

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/41 Mo

in de klacht nr. 100.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

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

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

Inleiding

Klager heeft namens een rechtspersoon een all risks verzekering gesloten voor een Mercedes Benz 110 D bestelauto. De verzekering heeft als ingangsdatum 1 november 2000. Een op 2 april 2001 afgegeven kopie-polisoverzicht vermeldt: 'Clausule(s) 1288' en voorts 'Diefstalbeveiliging ja' en 'Klasse 1'.

Clausule 1288 Diefstalbeveiliging klasse 1 luidt als volgt:
'1 De verzekering geeft uitsluitend dekking voor schade verlies van het verzekerde object door joyriding of diefstal indien het verzekerde object op het moment van de gebeurtenis is beveiligd met een TNO-goedgekeurd diefstalbeveiligingssysteem klasse 1 dat door een SCM-erkend inbouwbedrijf op voorgeschreven wijze is ingebouwd en wordt onderhouden.
2 De verzekeringnemer dient de aanwezigheid en het onderhoud van het systeem aan te tonen door overlegging van het door het inbouwbedrijf afgegeven SCM-certificaat.'

De verzekerde auto is op 27 juni 2001 gestolen. Verzekeraar heeft geweigerd de schade uit te keren.

De klacht

Verzekeraar is niet bereid de schade uit te keren omdat de bestelauto niet beveiligd was volgens diefstalbeveiliging klasse 1.

Verzekeraar is tekort geschoten in zijn gehoudenheid informatie te verschaffen en heeft klager er niet op gewezen dat het voertuig op deze wijze tegen diefstal beveiligd diende te zijn. Aan klager is nimmer een clausule ter hand gesteld waaruit volgt dat zijn voertuig op deze wijze beveiligd diende te zijn, en is nimmer meegedeeld dat de sanctie, bij het ontbreken van deze beveiliging, is dat geen uitkering volgt bij diefstal.

2002/41 Mo

Het standpunt van verzekeraar

Op het aanvraagformulier voor de verzekering is bij de vraag naar diefstalbeveiliging ingevuld dat sinds 1999 een startonderbreker in de auto aanwezig is. Klager kon dus begrijpen dat diefstalbeveiliging voor de verzekering relevant is.

Op het polisblad is vermeld welke voorwaarden van toepassing zijn en dat de in het polisoverzicht (blad 2 van het polisblad) genoemde clausules zijn opgenomen in de voorwaarden of in een eventueel bijgevoegd clausuleblad. In het polisoverzicht is vermeld dat clausule 1288 van toepassing is en dat diefstalbeveiliging Klasse 1 vereist is. De tekst van clausule 1288, getiteld Diefstalbeveiliging klasse 1, is afgedrukt in het voorwaardenboekje. De polisbescheiden gingen vergezeld van een begeleidend schrijven van verzekeraar waarin onder meer is vermeld: 'Wij adviseren u te controleren of alles in overeenstemming is met uw wensen'. Aangezien klager niet ontkent dat hij over de polis beschikt, kan gevoeglijk worden aangenomen dat hij alle polisbescheiden heeft ontvangen. Het is dus ook niet zo, gelijk klager beweert, dat hij clausule 1288 niet heeft ontvangen. Indien klager toch iets zou hebben gemist of hem iets niet duidelijk was geweest, dan had hij dit destijds kenbaar moeten maken. Zulks is echter niet geschied.

De verzekeringnemer is wel degelijk meegedeeld dat een diefstalbeveiligingssysteem verplicht was. Omdat de auto ten tijde van de diefstal niet met het vereiste systeem bleek te zijn uitgerust, is de schadeclaim terecht afgewezen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Het aanvraagformulier voor de verzekering is door klager niet ingevuld, maar in blanco ondertekend en aan de tussenpersoon overhandigd. Klager kan dus niet verklaren waarom bij de vraag of het object diefstalbeveiligd is 'nee' is aangekruist met een vraagteken erachter en voorts met de pen is vermeld 'startonderbreker van 1999' met een vraagteken. Wel kan hieruit worden afgeleid dat hem hieromtrent nadere vragen hadden moeten worden gesteld. In elk geval had hem nadrukkelijk erop moeten worden gewezen dat een diefstalbeveiliging vereist was. Uit het aanvraagformulier blijkt niet dat een diefstalbeveiliging vereist is. Klager heeft nimmer documenten ontvangen waaruit volgt dat de bestelauto tegen het risico van diefstal beveiligd moest zijn. Het voorwaardenboekje heeft klager niet ontvangen. De dekkingsbevestiging die naar clausule 1288 verwijst, ontving klager pas twee weken na de diefstal. Door de voormelde nalatigheid van verzekeraar en de tussenpersoon is de schade niet uitgekeerd.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

In een brief van 31 januari 2002 heeft verzekeraar nog het volgende aangevoerd.

De brief die de polisbescheiden begeleidde, en waaraan een acceptgirokaart voor de premie was gehecht, is op 6 november 2000 vervaardigd en de volgende dag per post rechtstreeks aan klager toegezonden. De eerste maandpremie voor de verzekering heeft verzekeraar op 16 november 2000 ontvangen. Op deze brief, waarmee het polisoverzicht en het voorwaardenboekje zijn verzonden, heeft klager nimmer gereageerd. Zij die een verzekering als de onderhavige hebben

2002/41 Mo

gesloten, ontvangen in het geval van een mutatie elk kwartaal een nieuw polisoverzicht. Klager heeft het tweede polisoverzicht, van 2 april 2001, overgelegd. Ook naar aanleiding daarvan heeft klager nimmer kenbaar gemaakt dat hij iets miste of dat hem iets niet duidelijk was. Voordat de diefstal plaatsvond, heeft klager dus tweemaal een polisoverzicht gekregen waarop vermeld was dat een diefstalbeveiligingssysteem vereist was. Klagers stelling dat hij hiervan nimmer in kennis is gesteld, acht verzekeraar dan ook niet houdbaar.

In het verweerschrift heeft verzekeraar opgemerkt, dat klager niet ontkent dat hij over de polis beschikt en dat daarom kan worden aangenomen dat hij alle polisbescheiden heeft ontvangen, dus ook het voorwaardenboekje met daarin de clausuleteksten. Klagers stelling in het commentaar dat hij het voorwaardenboekje niet heeft ontvangen, is onaannemelijk.

Als klager het aanvraagformulier al oningevuld heeft ondertekend, dan blijft hij door zijn handtekening verantwoordelijk voor de inhoud daarvan. Kennelijk is, gezien de wijze van invullen van het aanvraagformulier, wel met hem gesproken over de relevantie van een diefstalbeveiliging, althans heeft hij dat daaruit kunnen begrijpen.

Bij brief van 24 februari 2002 aan zijn advocaat en bij brief van 8 maart 2002 van zijn advocaat heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Klager heeft de brief met bijlagen van verzekeraar van 6 november 2000 niet ontvangen. De premiebetaling van klager is via automatische incasso aan de tussenpersoon geschied.

Voorafgaande aan het sluiten van de verzekering vroeg de tussenpersoon klager allerlei gegevens, waaronder of de auto voorzien was van een startonderbreker. Klager wist het antwoord daarop niet en deed daarom navraag bij de dealer, die hem meedeelde dat zulks niet het geval was. Die kennis gaf klager nog diezelfde dag door aan de tussenpersoon. Toen noch later is klager te verstaan gegeven dat voor de verzekering een diefstalbeveiliging verplicht was, hoewel verzekeraar uit het aanvraagformulier wist dat deze niet in orde kon zijn. Wel ontving klager in april 2001 een polisoverzicht en aanbiedingsbrief, met daarin de tekst: "Kijkt U even of alles naar wens is?", maar zonder waarschuwing of opmerking over het ontbreken van een diefstalbeveiliging. Na de diefstal vroeg verzekeraar wel direct naar een diefstalbeveiliging.

Verzekeraar heeft een onderzoeksplicht indien hem een aanvraagformulier wordt toegezonden waarop vraagtekens staan vermeld. Verzekeraars conclusie dat, gezien de wijze van het invullen van het aanvraagformulier, wel met klager gesproken zal zijn over de relevantie van een diefstalbeveiliging, vindt geen steun in de realiteit.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Een verzekeraar die voor het sluiten van de verzekeringsovereenkomst op zijn vraag of een bepaalde diefstalbeveiliging aanwezig is, een onduidelijk antwoord krijgt, behoort ernaar te streven deze onduidelijkheid op te heffen op straffe van verlies van het recht zich later over het antwoord te beklagen. Ook behoort een verzekeraar die vergt dat te

2002/41 Mo

verzekeren motorvoertuigen een bepaalde diefstalbeveiliging bezitten, deze eis in voor betrokkenen duidelijke taal te formuleren.

2. Blijkens het op 26 oktober 2000 gedateerde door klager ondertekende aanvraagformulier voor de verzekering is bij de vraag of het object diefstalbeveiligd is 'nee' aangekruist met een vraagteken erachter en is niet aangekruist 'ja SCM/TNO goedgekeurd klasse ...', en is voorts met de pen vermeld 'startonderbreker van 1999' met een vraagteken. Verzekeraar heeft het hierboven onder 1 vermelde nagelaten, maar heeft zonder meer de polis opgemaakt die in een kopie polisoverzicht - voor de verzekerde niet heel helder - vermeldt: 'Clausule(s) 1288' en voorts 'Diefstalbeveiliging ja' en 'Klasse 1', en zonder nadere toelichting daaromtrent aan klager toegezonden.

3. Gelet op het hierboven onder 1 en 2 vermelde acht de Raad niet verdedigbaar dat verzekeraar na de diefstal van de verzekerde auto op 27 juni 2001 heeft geweigerd de schade uit te keren, omdat de auto niet op de in de polis voorgeschreven wijze beveiligd was tegen het risico van diefstal. Door te handelen als voormeld heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

4. Uit klagers brief van 24 februari 2002 aan zijn advocaat blijkt dat voorafgaande aan het sluiten van de verzekering de tussenpersoon klager heeft gevraagd of de auto voorzien was van een startonderbreker, dat klager daaromtrent navraag bij de dealer heeft gedaan en de verkregen informatie nog diezelfde dag aan de tussenpersoon heeft doorgegeven. Verdedigbaar is het standpunt dat hieruit en uit de vragen daaromtrent op het aanvraagformulier voor klager kenbaar was dat diefstalbeveiliging van zijn auto voor de te sluiten verzekering van belang was.

5. Dit één en ander geeft de Raad aanleiding tot het oordeel dat redelijk is dat verzekeraar 50% van klagers schade voor zijn rekening neemt.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan voor verzekeraar de hierboven onder 5 vermelde consequentie.

Aldus is beslist op 1 juli 2002 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)