

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/49 Mo

in de klacht nr. 069.01

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 bij verzekeraar door tussenkomst van een assurantietussenpersoon een motorrijtuigverzekering gesloten voor zijn bestelauto. Deze auto is in februari 1999 gestolen. Een expert van verzekeraar heeft de dagwaarde van de auto vastgesteld op f 29.000,-, inclusief accessoires en exclusief BTW. Verzekeraar heeft klager bij brief van 26 maart 1999 medegedeeld dat hij niet tot vergoeding van de schade kan overgaan, omdat niet was voldaan aan de beveiligingseis.

De klacht

In de nacht van 10 op 11 februari 1999 is de bestelauto van klager gestolen. Aan de expert die met klager contact opnam voor het maken van een expertiserapport, heeft klager gezegd dat het alarm niet op de gebruikelijke manier door een handzendentje, maar door middel van de centrale deurvergrendeling in werking was gesteld. Met het handzendentje hadden zich problemen voorgedaan, zoals het garagebedrijf van klager ook heeft bevestigd. Klager had de indruk dat de expert hem niet erg geloofde. Klager heeft later in het expertiserapport moeten lezen dat het alarm niet was ingeschakeld.

Verzekeraar heeft de schade bij brief van 26 maart 1999 afgewezen. Bij die brief was een polisblad gevoegd, waarop een alarmclausule is vermeld die klager niet eerder had gezien en waarmee hij niet bekend was. Voorts was op dit polisblad vermeld dat verzekeraar de verzekeringsadviseur was. Klager heeft echter nooit rechtstreeks met verzekeraar zaken gedaan, hij heeft zich steeds door tussenkomst van zijn verzekeringsadviseur tot verzekeraar gewend. De naam van de verzekeringsadviseur staat dan ook op alle papieren vermeld. Klager ontving jaarlijks slechts een berekening van de premie en een factuur en na betaling

daarvan ontving hij de groene kaart. Ook de verzekeringsadviseur heeft klager nooit iets gezegd over een autoalarm met certificaat.

De gestolen auto is in december 1999 teruggevonden. Een schade-expert die toen de schade heeft opgenomen, heeft bevestigd dat de auto wel degelijk was voorzien van een alarminstallatie. Verzekeraar heeft ook hierin geen aanleiding gezien de schade te betalen.

Klager vraagt zich af of verzekeraar zo maar een polisblad kan opsturen waaruit moet blijken dat de auto moet zijn voorzien van een bepaald type alarm, terwijl klager van niets weet, in de verzekeringsvoorwaarden is daarover immers ook niets vermeld. De gestolen auto was voorzien van een standaardalarm.

Klager heeft ook voor zijn vorige auto 's nooit een polis van verzekeraar gehad waarin een alarmclausule was opgenomen. Ook die auto 's hadden een standaardalarm. De in februari 1999 gestolen auto verving de vorige bestelauto van klager die eveneens is gestolen. De verzekering is toen gewoon overgezet en de premie is verrekend. Klager beschikt nog over de polis van die vorige bestelauto. Die polis bevat geen alarmclausule. Klager heeft toen hij de laatste bestelauto aanmeldde voor de verzekering noch van de tussenpersoon noch van verzekeraar vernomen dat er een beveiligingseis gold. Verzekeraar heeft in zijn brief van 6 november 2000 ook toegegeven dat klager door hem nooit is geïnformeerd over de beveiligingseis. In artikel 8 onder A 2 van de algemene voorwaarden is vermeld dat verzekeraar de verzekeringnemer in kennis dient te stellen van wijziging van de algemene voorwaarden. Volgens klager is dit dus niet het geval geweest.

Het standpunt van verzekeraar

De schadeclaim is aanvankelijk afgewezen op twee gronden. De eerste grond voor afwijzing is ingetrokken. De tweede grond voor afwijzing is dat het alarmsysteem ten tijde van de diefstal niet was ingeschakeld. Conform de polisclausule is diefstal uitsluitend gedekt, indien het motorrijtuig is voorzien van een in werking gesteld beveiligingssysteem met een automatische startonderbreking. De schade wordt pas vergoed na overlegging van een geldig "SCM/TNO klasse I certificaat beveiligingssysteem". Klager heeft aan de expert medegedeeld dat kort na de aankoop, medio april 1997, problemen waren ontstaan met de in de auto aanwezige alarminstallatie. Informatie bij het garagebedrijf van klager leerde inderdaad dat er problemen met het alarm waren en dat in 1997 een nieuwe handzender was besteld. Klager heeft de handzender nooit afgehaald bij het autobedrijf.

Het argument van klager dat hij nooit ervan op de hoogte is gesteld dat de auto diende te zijn uitgerust met een werkend beveiligingssysteem, lijkt verzekeraar onjuist. Toen klager de onderhavige auto aanmeldde voor verzekering, heeft hij een polis ontvangen waarop de beveiligingsklasse I als voorwaarde was vermeld. Klager heeft verder ieder jaar bij de prolongatie een polis ontvangen waarop de beveiligingsclausule was vermeld. Klager is derhalve gedurende drie opeenvolgende jaren erop gewezen dat zijn auto voorzien diende te zijn van een werkend beveiligingssysteem klasse I. Klager heeft daarop nooit gereageerd. Verzekeraar kan daarom een beroep doen op die clausule. In ieder geval acht verzekeraar aangetoond dat de auto ten tijde van de diefstal niet was voorzien van een in werking gestelde alarminstallatie. Verzekeraar heeft in dit verband verwezen naar een aanvullend rapport van expertise van 6 september 2001 dat is opgemaakt naar aanleiding van het indienen van de onderhavige klacht bij de Raad.

2002/49 Mo

De onderhavige verzekering is na beëindiging van het agentschap van de tussenpersoon per 8 augustus 1998 in de kantoorportefeuille van verzekeraar terecht gekomen. Klager is van de kant van verzekeraar inderdaad nooit geïnformeerd over de beveiligingseis. Verzekeraar heeft bij het sluiten of wijzigen van een verzekering nooit rechtstreeks contact met de verzekerden die via het intermediair bij hem zijn verzekerd. Tussenpersonen worden door middel van het tarievenboek geïnformeerd over de speciale acceptatie-eisen. Verzekeraar mag ervan uitgaan dat de tussenpersoon de verzekerde wijst op de door verzekeraar gestelde voorwaarden. Na acceptatie en verwerking van de wijziging wordt de verzekerde door middel van het polisblad nogmaals op eventuele bijzondere voorwaarden geattendeerd. Verzekeraar acht het uitgesloten dat een verzekerde nooit de diverse documenten ontvangt die betrekking hebben op zijn verzekering. Bij iedere nieuwe polis wordt standaard de groene kaart afgegeven en tezamen met de polis verstuurd. In de huidige situatie verstuurt verzekeraar geen polisbladen meer indien er geen mutaties plaatsvinden. Het laatst afgegeven polisblad is geldend.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd en nog toegelicht.

Bij brief van 6 juni 2002 heeft verzekeraar een kopie overgelegd van zijn nieuwsbrief van april 1996 voor het professionele intermediair. Daarin wordt onder meer medegedeeld dat bestelauto's met een oorspronkelijke cataloguswaarde vanaf f 35.000,- (exclusief BTW) dienen te zijn voorzien van een goedgekeurde TNO / SCM klasse I alarminstallatie en dat deze beveiligingseis met ingang van 1 mei 1996 geldt voor nieuwe verzekeringen en voor objectwijzigingen op bestaande verzekeringen.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar ten onrechte, met een beroep op de zogenaamde beveiligingsclausule, weigert dekking te verlenen voor de diefstal van de bestelauto van klager. Volgens klager is hij nooit in kennis gesteld van de toepasselijkheid van die clausule, welke inhoudt dat diefstal uitsluitend gedekt is, indien de auto is voorzien van een in werking gesteld SCM/TNO klasse I beveiligingssysteem.
2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat klager, toen hij de onderhavige auto ter verzekering heeft aangemeld, een polis heeft ontvangen waarop de beveiligingsklasse I als voorwaarde voor dekking was vermeld en dat hij ook ieder jaar bij de prolongatie een polis heeft ontvangen waarop de beveiligingsclausule was vermeld.
3. De Raad overweegt hieromtrent het volgende. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat klager al gedurende enige jaren bij verzekeraar een motorrijtuigverzekering had. De laatste twee auto's die klager verzekerd had waren bestelauto's van een cataloguswaarde waarvoor in beginsel de door verzekeraar per 1 mei 1996 geïntroduceerde beveiligingseis zou moeten gelden. Op de door klager overgelegde kopie van de (informatie)polis van 18 februari 1997, die was afgegeven voor zijn vorige bestelauto, is de door verzekeraar bedoelde clausule niet vermeld. Na de diefstal van

deze bestelauto heeft klager wederom een bestelauto aangeschaft die behoorde tot de categorie waarvoor de beveiligingseis zou gelden. Verzekeraar heeft 2002/49 Mo

(ook) deze auto per 15 april 1997 met beperkte cascodekking verzekerd. Verzekeraar heeft evenwel niet aannemelijk gemaakt dat bij de objectwijziging per 15 april 1997 aan klager een nieuwe polis (met daarop de desbetreffende clausule vermeld) is uitgereikt. 4. Uitgaande van hetgeen hiervoor onder 3 is overwogen heeft verzekeraar niet in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat klager wist of behoorde te weten dat zijn in april 1997 aangeschafte bestelauto, bouwjaar 1993, alleen voor diefstal was verzekerd indien deze voorzien was van een in werking gesteld SCM/TNO klasse I beveiligingssysteem. Verzekeraar heeft door dit standpunt in te nemen de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht gegrond is. De consequentie van dit oordeel is dat verzekeraar de door klager in februari 1999 geleden schade opnieuw in behandeling dient te nemen.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan de consequentie dat verzekeraar de door klager in februari 1999 geleden schade opnieuw in behandeling dient te nemen.

Aldus is beslist op 9 september 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. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)