onverwyld skriftelik van die verswakking in kennis stel, of waarborg ek dat die versekerde lewe dit sal doen. Indien dit nie gedoen word nie, mag Sanlam die polis kanselleer. Ek verbeur dan die premies en



ander bedrae wat ingevolge die polis betaal is".

Dit is baie duidelik dat Sanlam hoegenaamd geen bevoegdheid aan sy verteenwoordigers verleen om ooreenkomste namens hom te beding nie. Die eerste aanhaling bepaal uitdruklik dat die kontrak eers tot stand sal kom wanneer Sanlam dit aanvaar het.

#### 4.4.2.4 Gevolgtrekking

Die versekeringsverteenwoordiger as tussenganger verseker slegs dat aansoeke gewerf en aan Sanlam vir oorweging voorgelê word. Hy kan derhalwe nie as verteenwoordiger ingevolge die gemenereg beskou word nie.

### 4.4.3 METODES VAN DIENSVERSKAFFING

#### 4.4.3.1 Inleiding

Ter aanvang word aandag aan die verskillende metodes van diensverskaffing gegee want dit sal bepaal wat Sanlam se aanspreeklikheid kan wees. Dit moet dus duidelik bepaal word welke regskonstruksie op die bemarker se dienslewering geplaas moet word. Drie wyses word onderskei en kortliks bespreek (De Wet & Yeates, 1978: 338).

Die **gemenereg telik dienskontrak** oftewel die *locatio conductio operam*, waar die werknemer sy dienste aan sy werkgever lewer terwyl hy onder die beheer, toesig en kontrole van sy werkgever staan (Joubert, 1979: 176).

Die **werkaannemingskontrak** oftewel die *locatio conductio operis*, is waar die werkaannemer die resultaat van sy werk aan sy werkaanbesteder lewer (De Wet & Yeates, 1978: 338 : Joubert, 1979: 182). 'n Essensiële kenmerk is dat die diens teen vergoeding wat uit geld bestaan, gelewer moet word (Joubert, 1979: 182). In hierdie geval oefen die werkaanbesteder geen beheer, kontrole of toesig oor die werkaannemer uit nie (Joubert, 1979: 182).

Die **lasgewingsooreenkoms** oftewel die *mandatum* ("contract of mandate"). Soos by die werkaannemingskontrak, lewer die lasnemer nie sy dienste aan die lasgewer onder laasgenoemde se beheer,

kontrole en toesig nie. Die verskil met 'n werkaannemingskontrak is dat dit sonder vergoeding of met 'n belofte van vergoeding kan plaasvind (Joubert, 1979: 170).

#### 4.4.3.2 Gemeenregtelike dienskontrak

Dit is noodsaaklik om 'n ontleding van die gemeenregtelike dienskontrak te doen, want dit sal bepaal of daar 'n werkgewer / werknemerverhouding tussen die partye bestaan. Dit sal bepalend wees met betrekking tot die regte en verpligtinge wat elke persoon kan opdoen en wat Sanlam se aanspreeklikheid sal wees. Ten aanvang word aandag aan 'n toepaslike definisie gegee:

Dit is ".... 'n ooreenkoms waardeur die een (die werknemer) sy arbeidskragte of werkvermoë ter beskikking van 'n ander (die werkgewer) stel, teen vergoeding, op so 'n wyse dat die werkgewer gesag voer en toesig hou oor die werknemer" (De Wet & Yeates, 1978; 338, Joubert, 1979: 176). Hierdie definisie toon dat 'n dienskontrak deur die onderstaande kenmerke van ander kontrakte onderskei word (Joubert, 1979: 176-182, Descoins, 1993: 3) :

- \* Die werknemer onderneem om dienste van 'n bepaalde aard aan die werkgewer te lewer.
- \* Die dienslewering vind teen vergoeding bestaande uit loon, salaris of kommissie plaas, wat bepaal of bepaalbaar is en deel van die kontrak uitmaak.
- \* Die diens of arbeid word onder die beheer en kontrole van die werkgewer uitgevoer.
- \* Die ooreenkoms word vir 'n bepaalde tyd gesluit en kan loop totdat een party die ander kennis tot beëindiging gee.

#### 4.4.3.3 Werkaannemings- en tasgewingskontrak

Die ander twee metodes waarop 'n diens deur een persoon aan 'n ander beskikbaar gestel kan word, vereis nadere toeligting. Hierdie ooreenkomste stel nie die werk- of diensleweraar aan die gesag, beheer en kontrole van die werkgewer onderworpe nie (Paragraaf



4.4.3.1; Supra). Dit dui dus 'n duidelike onderskeid tussen 'n diens- en eersgenoemde twee kontrakte aan (Joubert, 1979: 182).

'n Onderskeidende kenmerk van 'n lasgewings- en werkaannemingskontrak is die feit dat laasgenoemde gepaard moet gaan met die betaling van vergoeding. In die geval van eersgenoemde mag dit nie beding word nie (Joubert, 1979: 170).

#### 4.4.3.4 Diens- en kommissiekontrak met verteenwoordigers

Sanlam se verteenwoordigerskontrak staan as die "Diens- en kommissiekontrak met verteenwoordiger" bekend en beklemtoon twee begrippe, te wete, diens en kommissie. Van die klousules in die kontrak bepaal soos volg :

- \* Die aanstelling tree op 'n bepaalde datum in werking en kan met 24 uur wedersydse kennisgewing opgesê word.
- \* Die verteenwoordiger sal vir alle versekeringsaansoeke, wat deur Sanlam aanvaar word vergoeding ontvang.
- \* Die verteenwoordiger is verplig om by die groeplewens-, siekteskema en pensioenfonds aan te sluit sodra hy daarvoor kwalifiseer.
- \* Die verteenwoordiger word verbied om enige ooreenkoms namens Sanlam aan te gaan of Sanlam in enige opsig te bind.
- \* Sanlam mag voorskrifte in verband met die verteenwoordigers se pligte en verantwoordelikhede neerlê en publiseer waarna dit bindend op hulle sal wees.
- \* 'n Verteenwoordiger mag hom nie sonder die skriftelike toestemming van Sanlam vir die verkiesing in 'n openbare liggaam beskikbaar stel nie.
- \* Die verteenwoordiger moet wettige instruksies en opdragte in verband met sy diens uitvoer.

Ter ondersteuning, word die omskrywing van 'n werkgewer en



- 147 -

assuransie-agente (verteenwoordiger) in die Wet op Basiese Diensvoorwaardes no 3 van 1983 hieronder aangehaal. Ingevolge hierdie wet beteken 'n **werkgewer**;

"enige persoon hoegenaamd wat enige persoon in diens het of aan hom werk verskaf en wat daardie persoon beloon of uitdruklik of stilswyend onderneem om hom te beloon, of wat enige persoon toelaat om hom op enige wyse te help om besigheid voort te sit of te dryf;"

en beteken 'n **assuransie-agent** ; "'n werknemer wie se werk uitsluitlik of hoofsaaklik bestaan uit die werwing van versekeringsbesigheid of die invordering van premies ten opsigte van sodanige besigheid weg van sy werkgewer se perseel;"

Weens die feit dat die Wet op Basiese Diensvoorwaardes no 3 van 1983 'n werkgewer/werknemerverhouding tussen die partye skep, is dié meganismes tot hulle beskikking, afgedwingbaar en kan die werkgewer selfs aanspreeklik wees vir die optrede van sy werknemer (Rycroft & Jordaan, 1992: 85-86).

#### 4.4.3.5 **Gevolgtrekking**

Indien die vereistes in paragraaf 4.4.3.2 uiteengesit, met die "Diens- en kommissiekontrak met verteenwoordigers" vergelyk word, is dit duidelik dat hier 'n werkgewer/ werknemerverhouding bestaan. 'n Uitspraak in die appèlhof wat op soortgelyke feite gebaseer is, FPS v Trident Construction (Pty) Ltd. 1989 (2) 537 (A), bevestig hierdie interpretasie.

Die werknemer en werkgewer verkry uit hierdie ooreenkoms regte en verpligtinge waaraan opsommend aandag gegee word (De Wet & Yeates, 1978, 338 - 339 : De Villiers & McIntosh, 1956: 9 - 10 : Rycroft & Jordaan, 1992: 50 - 65) :

**Die werknemer se regte** : Die werknemer is geregtig op vergoeding nadat die vereiste diens gelewer is, of indien dit 'n periodieke kontrak is, aan die einde van elke periode (Joubert, 1979: 178). Indien sy dienste nie tot die beskikking van die werkgewer was nie, bestaan daar geen verpligting om hom te vergoed nie (Rycroft &





Jordaan, 1992: 67).

Die werknemer se vernaamste verpligtinge is om sy arbeidskragte vir die duur van die ooreenkoms tot die werkgewer se beskikking te stel en die werk

- \* volgens die voorgeskrewe vereistes te doen,
- \* met die nodige sorg en vaardigheid uit te voer en
- \* met goeie trou teenoor die werkgewer op te tree (Rycroft & Jordaan, 1992: 50-65).

Die regte wat die werkgewer via die dienskontrak bekom, is onder andere, dat hy (Rycroft & Jordaan, 1992: 65-86) ;

- \* die reg het om 'n werknemer aan te stel, hom te beheer en te kontroleer,
- \* te bepaal watter werk, waar en hoe dit gedoen moet word,
- \* die werknemer kan ontslaan as hy weier of 'n swak diens lewer
- \* en nie die werknemer hoef te betaal as hy nie sy dienste gebruik nie.

Die verpligtinge van die werkgewer kan kortliks soos volg opgesom word (Rycroft & Jordaan 1992: 95-86) :

- \* Dit word van die werkgewer verwag om 'n redelike veilige werkplek aan sy werknemers te verskaf.
- \* Die werknemer moet volgens die ooreenkoms vergoed word.

#### 4.4.4 SANLAM SE AANSPREEKLIKHEID

In die voorafgaande gedeelte is tot die gevolgtrekking geraak dat 'n werkgewer/werknemersverhouding tussen Sanlam en sy verteenwoordigers bestaan. Gebaseer op hierdie resultaat kan Sanlam op twee verskillende gronde aanspreeklikheid opdoen, te wete, middelike en / of kontraktueel.

##### 4.4.4.1 Middelike aanspreeklikheid

Na aanleiding van die beslissing deur die appèlhof in Randbank Bpk v Santam Versekering Bpk (1965) SA 363 (A), kan dit aanvaar word



dat die verteenwoordiger wat versekeringsaansoeke werf, die magtiging het om voorstellings met betrekking tot die produk te doen en dat die prinsipaal vir sy werknemer se wanvoorstellings verantwoordelik sal wees (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 137).

Die beginsel staan bekend as **middelike aanspreeklikheid** en beteken dat 'n werknemer in die uitvoering van sy pligte 'n onregmatige daad teen 'n derde gepleeg het. Die derde kan met 'n aksie om skadevergoeding of genoegdoening teen die werkgewer slaag (Van der Merwe & Olivier, 1976: 477 : Reinecke & Van der Merwe, 1989: 136). Dit word deur die onderstaande bevestig :

- \* Waar die "prinsipaal" 'n werkgewer is, is hy vir die wanvoorstellings van sy "agent" waar hy 'n werknemer is aanspreeklik (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 136 : Joubert, 1988: 6).
- \* In die geval van 'n onregmatige daad (delik) kan Sanlam aanspreeklik gehou word vir enige skade, wat as gevolg van die ooreenkoms ontstaan het (FPS v Trident Construction (Pty) Ltd 1989(2) 537 (A)).

Aanspreeklikheid kan slegs opgedoen word as die wanvoorstelling deur die kontraktant self (Sanlam) of 'n werknemer (verteenwoordiger) gemaak is (De Wet & Yeates, 1978: 40). Ten einde as werkgewer aanspreeklik te wees, moes die optrede van die werknemer aan die onderstaande vereistes voldoen het (Van der Merwe & Olivier, 1976: 479 - 486 : Joubert 1979: 181 : Reinecke & Van der Merwe, 1989: 135 : Valsamakis, 1995: 223):

- \* Die werknemer moes 'n onregmatige daad (delik) gepleeg het en moes aan al die vereistes om 'n onregmatige daad daar te stel, voldoen het (Paragraaf 4.6.2 ; Infra).
- \* Die onregmatige daad moes binne die diensbestek van die verteenwoordiger geval het (FPS Ltd v Trident Construction (Pty) Ltd 1989 (3) SA 537 (A)).
- \* Dit moes in die uitvoering van sy pligte deur die werknemer gepleeg gewees het (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 136).



- \* Daar moes 'n werkgewer/werknemer-verhouding tydens die pleging van die onregmatige daad bestaan het.

Om deliktueel aanspreeklik te wees, moes die kliënt deur die verteenwoordiger se optrede en / of voorstellings beweeg gewees het tot die sluiting van die ooreenkoms (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 136). Die kliënt is slegs daarop geregtig om in die posisie gestel te word waarin hy sou gewees het as die kontrak nie gesluit was nie. In die geval van versekering, sal hy dus die inbetaalde premies en byvoorbeeld rente op die premies van die versekeraar kan terugeis (De Wet en Yeats, 1978: 38).

Sanlam se beleid ten opsigte van beleggingshulp aan kliënte is dat benewens Sanlam-produkte, slegs beleggings met 'n aanvaarbare risiko by gevestigde en bekende finansiële instellings gedoen mag word. 'n Aantal banke, korttermynversekeraars, effekte-trusts en deelnemingsverbandskemas is vir die doel uitgesonder. Geen vereistes word egter gestel, byvoorbeeld, diens tydperk, kennis ens., alvorens die verteenwoordigers as bevoeg beskou word om die dienste aan te beveel nie. Dit beteken dat ;

- \* wanneer en vir sover hy die goedgekeurde beleggings en dienste benut, hy binne die raamwerk van sy diens optree, en
- \* indien 'n kliënt weens die verteenwoordiger se optrede skadelig, Sanlam aangespreek kan word.

#### 4.4.4.2 Estoppel

Wanneer 'n persoon opsetlik of deur sy nalatigheid by 'n ander die vertrouwe verwek dat 'n bepaalde toedrag van sake bestaan en die ander handel tot sy nadeel ten gevolge van die vertrouwe, dan word die verhouding tussen die persone beoordeel asof die gemelde toedrag van sake wel bestaan (Van der Merwe & Olivier, 1976: 264). Indien dit duidelik is dat die skyn verwek is en die ;

- \* verteenwoordiger bevoeg was om die belegging aan te beveel,
- \* dit binne sy diensraamwerk geval het en
- \* die kliënt benadeel is,



behoort Sanlam estop te kan word (Die misleier word verhoed om hom op die ware toedrag van sake tot nadeel van die misleide te beroep). Ten einde estoppel met sukses toe te pas, moet aan die onderstaande vereistes voldoen word (Van der Merwe & Olivier, 1976: 264 - 265) :

- \* Die **skyn moes verwek** gewees het, maar mag nie tot handhawing van wederegtelikheid lei of dit tot gevolg hê nie.
- \* Die skyn moet tot **onregmatigheid** lei of dit veroorsaak.
- \* Daar moes **skuld** aan die kant van die persoon bestaan het wat die skyn verwek en die skade veroorsaak het.
- \* Een party moes deur die skynverwekking **benadeel** gewees het.
- \* Daar moet 'n **kousale verband** tussen die skynverwekking en die nadeel bestaan.

#### 4.4.4.3 Kontraktuele aanspreeklikheid

Waar Sanlam deur sy bemarker teenoor 'n kliënt onderneem om betroubare advies te gee, en die kliënt afgaande op die advies optree sodat 'n kontraktuele verhouding (lasgewingsooreenkoms) tussen Sanlam en die kliënt tot stand kom, word dit van die verteenwoordiger verwag om voldoende sorg en professionaliteit aan die dag te lê. Sy optrede moet ooreenkom met die optrede wat redelikerwys van die deursnee bemarker verwag kan word. Indien dit nie die geval is nie, kan aanspreeklikheid op grond van kontrakbreuk as gevolg van nalatige advies ontstaan. Hierdie aspek word ook in paragraaf 4.6 hieronder bespreek.

#### 4.4.4.4 Gevolgtrekking

Dit kan afgelei word dat Sanlam vir die optrede van sy werknemers verantwoordelik is en derhalwe 'n kliënt behoort te vergoed as die kliënt weens die optrede van 'n verteenwoordiger skade ly.

### 4.5 REGSVERHOUDINGS : MAKELAARSEKTOR

Soos reeds gemeld, is daar 'n wesenlike verskil tussen die makelaars- en verteenwoordigersektore en word gekompliseer weens die onderverdeling in privaat- en korporatiewe makelaars, waaraan vervolgens aandag gegee word.

#### 4.5.1 DEFINISIES

Die bemerking van versekering deur onafhanklike tussengangers is reeds genoem (Paragraaf 3.7.3.1; Supra). Figuur 3.6 toon dat hulle in korporatiewe en privaatsmakelaars verdeel kan word. Die werksaamhede van die twee makelaarsgroepe verskil van mekaar en het tot gevolg dat eiesoortige regsgevolge ontstaan. Die regsverhouding tussen 'n verteenwoordiger en versekeraar is byvoorbeeld dié van 'n werkgewer en werknemer, wat bepaalde regsgevolge teweegbring. Na aanleiding daarvan kan gevra word wat die regsverhouding tussen versekeraars en makelaars is ?

As vertrekpunt kan die omskrywing van onafhanklike tussengangers, ingevolge Regulasie 28(1) van die Versekeringswet gebruik word (Paragraaf 3.7.3.1; Supra). 'n Aantal wesenlike verskille tussen makelaars en verteenwoordigers is bespreek en word duidelikhedshalwe na verwys (Paragraaf 3.7.3.1; Supra).

Die algemene gebruik van die woord makelaar skep die idee dat hy deur die kliënt genader word om versekering te koop en dat die makelaar gevolglik as agent vir die kliënt optree (Gordon & Getz, 1986: 151 ; Rabinowitz vs Ned-Equity Insurance Co.Ltd. 1980 (1) S.A. 403(W)). In sommige gevalle word ook gesê dat die makelaar optree as verteenwoordiger vir die versekeraar (Scheepers; 1987: 29). Hier word spesifiek verwys na die gevalle waar die makelaar premies namens die versekeraar kan invorder. Botsende belange moet egter te alle tye vermy word (Reinecke & van der Merwe, 1989: 145).

Weens die verskil in benadering en optrede tussen die privaat- en korporatiewe makelaars, is dit noodsaaklik dat die verskillende begrippe van mekaar onderskei word alvorens aandag aan die regsverhouding en -gevolge gegee word.

##### 4.5.1.1 Beperkende omskrywings

Enige persoon kan 'n ooreenkoms met Sanlam sluit om sy produkte te bemark. Die aard, grootte en tipe ondernemings, kan soos in enige bedryfsfeer, van eenmansake tot vennootskappe, beslote korporasies en maatskappye varieer. Terselfdertyd kan die wyse waarop die ondernemings bedryf en bestuur word van mekaar verskil. Ten einde



hierdie probleem sinvol aan te spreek en die besprekingsveld nouer te maak, word aandag aan beperkende omskrywings gegee.

**Makelaarshuise** : Verskeie makelaarsorganisasies, soos Absa Makelaars (Edms) Beperk, Eerste Bowering en Genote Beperk, Standard Bank Finansiële Dienste Beperk, en andere, het ooreenkomste met Sanlam aangaan om laasgenoemde se produkte te mag bemark. Die begrip **makelaarshuis** word gebruik om al hierdie regspersone te omskryf. Vir die doeleindes van hierdie bespreking word Absa Makelaars (Edms) Beperk as verteenwoordigend van alle soortgelyke instellings aanvaar.

**Korporatiewe makelaars** : Dit is makelaars wat in diens van makelaarshuise is. Die aard en omvang van die verhoudings tussen die makelaarshuise en hulle makelaars is homogeen en indien daar verskille is, sal dit gering wees. Ten einde die omvang van die bespreking te beperk, word Absa Makelaars (Edms) Beperk, as verteenwoordigend van die bedryf beskou.

'n **Privaatmakelaar** is 'n persoon wat direk met Sanlam 'n ooreenkoms sluit om sy produkte te bemark, maar sluit alle korporatiewe makelaars en verteenwoordigers uit.

#### 4.5.1.2 Modus operandi : Makelaars

Dit is noodsaaklik om 'n onderskeid tussen die optrede van die privaat- en korporatiewe makelaars te tref, aangesien dit die posisie in perspektief sal plaas.

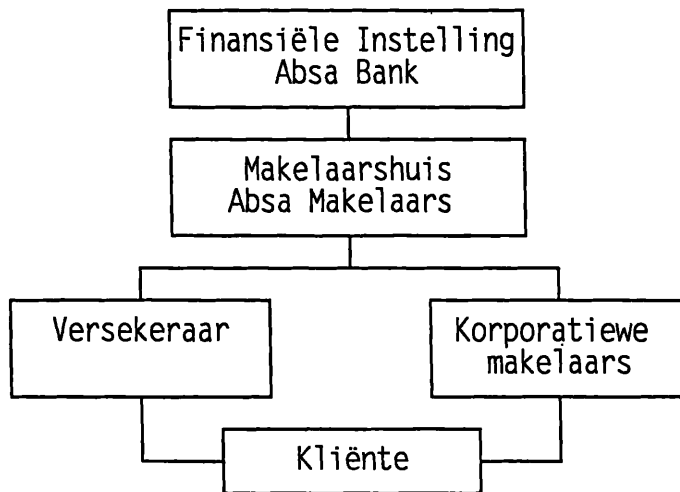
**Korporatiewe makelaars** : Hulle modus operandi is soos volg :

- \* 'n **Makelaarshuis** (Absa Makelaars (Edms) Beperk) word deur 'n finansiële instelling, byvoorbeeld die Absa groep gestig, met die doel om versekering aan sy kliënte te bemark.
- \* Die makelaarshuis nader Sanlam met 'n versoek om sy produkte te bemark. Die twee partye onderhandel en bereik konsensus oor voorwaardes en sluit vervolgens 'n makelaarsooreenkoms, ingevolge waarvan Sanlam die reg aan die makelaarshuis verleen om sy produkte te bemark.

- \* **Korporatiewe makelaars** : Aangesien die makelaarshuis 'n regspersoon is, is hy nie fisies in staat om self die bemerking te doen nie. Ten einde hierdie probleem te oorkom, stel hulle korporatiewe makelaars aan om die taak namens hulle uit te voer. Hulle taak is dus om versekeringsprodukte namens die makelaarshuis, byvoorbeeld, Absa Makelaars aan die Absa groep se kliënte te bemark.

Figuur 4.5 is 'n skematiese voorstelling van die optrede wat deur makelaars gevolg word om versekering te bemark.

Figuur 4.5 : **Korporatiewe makelaars**



### Privaatmakelaars

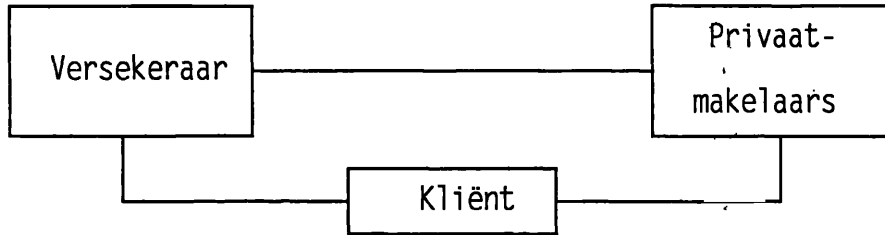
Privaatmakelaars se **modus operandi** is redelik eenvoudig :

- \* Die makelaar doen aansoek by Sanlam om sy versekeringsprodukte te bemark. Die partye kom ooreen welke kontraktuele voorwaardes van toepasasing sal wees en sluit dan 'n kontrak tot dien effekte.
- \* Die privaatmakelaars moet hulle eie basis van kliënte opbou wat in die geval van korporatiewe makelaars nie nodig is nie. Hulle verkeer dus in hierdie opsig in dieselfde posisie as Sanlam se verteenwoordigers.

'n Skematiese voorstelling van die bemarkingskanaal is soos volg: .



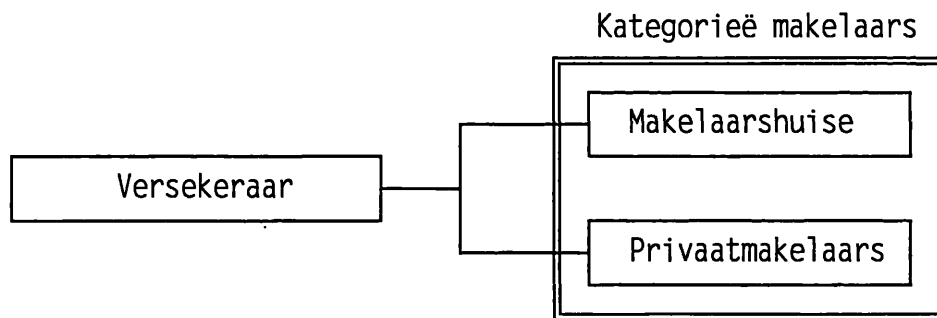
**Figuur 4.6 : Privaatmakelaars**



#### 4.5.2 REGSVERHOUDING : SANLAM : PRIVAATMAKELAARS EN MAKELAARSHUISE

Uit die voorafgaande het dit duidelik geword dat die privaatmakelaars en makelaarshuise, direk en op gelyke voet met Sanlam kontrakteer. Dit het tot gevolg gehad dat 'n eenvormige kontrak ontwikkel is en gebruik word waaruit homogene regte en verpligtinge vir hierdie partye voortspruit. Figuur 4.7 toon hoe die partye teenoor mekaar staan.

**Figuur 4.7 : Kontrakterende partye**



Die Versekeringwet heg 'n bepaalde definisie aan onafhanklike tussengangers wat voorskriftelik is met betrekking tot die regsverhouding wat tot stand kom (Paragraaf 3.7.3.1; Supra). Dit is dus noodsaaklik om hulle aanspreeklikheid ingevolge die beperkinge weens wetgewing, die LOA, die verteenwoordigingsreg, ens., te bepaal.

##### 4.5.2.1 Die makelaarsooreenkoms

By die sluiting van die ooreenkoms word konsensus ten opsigte van alle tersaaklike voorwaardes bereik. Dit bepaal onder meer dat Sanlam kommissie aan die makelaar sal betaal ten opsigte van elke versekeringsaansoek wat aan Sanlam voorgelê is en aanvaar word.

Van die belangrike voorwaardes in die ooreenkoms bepaal soos volg :



- 156 -

- \* Hoe en wanneer kommissie betaalbaar is.
- \* Hoe die kontrak beëindig mag word en wat die effek sal wees.
- \* Sanlam se verbondenheid aan die LOA-besluite wat via die ooreenkoms op die makelaars van toepassing gemaak word.
- \* Dat die vergoeding, wat ingevolge die Versekeringwet betaalbaar is, beperk word.
- \* Die makelaar **waarborg** dat hy die gemagtigde agent van die kliënt is en as sodanig optree.
- \* Die makelaar se **bevoegdheid** word tot die voorlê van versekeringsaansoeke beperk.
- \* Die makelaars het **geen bevoegdheid** om enige betaling namens Sanlam te ontvang of te hou nie.

Die ooreenkoms toon en bevestig onomwonde dat makelaarshuise en privaatomakelaars namens hulle kliënte, en nie Sanlam nie, optree.

#### 4.5.2.2 Versekeringaansoekvorm (Makelaars)

Die versekeringsaansoekvorm, wat spesifiek aan die makelaars se behoeftes voldoen en deur die aansoeker onderteken word, verleen bepaalde bevoegdhede aan die makelaar. Die belangrikste word hieronder aangehaal :

- \* Soos in die geval van verteenwoordigers, waarborg die kliënt die korrektheid van die verstreekte inligting ongeag of dit in sy eie handskrif is, al dan nie (Paragraaf 4.4.2.3; Supra).
- \* Die stadium waarop die ooreenkoms tot stand kom, is vir beide die verteenwoordigers en makelaars dieselfde (Paragraaf 4.4.2.3; Supra).
- \* Die aansoekvorm bepaal dat geen voorstelling wat deur die makelaar gedoen word bindend op Sanlam is nie (Paragraaf 4.4.2.3; Supra).



- 157 -

- \* 'n Baie belangrike klousule wat wesenlik van dié van die verteenwoordigers verskil, is die bevoegdheid van makelaars om ;
  - \* veranderinge namens die kliënt op die aansoekvorm, met die uitsondering van die versekerde, aan te bring,
  - \* veranderinge in voordele, waarvoor aanvanklik aansoek gedoen is, namens die kliënt te aanvaar en
  - \* om beladings namens die kliënt te aanvaar.

#### 4.5.2.3 Regte en verpligtinge

Die ooreenkoms tussen Sanlam en die **makelaarshuis of privaatsmakelaar** verskaf aan laasgenoemde die reg om ;

- \* die versekeraar se produkte te bemark en
- \* vergoeding vir die aanvaarde versekering te ontvang.

Die kontrakte het tot gevolg dat die regte wat die tussengangers ontvang, ook gepaardgaan met verpligtinge waaraan uitvoering gegee moet word. Hulle moet byvoorbeeld verseker dat ;

- \* uitvoering aan die LOA-vereistes gegee word,
- \* die bepalinge van die versekeringswet nie oortree word nie en
- \* dat hulle alleen geregtig is op vergoeding nadat aansoeke om versekering by Sanlam geplaas en aanvaar is.

#### 4.5.2.4 Sanlam se aanspreeklikheid

Dit is duidelik dat makelaars nie 'n ooreenkoms namens Sanlam mag sluit nie (Paragraaf 4.5.2.2; Supra). Terselfdertyd waarborg die onafhanklike tussenganger dat hy, as gemagtigde agent namens sy kliënte optree en dit word met die ondertekening van die aansoekvorm deur die kliënt bevestig. Laasgenoemde verleen toestemming aan die onafhanklike tussengangers om die aansoekvorms namens hulle te verander en desnoods ook die finale ooreenkoms tot stand te laat kom (Paragraaf 4.5.2.2; Supra). Die onafhanklike tussengangers is dus nie werknemers van Sanlam nie. Sanlam se verantwoordelikheid vir die optrede van makelaars kan alleen bepaal word deur die verskillende aanspreeklikheidsgronde te ontleed.

### **Deliktuele aanspreeklikheid**

Die vraag ontstaan of die versekeraar teenoor die kliënt op grond van 'n onregmatige daad (delik) aanspreeklik kan wees, indien dit deur 'n makelaar gepleeg is ?

Die leerstuk van middelike aanspreeklikheid wat reeds in die geval van Sanlam se verteenwoordigers bespreek is, kom hier ter sprake (Paragraaf 4.4.4.1; Supra). Ingevolge hierdie leerstuk, is 'n werkgewer teenoor 'n derde aanspreeklik vir skade wat die derde ly indien dit deur die onregmatige optrede van sy werknemer in die uitvoering van sy werkverpligtinge begaan is. Aangesien makelaars nie werknemers van die versekeraar is nie, kan hierdie leerstuk nie van toepassing wees nie. Indien 'n wanvoorstelling gemaak of feite verdoesel word, moet die blaam voor die makelaar se deur gelê word.

### **Kontraktuele aanspreeklikheid**

Die volgende vraag wat ontstaan, is of die versekeraar kontraktueel teenoor die kliënt vir die makelaar se optrede aanspreeklik is ?

Dit is reeds getoon dat Sanlam nie die makelaar met bevoegdheid beklee om namens hom transaksies te voltooi of aan te gaan nie. Sanlam is dus nie teenoor die kliënt uit 'n kontraktuele oogpunt vir die makelaar se optrede aanspreeklik nie.

#### **4.5.2.5 Gevolgtrekking**

Dit is duidelik dat makelaars nie namens die versekeraar optree nie, maar as die agent van die kliënt gesien word (Müller, 1983; 112). Die makelaarsooreenkoms en bevoegdheid ingevolge die versekeringsaansoekvorm wat aan makelaars verleen word, bevestig dit. Die versekeraar kan gevolglik nie weens die makelaar se laakbare optrede aanspreeklikheid opdoen nie.

#### **4.5.3 REGSVERHOUDING : MAKELAARSHUIS EN KORPORATIEWE MAKELAARS**

Tydens die bespreking van hierdie kategorie makelaars se modus operandi het dit duidelik geword dat die makelaarshuis hulle aanstel om 'n bepaalde diens namens die makelaarshuis te lewer.



Dit is dus noodsaaklik om aandag aan hierdie verhouding te gee.

#### 4.5.3.1 Dienskontrak

Die regsverhouding tussen 'n makelaarshuis en korporatiewe makelaars word deur 'n ooreenkoms tussen die twee partye geskep en dit dien as die basis van aanspreeklikheid. 'n Aantal belangrike bepalinge word ontleed (Absa; Broker employment agreement).

- \* Klousule 3 stel dit onomwonde dat die partye in 'n werkgewer /werknemerverhouding tot mekaar staan. Dit plaas die makelaar onder die beheer, kontrole en toesig van die makelaarshuis. Klousules wat hierdie stelling ondersteun word hieronder aangehaal
  - \* Klousule 6 bepaal op welke stadium hulle geregtig raak op verlof en hoe dit geneem mag word.
  - \* Klousule 7 bepaal dat hulle verplig is om by die maatskappy se groeplewens-, mediese- en pensioenfonds of skemas aan te sluit en daartoe moet bydra.
  - \* 'n Verdere klousule bepaal onomwonde dat die gee van ander finansiële advies deel van die makelaar se normale pligte vorm.
- \* Aanvullend word 'n aantal voorwaardes wat ingevolge die kontrak op korporatiewe makelaars van toepassing is aangehaal
  - \* Hy kan of mag nie die makelaarshuis op enige wyse bind of enige ooreenkomste wysig nie.
  - \* Hy is verplig om sekere kursusse gedurende sy dienstyid by te woon.
  - \* Hy moet geld wat hy namens die makelaarshuis ontvang het, binne 'n bepaalde periode deponeer.
  - \* Hy mag nie botsende belange met die makelaarshuis hê nie.



- 160 -

- \* Hy kan aanspreeklik gehou word vir enige skade wat die makelaarshuis ly, weens sy foutiewe voorstellings
- \* Hy kan deur die makelaarshuis afgedank word indien hy sy pligte nie na behore uitvoer nie, onder meer ;
  - \* met bewys van opsetlike wanvoorstelling,
  - \* met bewys van oneerlikheid teenoor die publiek, versekeraar of werkgewer, byvoorbeeld bedrog, vervalsing ens.,
  - \* swak persoonlike gedrag soos die misbruik van alkohol,
  - \* die plasing van versekering namens 'n persoon wat reeds 'n S-verwysing het en
  - \* vervanging van versekering waar dit nie tot voordeel van die kliënt is nie.

Die gevolgtrekking kan dus gemaak word dat daar geen twyfel bestaan dat hulle in 'n werkgewer/werknemerverhouding teenoor mekaar staan nie.

#### 4.5.3.2 Aanspreeklikheid van die makelaarshuis

In die voorafgaande gedeelte is tot die gevolgtrekking geraak dat 'n korporatiewe makelaar en makelaarshuis in 'n werkgewer/werknemerverhouding tot mekaar staan. Sanlam kan weens dieselfde verhouding op twee verskillende gronde aanspreeklik wees (Paragraaf 4.4.4; Supra). Aangesien die regsverhouding van die korporatiewe makelaar en makelaarshuis aan die een kant en Sanlam en sy verteenwoordigers aan die ander kant dieselfde is, is hulle aanspreeklikheidsgronde ook dieselfde.

#### 4.5.4 REGSVERHOUDING : PRIVAATMAKELAAR OF MAKELAARSHUISE EN KLIËNT

'n Baie belangrike aspek wat op hierdie stadium aandag moet geniet, is om te bepaal in welke regsverhouding 'n privaatmakelaar en makelaarshuise teenoor die kliënt staan. Dit gaan uiteindelik bepaal ;

- \* in watter hoedanigheid die kliënt die privaatmakelaar



makelaarshuis moet aanspreek en

- \* wat die aanspreeklikheid van die privaatsmakelaar en makelaarshuis teenoor die klient sal wees.

Tydens die bespreking wat gevoer is om die verhouding tussen Sanlam, die makelaarshuis en privaatsmakelaars te bepaal, is tot die slotsom geraak dat die makelaarshuise en privaatsmakelaars as agente vir die klient optree (Paragraaf 4.5.2; Supra : Reinecke & van der Merwe, 1989: 145 : Gordon & Getz, 1986: 151). Dit beteken dat 'n verteenwoordiger / prinsipaalverhouding tot stand kom. Die feit dat die privaatsmakelaar en / of makelaarshuis as agent ageer, bring noodwendig 'n hele aantal verpligtinge mee waaraan hy uitvoering moet gee. Sommige aspekte wat op verteenwoordiging van toepassing is, word hieronder aangehaal :

- \* 'n Verteenwoordiger (privaatsmakelaar en makelaarshuis) het 'n verpligting teenoor sy prinsipaal (die klient) om die opdragte wat gegee is, uit te voer. Dit is van toepassing of hy daarvoor vergoed word al dan nie (de Villiers, MacIntosh & Knight, 1956: 137 : Joubert, 1979: 194 : Maree, 1994: 23).
- \* 'n Verteenwoordiger is verplig om die volmag persoonlik uit te voer tensy daar uitdruklik toestemming tot delegasie gegee is (de Villiers, MacIntosh & Knight, 1956: 137 : Joubert, 1979: 199). Indien 'n ooreenkoms oor die bevoegdheid swyg, word dit aanvaar dat 'n verteenwoordiger (privaatsmakelaar) die aksie self moet uitvoer (Joubert, 1979: 200).
- \* 'n Verteenwoordiger moet in die naam van die prinsipaal optree en nie in sy eie naam nie (Joubert, 1979: 205 : Maree, 1994: 24).
- \* 'n Verteenwoordiger is verplig om altyd binne die grense van sy volmag op te tree (De Villiers, MacIntosh & Knight, 1956: 139 : Joubert, 1979: 206 : Maree, 1994: 24).
- \* 'n Verteenwoordiger is verplig om die volmag met die nodige mate van sorg uit te voer (Müller, 1984: 112). Dit beteken





- 162 -

dat hy nie op 'n opsetlike of op nalatige wyse skade aan die prinsipaal mag veroorsaak nie (De Villiers, MacIntosh & Knight, 1956: 139 : Maree, 1994: 24).

- \* 'n Verteenwoordiger moet die goeie trou teenoor die prinsipaal handhaaf. Dit beteken dat die prinsipaal op die eerlikheid van die verteenwoordiger moet kan staat maak. Dit sluit byvoorbeeld die volgende in (De Villiers, MacIntosh & Knight, 1956: 139 : Joubert, 1979: 215-216 : Maree, 1994: 24).
  - \* Hy moet in die belang van die prinsipaal optree.
  - \* Hy mag nie sy plig met eie belang laat bots nie.
  - \* Hy mag geen geheime wins maak nie.
  - \* Hy mag nie vertroulike inligting ongemagtig benut nie.
- \* 'n Verteenwoordiger moet verantwoording teenoor die prinsipaal doen oor die transaksie wat hy gesluit het (Joubert, 1979: 229 : Joubert 1979: 225 : Maree, 1994: 24).

#### 4.5.4.1 Wat word van die makelaars verwag ?

Die aanspreeklikheid van die privaatmakelaar en die makelaarshuis (verteenwoordiger van die kliënt) en die korporatiewe makelaar (werknemer van die makelaarshuis) kan alleen ter sake wees indien daar 'n opdrag aan hom deur die kliënt (prinsipaal van die makelaar) gegee is. Dit is dus noodsaaklik om te bepaal wat die aard van die opdrag en pligte is wat die privaatmakelaar ontvang. Die onderstaande is 'n opsomming van wat verwag word (Scheepers, 1987: 30):

- \* Die plig om dekking vir die kliënt te bekom. Aangesien hulle gewoonlik meer as een maatskappy se produkte bemark, is hulle in die posisie om die beste voordeel vir die kliënt te laat toeval (Reinecke & van der Merwe, 1989: 145 : Gordon & Getz, 1986: 151).
- \* Die makelaar het ingevolge Sanlam se aansoekvorm wel die bevoegheid om namens die kliënt verpligtinge aan te gaan



(Reinecke & van der Merwe, 1989: 145 : Paragraaf 4.5.2.2; Supra).

- \* Soms aanvaar die makelaar ook die verpligting om die versekeringsportefeulje van die klient te bestuur en toe te sien dat die nodige dekking bestaan (Reinecke & van der Merwe, 1989: 145).
- \* Die plig rus op die makelaar om seker te maak dat alle relevante feite waardeur Sanlam se besluite beïnvloed mag word aan laasgenoemde voorgelê word.
- \* Die plig om namens die klient aandag aan eise te gee wat ingevolge die kontrak mag ontstaan (Reinecke & van der Merwe, 1989: 145).
- \* Daar rus ook te alle tye 'n plig op die privaatmakelaar om te goeder trou teenoor die klient op te tree (Reinecke & van der Merwe, 1989: 145).
- \* Hulle moet ook met die nodige sorg en toewyding teenoor die klient optree (Paragraaf 4.5.4; Supra).

Indien die makelaar nie die ooreenkoms tussen hom en sy klient nakom nie, of valse voorstellings of verklarings maak, beteken dit dat die klient moontlik skade kan ly, in welke geval die makelaar persoonlik aanspreeklik is.

#### 4.6 AANSPREEKLIKHEID VAN TUSSENGANGERS

Dit is noodsaaklik om twee wyses, waarop die tussengangers vir hulle optrede aanspreeklik kan wees, te bespreek.

##### 4.6.1 KONTRAKTUELE AANSPREEKLIKHEID

Indien die tussenganger nie die ooreenkomste tussen hom en sy klient nakom nie, beteken dit dat hy kontrakbreuk gepleeg het. Dit kan aanleiding gee tot 'n eis vir skadevergoeding om die klient in die finansiële posisie te stel waarin hy sou gewees het as kontrakbreuk nie plaasgevind het nie.



#### 4.6.1.1 **Verteenwoordigers en korporatiewe makelaars**

Die verteenwoordigers en korporatiewe makelaars is onderskeidelik werknemers van die versekeraars en makelaarshuise by wie hulle in diens is. Indien hulle buite die bestek van hulle diens optree, kom daar geen kontrak tot stand nie (Paragraaf 4.4.2.1; Supra). Hulle kan dus nie kontraktueel aanspreeklik gehou word nie.

#### 4.6.1.2 **Privaatmakelaars en makelaarshuise**

Indien die privaatmakelaars en makelaarshuise nie hulle verpligtinge ingevolge die verteenwoordigingsreg nakom nie, kan hulle kontraktueel teenoor die kliënt aanspreeklik wees. Die kliënt sal vervolgens 'n eis om skadevergoeding kan instel indien hy skade gely het (Paragraaf 4.5.2.4; Supra).

### 4.6.2 **DELIKTUELE AANSPREEKLIKHEID**

Deliktuele aanspreeklikheid kan slegs ontstaan as een persoon onregmatig teenoor 'n ander opgetree het. Dit is derhalwe noodsaaklik om aandag aan 'n definisie van 'n delik (onregmatige daad) te gee. Dit kan as "**'n onregmatige en skuldige handeling wat aan 'n ander skade of persoonlikheidsnadeel veroorsaak**", omskryf word (Van der Merwe & Olivier, 1976: 1 : Valsamakis, 1995: 197).

Die definisie reflekteer vyf elemente waaraan gelyktydig voldoen moet word, alvorens die persoon deliktueel aangespreek kan word. Dit word kortliks bespreek (Valsamakis, 1995: 198)

- \* **Die handeling** of 'n late moet willekeurig wees, wat vatbaar is vir wilsheerskappy deur die persoon wat dit uitvoer (Van der Merwe & Olivier, 1976: 27).
- \* **Onregmatigheid** word as 'n feitelike aantasting van 'n individuele belang op 'n regtens ongeoorloofde wyse gesien (Visser, 1991: 782).
- \* Wanneer **skuld** as element van 'n delik ondersoek word, is dit noodsaaklik om te onderskei tussen opset en nalatigheid, wat soos volg gedefinieer word (Valsamakis, 1995: 199) :



**Opset** is die verwyte wat 'n toerekeningsvatbare dader (wat kan onderskei tussen reg en verkeerd) tref omdat hy die gevolg van sy onregmatige daad wou veroorsaak of beplan het (Van der Merwe & Olivier, 1976: 115 : Valsamakis, 1995: 217).

Teenoor opset is **nalatigheid** die verwyte wat 'n toerekeningsvatbare dader, wat nie opsetlik gehandel het nie, tref, omdat sy optrede nie voldoen het aan die gedragsnorm wat van regsweë geverg word nie en aldus 'n gevolg onregmatiglik veroorsaak het (Van der Merwe & Olivier, 1976: 126 : Van der Walt, 1979: 65). Die gedrag wat geverg word, is dié van 'n redelike man en moet dit vasstaan dat die redelike man onder dieselfde omstandighede anders sou opgetree het (Van der Merwe & Olivier, 1976: 127 : Valsamakis, 1995: 217).

- \* Die **skade** wat ter sake is, is slegs die vermoënsvermindering wat uit regskenking resulteer ( Van der Merwe & Olivier, 1979: 173 : Valsamakis, 1995: 201). Om dit vas te stel, moet die posisie van die benadeelde voor die plaasvind van die onregmatige daad vergelyk word met die posisie daarna.
- \* **Kousaliteit** : Alvorens 'n dader aanspreeklik gehou kan word moet dit vasstaan dat hy skade aan 'n ander veroorsaak het. Daar moet dus 'n kousale verband bestaan (Van der Merwe & Olivier, 1976: 184). 'n Handeling is die oorsaak van 'n gevolg indien dit nie weggedink kan word sonder dat die gevolg tegelyk verdwyn nie en is ook as die *conditio sine qua non*-teorie bekend (Van der Merwe & Olivier, 1976: 187).

Indien hierdie begrip op die versekeringsbedryf toegepas word, wil dit voorkom of die grootste potensiële aanspreeklikheid deur wanoptrede (bedrog) teweeggebring kan word. Bedrog word gedefinieer as "die wederegtelike, opsetlike vermoënskade van 'n ander deur misleiding" (De Wet & Swanepoel, 1970: 410). Dit gebeur egter dikwels dat versekeringskontrakte as gevolg van die wanvoorstelling ('n verklaring wat nie waar is nie) deur die agent (in die wye sin van die woord) gesluit word (Reinecke & van der Merwe, 1989: 135). Dit beteken dat die kliënt 'n ooreenkoms aangegaan het wat hy moontlik met die ware inligting tot sy beskikking, nie sou gedoen het nie. Hoe kan die kliënt hierdie posisie regstel ?



Die feit dat die kliënt 'n aansoekvorm onderteken en 'n kontrak vanaf Sanlam ontvang het, beteken dat wilsooreenstemming tussen die kliënt en Sanlam bestaan. Dit is 'n vereiste by die totstandkoming van enige kontrak (De Wet & Yeates, 1978: 7). 'n Bewering of feit dat 'n wanvoorstelling gemaak is of dat die kliënt in 'n dwaling met betrekking tot 'n aangeleentheid verkeer het, beïnvloed nie die geldigheid van die kontrak nie. Dit geld nieteenstaande die feit dat die ander party moontlik nie die ooreenkoms sou aangegaan het, as die korrekte inligting beskikbaar was nie (De Wet & Yeates, 1978: 36). Indien die kliënt deur die wanvoorstelling oorreed was en dit tot die sluiting van die ooreenkoms gelei het, kan hy die ooreenkoms in 'n hof beveg (De Wet & Yeates, 1978: 38). Indien die optrede suksesvol is, kan dit aanleiding gee tot die nietigverklaring van die ooreenkoms (Reinecke & van der Merwe, 1989: 135). Beveg die kliënt die ooreenkoms, hetsy as verweer of eis, moet hy natuurlik ook alles wat hy ontvang het, teruggee (De Wet en Yeates, 1978: 38).

Die kliënt kan onder gepaste omstandighede na suksesvolle optrede in die hof skadevergoeding van die skuldige party eis. Dit behels dat die kliënt in die posisie gestel moet word waarin hy sou gewees het as die wanvoorstelling nie gemaak was nie (De Wet & Yeates, 1978: 38).

Indien 'n onafhanklike tussenganger se optrede aan hierdie vereistes voldoen, is hy deliktueel teenoor die kliënt aanspreeklik.

#### 4.7 DIE REGSVERHOUDING : KLIËNT EN VERSEKERAAR

Die belangrikste verhouding uit 'n regs- en besigheidsoogpunt is dié wat tussen die kliënt en versekeraar tot stand kom. In Hoofstuk 2 is die doel van versekering waaruit die kontrak voortspruit, volledig bespreek.

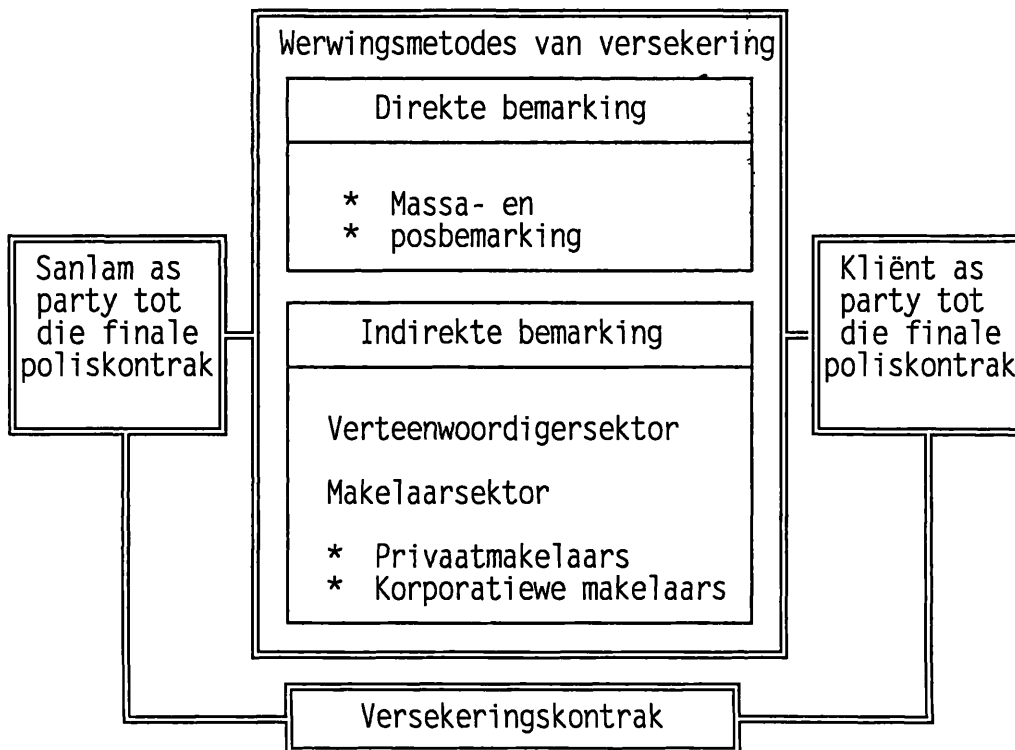
##### 4.7.1 ONTSTAAN VAN DIE REGSVERHOUDING

Die proses ingevolge waarvan 'n versekeringskontrak tot stand kom, word deur die kliënt geïnisieer wanneer hy 'n aansoek om versekering voltooi, dit onderteken en die tussenganger toegelaat word om dit vir oorweging aan 'n versekeraar voor te lê. Hierdie stap word gesien as 'n aanbod wat die kliënt aan die versekeraar doen en

wat dus oorweeg moet word (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 40).

Indien die versekeraar, na die oorweging van alle feite, die aanbod aanvaar, kom 'n versekeringskontrak tot stand waaruit regte en verpligtinge vir die kontrakterende partye voortspruit (Reinecke en Van der Merwe, 1989: 170). Hierdie ooreenkoms kom tot stand ongeag of die versekeraar direkte of indirekte bemarkingskanale gebruik. Figuur 4.8 toon dat verskeie persone tussen die versekeraar en die kliënt ter sprake kan wees, maar dat die finale ooreenkoms uiteindelik tussen Sanlam en die kliënt tot stand kom. Die belang van die versekeringskontrak vereis dat die regsverhouding in isolasie ondersoek word.

**Figuur 4.8 : Kontraktuele verhouding en ontstaan**



#### 4.7.1.1 Essentialia

Die definisie van 'n versekeringskontrak is : "A contract between an insurer (or assurer) and an insured (or assured), whereby the insurer undertakes in return for payment of a price or premium to render to the insured a sum of money, or its equivalent, on the happening of a specified uncertain event in which the insured has some interest" (Lake v Reinsurance Corp Ltd, 1967 (3) SA 124 (W)). Dit bevestig dat 'n versekeringskontrak aan die onderstaande essentialia moet voldoen :



- 168 -

- \* "Payment of a sum of money (premium);
- \* payment of a some of money or equivalent in exchange for the premium (performance of the insurer);
- \* an uncertain event on the outcome of which the performance of the insurer depends;
- \* an insurable interest in the uncertain event on the party who undertakes to pay the premium" (Van der Merwe, 1989: 16).
- \* Die termyn van die versekering word ook as 'n vereiste beskou ten opsigte waarvan die kontrakterende partye konsensus moet bereik (Gordon & Getz, 1986: 122).

**Betaling van die premie :** Die onderneming van 'n kliënt om sy versekeringspremie te betaal is 'n vereiste om 'n versekeringskontrak tot stand te laat kom. Die fisiese betaling van die premie is egter nie 'n vereiste nie (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 16).

**Versekerde bedrag :** Die som van die versekering (versekerde bedrag) moet 'n bepaalde of bepaalbare bedrag wees. Indien die prestasie waartoe die versekeraar hom verbind, so vaag is dat dit nie uit die kontrak afgelei kan word nie, kom geen kontrak tot stand nie (De Wet & Yeates, 1978: 83).

**Onseker gebeurtenis :** 'n Versekeringskontrak moet vir die intrede van 'n onsekere, toekomstige risiko voorsiening maak (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 19). Die omvang en inhoud van die kontrak word bepaal deur die risiko of risiko's waarteen die kliënt hom of sy naasbestaendes wil beskerm byvoorbeeld ;

- \* **Sterftevoordele** wat by sy dood uitbetaal word.
- \* **Ongeskiktheidsvoordele** is onderworpe aan beperkinge, wat deur die Versekeringswet, LOA en die versekeraar self voorgeskryf word. Die definisie van ongeschiktheid is dus deurslaggewend om te bepaal of die voordeel betaalbaar is, al dan nie, en moet dus deeglik oorweeg word.





- \* **Trauma- en ongeluksvoordele** kan deel van die kontrak vorm ten opsigte waarvan die voordele en voorwaardes in die kontrak opgeneem word. Hierdie voordele word slegs genoem want dit val buite die bestek van hierdie studie.

'n **Versekerbare belang** moet by die sluiting van 'n lewensversekeringskontrak bestaan en word gedefinieer as "an interest in the non-occurrence of an event" of "... an interest in the continuance of the life of the insured by the applicant or beneficiary" (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 83 ; Black & Skipper, 1987: 123). Anders as in die geval van korttermynversekering, moet dié belang slegs by die sluiting van die kontrak bestaan (Black & Skipper, 1987: 125). Dit moet moontlik wees om die belang te kwantifiseer, met ander woorde 'n waarde in monetêre terme daaraan te koppel (Paragraaf 2.5.5; Supra). Die belang bestaan wel in sommige gevalle outomaties, byvoorbeeld waar 'n persoon sy eie of die lewe van sy gade verseker (Gordon & Getz, 1986: 101).

**Versekeringstermyn** : "A life policy is in effect a continuing contract at the will of the insured" en "which an insured has the right to keep in existence by paying the premiums as and when they fall due" (Gordon & Getz, 1986: 157). 'n Versekeringskontrak kan dus 'n onbeperkte termyn voortbestaan.

#### 4.7.1.2 Algemene voorwaardes

Die algemene beginsels en vereistes vir die sluiting van 'n versekeringskontrak verskil nie van ander kontrakte nie. Dit is gevolglik noodsaaklik om kortliks daaraan aandag te gee :

- \* **Wilsooreenstemming** moes tussen die kliënt en versekeraar by die sluiting van die ooreenkoms bestaan het (De Wet & Yeates, 1978: 7).
- \* Daar moet 'n **wilsverklaring** bestaan. Een party moes 'n aanbod maak en die ander dit aanvaar het (De Wet & Yeates, 1978: 28). Met die aankoop van lewensversekering, maak die aansoeker die aanbod en die versekeraar besluit om dit te aanvaar, al dan nie (Gordon & Getz, 1986: 123).



- \* **Handelingsbevoegdheid** : By die sluiting van 'n ooreenkoms moet die kontrakterende partye handelingsbevoegd wees (De Wet & Yeates, 1986: 51). Die Versekeringwet bevat uitsonderings, want vroue wat binne gemeenskap van goedere getroud is en minderjarige kinders bo die ouderdom van 18 jaar kan, sonder bystand, 'n geldige versekeringskontrak sluit (Artikel 37, Versekeringwet, no 27 van 1943).
- \* Die ooreenkoms moet te alle tye **geoorloof** wees (Van der Merwe, 1989: 52, De Wet en Yeates, 1978: 80). Ooreenkomste is nie slegs ongeoorloof as hulle kragtens wetgewing of gemenerereg verbode is nie, maak ook dié wat strydig is met die openbare belang of goeie sedes (De Wet & Yeates, 1978: 80).
- \* Die **prestasie waartoe die partye ingestem het, moet by die sluiting van die ooreenkoms moontlik** wees (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 55, De Wet & Yeates, 1986: 76).
- \* Die **prestasie moet bepaal of bepaalbaar** wees. Indien nie, kom geen kontrak tot stand nie ( De Wet & Yeats, 1978: 83).

#### 4.7.1.3 Openbaarmaking

'n Uiteraars belangrike aspek is dat " the contract of life insurance is one of **uberrimae fidei**", maar tydens die saak Mutual and Federal Insurance Co Ltd v Oudtshoorn Municipality 1985 (1) SA 419 (A)), is dit verwerp en is beslis dat goeie trou (bona fides) voldoende is (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 99-100). Dit beteken dat "The insurer is entitled to be put in possession of material information possessed by the insured" (Gordon & Getz, 1986: 107, Reinecke & Van der Merwe, 1989: 102).

Enige feit is egter materieel "which would affect the minds of prudent and experienced insurers in deciding whether they will accept it, in fixing the amount of the premium charged" (Colonial Industries Ltd v Provincial Insurance Co Ltd 1922 AD 33 at 42, Davis, 1983: 65)). Ingevolge hierdie toets, sal inligting as materieel beskou word indien dit 'n redelike versekeraar se besluit sou beïnvloed (Davis, 1983: 65). Die uitgangspunt is dat die kliënt oor uitsonderlike inligting beskik aangaande die risiko wat



hy wil verseker en rus die plig op hom om die feite te openbaar (Atkins, 1987: 205). 'n Enger interpretasie word egter aan die openbaringsplig van die kliënt gekoppel, te wete, dat hy nie immateriële inligting of inligting wat buite die bestek van sy kennis val, hoef te openbaar nie (Davis, 1983: 67).

Die situasie word hanteer asof die kliënt die enigste persoon is op wie die verantwoordelikheid rus om alle materiële inligting te openbaar. Die waarheid is egter dat die beginsel van goeie trou nie slegs op die kliënt van toepassing nie, maar ewe swaar op die versekeraar rus (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 100 : Hickman, 1983: 7 : Atkins, 1987: 205). Met die onderstaande ingedagte, ontstaan die vraag of die plig om inligting te openbaar, nie swaarder op die versekeraar rus nie ?

- \* Versekeringskontrakte word meestal voltooi sonder dat die kliënt insae daarin het (Atkins, 1987: 206). Die kliënt moet dus ten volle staatmaak op inligting wat in die meeste gevalle mondelings deur 'n tussenganger van versekeraars aan hom oorgedra word (Paragraaf 4.6.1; Supra).
- \* Die versekeraars maak van tussengangers gebruik om hulle produkte aan kliënte te bemark en rus die plig op die versekeraars om toe te sien dat die tussengangers in staat is om alle materiële feite aan die kliënt te kommunikeer.
- \* Versekeringsreg is 'n baie komplekse onderwerp terwyl die publiek gewoonlik onkundig op dié gebied is. Dit kan aanleiding tot ontevredenheid gee (Leuvennink, Burger; 4 Maart 1993).
- \* Die situasie word vererger weens die ingewikkelde bewoording van die versekeringskontrakte, omdat dit vir die kliënt onleesbaar en onverstaanbaar is (Hersch, Sake-Beeld; 21 Junie 1993 : Dorfman, 1994: 113).

Indien die kliënt feite verswyg wat die versekeraar se besluit kon beïnvloed het om die risiko te aanvaar al dan nie, kan dit tot die nietigverklaring van die polis lei of by eiswording die betaling van die voordele verhoed (Black & Skipper, 1987: 126). Die vraag

ontstaan uit bogenoemde of die versekeraar, weens sy spesialis-kennis nie verantwoordelikheid moet neem om seker te maak dat die kliënt alle materiële inligting verstrek nie ?

#### 4.7.2 REGTE EN VERPLIGTINGE : KLIËNT

Die versekeringskontrak plaas **verpligtinge** op die kliënt waaraan hy moet voldoen om op enige van die voordele aanspraak te kan maak. 'n Aantal van die verpligtinge en gevolge van nie na-koming, word hieronder aangehaal :

- \* Die kliënt moet die **polispremie** vir die volle polistermyn, onderworpe aan die voorwaardes van die ooreenkoms, betaal (Gordon & Getz, 1986: 162).
- \* Die beginsel van **bona fides** (goeie trou) verplig die kliënt om alle materiële feite met betrekking tot die risiko, waarteen hy hom wil verseker, aan die versekeraar te openbaar (Reinecke & Van der Merwe, 1989: 102).
- \* Dit is noodsaaklik dat hy aan die **vereistes van die kontrak** voldoen om te verseker dat die versekering uitbetaal word.
- \* Daar rus 'n verpligting op die kliënt om seker te maak dat hy die bepalinge en voorwaardes van die aansoekvorm en die ooreenkoms verstaan voordat hy dit finaliseer.

Voldoening aan bogenoemde verseker dat die ooreenkoms in stand gehou word en kan die kliënt sy **regte** teenoor die versekeraar afdwing. Ter verduideliking word 'n aantal regte aangestip :

- \* Hy of sy naasbestaandes of begunstigdes word geregtig op die betaling van die versekeringsopbrengs.
- \* Hy kan die kontrak te enige tyd eensydig staak sonder dat premies op enige wyse afdwingbaar is.
- \* Hy is daarop geregtig om die kontrak te kanselleer, af te koop of volopbetaald te maak.



- \* Hy kan sy regte deur middel van 'n sessie aan 'n ander oordra sonder om die versekeraar vooraf te raadpleeg.
- \* Hy kan van die versekeraar vereis dat die kontrak en beleggings behoorlik geadministreer word;
- \* Die kliënt het die reg om ingelig te word. Derhalwe moet die versekeraar op versoek inligting beskikbaar stel sodat die kliënt homself behoorlik kan vergewis van die regte wat hy bekom en die verpligtinge wat hy vir homself skep (Van Zyl, 1991: 114-115).
- \* Die kliënt het die reg tot eerlikheid en kan daarom eis dat die versekeraar se tussengangers behoorlik opgelei moet wees (a) om sy produkte te bemark en (b) om korrekte objektiewe advies te gee waar dit deur die tussenganger aangebied word (Van Zyl, 1991: 116).

#### 4.7.3 REGTE EN VEPLIGTINGE : VERSEKERAAR

Aan die ander kant verkry die versekeraar outomaties regte en verpligtinge. Dit behels kortliks die volgende.

**Regte :** Die versekeraar kan vereis dat die kliënt ;

- \* die premies stiptelik, soos gekontrakteer, betaal.
- \* aan die kontraktuele voorwaardes voldoen, wat op elke risiko van toepassing is en
- \* alle wesenlike feite wat nodig is om die risiko te takseer, moet openbaar.

**Verpligtinge :** Die versekeraar moet die volgende doen :

- \* Die kontrak vir solank as wat die premies betaal word, in stand hou.
- \* Die versekerde bedrag binne 'n redelike tyd aan die kliënt uitbetaal of die redes vir die vertraging verstrek.



- 174 -

- \* Die administrasie van die kontrak en beleggings met die nodige sorg doen ten einde sy verpligtinge na te kom.
- \* Die probleme van die kliënte effektief en binne 'n redelike tyd oplos.
- \* Toesien dat sy optrede voldoen aan die statutêre voorskrifte waaraan hy onderworpe is.
- \* Alle wesentliche inligting aan die kliënt openbaar om hom in posisie te stel om 'n deurdagte besluit te kan neem.
- \* Toesien dat sy tussengangers opgelei en in staat is om die diens wat hulle aanbied, met die nodige sorg te bemark.
- \* Toesien dat die vrae in sy aansoekvorm gestruktureer is om sover moontlik alle materiële inligting te bekom.

#### 4.7.4 GEVOLGTREKKING

Beide die kliënt en versekeraar moet aan al die kontraktuele voorwaardes voldoen ten einde die kontrak afdwingbaar te maak. Indien enige van die partye sou nalaat om daaraan te voldoen, vervāl sy regte outomaties.

##### 4.7.4.1 Middelijke aanspreeklikheid

Dit is reeds getoon dat die versekeraars en makelaarshuise vir hulle werknemers se onregmatige optrede, deliktueel aanspreeklik kan wees (Paragrafe 4.4.4.1 & 4.5.3.2; Supra).

##### 4.7.4.2 Deliktuele aanspreeklikheid

Tydens die bespreking in paragraaf 4.6 is bepaal dat die onafhanklike tussengangers deliktueel teenoor 'n kliënt aanspreeklik kan wees.

##### 4.7.4.3 Kontraktuele aanspreeklikheid : Versekeraars

Indien die versekeraar nie die kontraktuele voorwaardes nakom nie,

kan die versekeraar aanspreeklik gehou word.

#### 4.8 STATUTÊRE BESKERMING

Bo-en-behalwe die beskerming, wat tot dusver bespreek is, word die kliënte ook deur die Versekeringswet beskerm wat sekere verpligtinge op die versekeraar plaas. 'n Aantal van die bepalings word vervolgens bespreek. Waar na artikels verwys word, beteken dit artikels van die Versekeringswet.

##### 4.8.1 LEWENSBSIGHEID

Dit is noodsaaklik om as vertrekpunt te beklemtoon dat die wet deur middel van 'n definisie bepaal wat die begrip lewensbesigheid is (Artikel 1). Dit verseker dat persone wat in dié veld betrokke is, presies weet wat hulle mag doen. Voortspruitend uit die definisie, het die wetgewer heengegaan en 'n verpligting op alle versekeraars geplaas om hulle ingevolge die wet te registreer ten einde lewensbesigheid te kan doen (Artikels 3 en 4). Indien nie, kan hulle nie besigheid in Suid-Afrika doen nie (Artikel 5). Die registrateur kan, nadat hy hom van die feite vergewis het, 'n versekeraar se registrasie ingevolge die wet kanselleer (Artikel 4ter).

##### 4.8.2 VERPLIGTINGE VAN DIE VERSEKERAAR

Ten einde te verseker dat die versekeraars eenvormig optree en die belange van die publiek te beskerm, het die wetgewer 'n aantal verpligtinge op die versekeraars geplaas waaraan voldoen moet word. Aandag wordaan 'n paar van die aspekte gegee

- \* Elke versekeraar moet 'n ouditeur aanstel wat enige onreëlmatigheid moet aanmeld waarna regstellende stappe geneem moet word. Indien die versekeraar versuim om dit te doen, moet die ouditeur die saak by die registrateur aanmeld. Die ouditeur moet hom terselfdertyd ook vergewis van die korrektheid van die bates en laste (Artikel 9).
- \* Versekeraars is verder verplig om 'n aktuaris aan te stel wat hulle van die korrektheid van die langtermyn verpligtinge moet vergewis. Op hulle rus 'n verpligting om onreëlmatighede





by die registrateur aan te meld (Artikel 10).

- \* Ingevolge artikels 11, 12 en 14 moet die versekeraar binne vier maande na sy afsluiting, finansiële state aan die registrateur voorlê.
- \* Artikel 20 bepaal dat 'n versekeraar nie sy bates mag verpand of beswaar nie en dat hy nie geld mag leen tensy toestemming deur die registrateur daartoe verleen is nie.
- \* Die Minister kan sekere soorte besigheid as ongewenste praktyke verklaar (Artikel 23B).
- \* Die wet verbied sekere voorwaardelike transaksies en ook die aanmoediging van kliënte om versekering uit te neem deur die betaling van vergoeding aan die kliënt (Artikels 23C & 23D)
- \* Streng toesig is nodig indien 'n verandering in die beheer van langtermynversekeraars intree. Die plan van samesmelting of oordrag moet vooraf aan die polishouers bekend gemaak en deur die hof bekragtig word om regsrag te verkry (Artikel 25 : Van Zyl, 1991; 263).

#### 4.8.3 HULP AAN KLIËNT

Daar bestaan 'n aantal bepalinge waardeur die kliënt direk beskerm word. Enkele van die artikels word hieronder bespreek :

- \* **Foutiewe ouderdom** : Indien die ouderdom van die kliënt waarop die premie en voordele bereken is, foutief is, kan die versekeraar die polisvoordele aanpas tot wat dit vir die korrekte premie sou gewees het (Artikel 49).
- \* **Respytdae**: 'n Aantal dae word aan die kliënt gegun om sy premies te betaal nadat die kontraktuele betaaldatum verstryk het. Indien 'n eis in die respytperiode ontstaan, word die polis hanteer asof die premies betaal was (Artikel 62).
- \* Die **premietariewe** wat 'n versekeraar vra en die voordele wat hy onderneem, moet ooreenstem met die premietabel en



voordelestaat wat aan die registrateur verskaf word (Artikel 34 : Van Zyl, 1991: 264). Indien 'n bepaalde versekeraar onredelike optimistiese voordeel verwagtings skep, kan die registrateur sodanige besigheid ongewens verklaar (Artikel 23B : Van Zyl, 1987: 265).

- \* In besonder is dit die registrateur se plig om te waak teen **insolvente versekeraars** wat voortgaan om polisse uit te reik (Van Zyl, 1987: 265).
- \* Enige polishouer aan wie se eise nie voldoen word nie, kan by die hof aansoek doen om die aanstelling van 'n inspekteur vir die ondersoek na die versekeraar se sake (Artikel 30.2 : Van Zyl 1987: 265).

#### 4.8.4 STRAFBEPALING

Ingevolge artikel 73 kan enige persoon wat die bepalinge van hierdie wet oortree, 'n boete of tronkstraf, of beide, opgelê word.

### 4.9 SAMEVATTING

#### 4.9.1 SELFREGULERING

Daar bestaan verskeie instellings wat ten doel het om die bedryf, die kliënte en tussengangers se posisie te verbeter en te beskerm. Hulle is egter so gefragmenteer en beperk in lidmaatskap dat hulle nie doeltreffend kan funksioneer nie. Die daarstelling van etiese gedragskodes deur die splintergroepe is, uit die oogpunt van die kliënt, waardeloos. Die LOA bied egter die beste geleentheid om die posisie te hanteer maar word in groot mate deur die persoonlike belang van die versekeraars gekortwiek.

#### 4.9.2 GEREGTELIKE OPTREDE

Dit is duidelik dat die kliënt verskeie persone, wat regtens teenoor hom 'n plig het, kan aanspreek indien hy weens die optrede van enige van die persone skade sou ly. Die ironie is dat hy van die Suid-Afrikaanse regsproses gebruik moet maak om sy regte af te dwing. Gegewe die huidige situasie in die howe, kan dit tydrowend



- 178 -

wees om 'n saak af te handel (Van Zyl, 1991: 83).

Die versekeraar kan groot skade ly indien die kliënt die saak sou wen. Om dit te voorkom gaan hy regsverteenvoordiging bekom om sy saak te hanteer (Van Zyl, 1991: 83). Die kliënt word dus gedwing om ook van regsgeleerdes se dienste gebruik te maak ten einde suksesvol te wees. Dit kan 'n enorme koste veroorsaak (Van Zyl, 1991: 83). Die vraag ontstaan of die kool die sous werd is ?

In die meeste gevalle word die houding deur die kliënte ingeneem dat hulle eerder hul skade beperk en bowendien nie tyd het om te verkwis nie (Van Zyl, 1991: 81). Die ander partye is bewus van die toedrag van sake waardeur hulle posisie geweldig vergemaklik word want :

- \* half opgeleide of onopgeleide tussengangers kan maar die versekeraar se produkte bemark. Die kliënt sal nie kla nie en indien wel, sal aandag aan die saak gegee word en
- \* opsetlike of nalatige of onkundige voorstellings kan gemaak word, want die kliënt tree te goeder trou op en verwag dieselfde van die tussenganger.

Regsaksies is reaktief en spreek die simptome van die probleem aan terwyl die skade reeds gedaan is.

Dit is alle amptenare in die diens van die versekeraar se plig, insluitend die tussengangers, om 'n uitstaande diens aan hul gemeenskaplike kliënt te lewer. Dit is belangrik omdat dit vyf keer meer kos om 'n nuwe kliënt te werf as om 'n bestaande te behou (Peters, 1989: 91).

#### 4.9.3 BEHEER VAN TUSSENGANGERS

Hoewel die tussengangers ingevolge 'n LOA ooreenkoms moet registreer en 'n S-verwysing kan ontvang, is daar geen finansiële voorskrifte en / of bevoegdheidsstandaard waaraan voldoen moet word nie (Van Zyl, 1987: 269).