

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/52 Mo

in de klacht nr. 114.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

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

Inleiding

Klaagster heeft op 1 mei 2000 telefonisch bij verzekeraar een w.a-/beperkt cascoverzekering aangevraagd voor haar auto, een Opel Calibra 2.0 l van het bouwjaar 1991. De verzekering is op 1 mei 2000 ingegaan.

Nadat klaagster bij verzekeraar aangifte had gedaan van de diefstal op 13 februari 2001 van haar auto, heeft verzekeraar aanleiding gevonden om zich te beroepen op de in artikel 251 Wetboek van Koophandel vervatte grond voor de vernietiging van de verzekering, aan klaagster schade-uitkering ter zake van haar auto te ontzeggen en haar gegevens te doen registreren bij het Verbond van Verzekeraars.

De klacht

Nadat klaagster op 1 mei 2000 de verzekering voor haar auto had gesloten, heeft zij van verzekeraar een retourblad ontvangen, dat zij ingevuld aan hem heeft teruggezonden.

Op enig moment heeft zij aan verzekeraar doorgegeven dat een vriend van haar, met wie zij overigens niet samenwoont, wel eens de auto gebruikt. Daarmee heeft zij niet willen aangeven dat deze vriend de regelmatige bestuurder van de auto is, aangezien zij dat zelf is. Zij heeft alleen willen doorgeven dat ook deze vriend wel eens de auto bestuurt. Zij heeft dit gedaan om zoveel mogelijk openheid van zaken te geven, opdat haar later niet verweten zou worden dat zij feiten heeft achtergehouden.

2002/52 Mo

Na de diefstal van haar auto heeft verzekeraar zich op artikel 251 Wetboek van Koophandel beroepen omdat hij op de hoogte is gekomen van het feit dat deze vriend eerder autoschade heeft gehad en problemen zou hebben gehad met een andere verzekeraar omtrent de wijziging van een autoverzekering.

Klaagster is van mening dat verzekeraar ten onrechte een beroep doet op artikel 251 Wetboek van Koophandel, aangezien niet zij maar deze vriend eerder te maken heeft gehad met verzekeringsmaatschappijen en zijzelf nooit enige problemen in die zin heeft gehad. Zij was overigens van deze problemen niet op de hoogte en had deze derhalve ook niet kunnen doorgeven. Bovendien heeft zij extra informatie doorgegeven door deze persoon te noemen. Indien zij zaken had willen verzwijgen dan had zij de naam van deze persoon niet genoemd. Verzekeraar moet dan ook tot uitkering overgaan. Hij heeft bovendien volstrekt ten onrechte haar gegevens laten opnemen in het registratiesysteem van schadeverzekeraars, waardoor zij haar auto niet meer op normale wijze kan verzekeren.

Het standpunt van verzekeraar

Op 1 mei 2000 belde klagster met verzekeraars verkoopafdeling om een autoverzekering af te sluiten. Tijdens het gesprek werden klagster de voor de verzekering benodigde gegevens gevraagd, welke direct door de acceptant in verzekeraars geautomatiseerde systeem werden ingevoerd. In het gesprek werd, als in alle acceptatiegesprekken, ook de vraag gesteld: "Wie is de regelmatige bestuurder van de auto?" Uit de uitdraai uit zijn systeem van de offertegegevens die zijn ingevoerd tijdens het telefoongesprek met klagster, blijkt dat klagster als antwoord op deze vraag niet alleen de naam van de heer (...) heeft genoemd, maar ook diens geboortedatum en volledige adres.

Vervolgens heeft verzekeraar aan klagster een polisblad en een retourblad gestuurd. De inhoud van het retourblad laat niets aan duidelijkheid te wensen over. Verzekeraar ontving het blad retour, ondertekend door klagster. In het retourblad vermeldt klagster niets over de heer (...).

Naar aanleiding van de schade van 13 februari 2001 heeft verzekeraar een onderzoek ingesteld naar het verzekeringsverleden van de regelmatige bestuurder. Hiervoor is een handtekening gevraagd van de regelmatige bestuurder. De daarop betrekking hebbende brief is geretourneerd met een handtekening van de heer (...).

Tot dan bestond kennelijk geen discussie over de vraag wie regelmatige bestuurder is. Pas nadat bleek dat er een reden is de verzekeringsovereenkomst te vernietigen, protesteert klagster tegen het feit dat de heer (...) als regelmatige bestuurder wordt aangemerkt, en stelt zij dat niet duidelijk was dat de acceptatievragen met betrekking tot het schade- en verzekeringsverleden ook op de regelmatige bestuurder slaan.

Verzekeraars acceptant kan de gegevens van de heer (...) die tijdens het telefoongesprek van 1 mei 2000 zijn genoteerd, niet hebben verzonnen. Deze gegevens moeten door klagster zijn verstrekt als antwoord op de vraag wie de regelmatige bestuurder is. Ook over het feit dat de acceptatievragen met betrekking tot het schade- en verzekeringsverleden ook op de regelmatige bestuurder slaan, kan - gelet op de inhoud van het retourblad - geen twijfel bestaan.

2002/52 Mo

Klaagster onderbouwt haar stellingen niet. Gelet op de stukken in zijn dossier en het ontbreken van een deugdelijke motivering door klaagster ziet verzekeraar geen aanleiding het door hem ingenomen standpunt te wijzigen.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht.

Tijdens het telefoongesprek van 1 mei 2000 kwam aan de orde wie behalve klaagster regelmatig in de auto reed. Om geen belangrijke zaken te verzwijgen heeft zij medegedeeld dat ook haar vriend wel eens in de auto reed. Zij heeft daarbij diens naam en geboortedatum medegedeeld, maar niet het door verzekeraar genoteerde adres.

Zij heeft op het retourblad niet doorgegeven dat van de heer (...) ooit een verzekering was opgezegd, geweigerd of tegen beperkende voorwaarden of een hogere premie geaccepteerd dan wel voortgezet, aangezien zij hem niet als regelmatige bestuurder zag, omdat zij zelf de auto regelmatig bestuurde en de heer (...) slechts bij uitzondering. Bovendien was zij niet op de hoogte van zijn verzekeringsverleden.

Uiteraard heeft zij de brief van 30 (klaagster bedoelt: 26) maart 2001 van verzekeraar ook door de heer (...) laten ondertekenen, omdat dat met zoveel woorden werd gevraagd. Verzekeraar en niet klaagster heeft de heer (...) regelmatige bestuurder genoemd.

Klaagster heeft alle nodige informatie aan verzekeraar doorgegeven. Het valt haar niet te verwijten dat verzekeraar de heer (...) als regelmatige bestuurder kwalificeert.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 23 april 2002 heeft verzekeraar zijn standpunt nader toegelicht. Niet alleen de inhoud van het retourblad maar ook het antwoord van klaagster op de haar op 1 mei 2000 telefonisch gestelde vragen bepaalt of verzekeraar met succes een beroep op artikel 251 Wetboek van Koophandel kan doen. Klaagster heeft verkeerde of onwaarachtige opgaven gedaan. Het retourblad biedt een extra zekerheid maar doet aan klaagsters telefonische mededelingen niets af. Bovendien bevat het retourblad de tekst: "Bovengenoemde verzekering is tot stand gekomen aan de hand van mijn antwoorden op de door (verzekeraar) telefonisch gestelde vragen. Ik heb alle vragen naar waarheid beantwoord."

Daarna rijst de vraag of wetenschap van eerdere schades voor verzekeraar - als redelijk handelend verzekeraar - relevant zou zijn geweest bij de beoordeling van de verzekeringsaanvraag. Een Opel Calibra (een auto met een sportief imago), van bouwjaar 1991 bovendien, bestuurd door een jeugdige bestuurder, is zeer moeilijk en - indien al mogelijk - slechts tegen een hoge premie te verzekeren. Verzekeraar voert een strikt acceptatiebeleid. Als de eerdere schades hem bekend waren geweest, had hij - en met hem iedere zichzelf respecterende verzekeraar - de verzekering niet geaccepteerd. Het volgens opgave volledig blanco schadeverleden is doorslaggevend geweest bij zijn besluit de verzekering te accepteren.

Daarom behoeft de vraag of wetenschap van de weigering van een andere verzekeraar de auto te verzekeren relevant zou zijn geweest bij de beoordeling van de verzekeringsaanvraag geen behandeling meer. De redenen van de

2002/52 Mo

weigering zijn overigens het merk en type van de auto in combinatie met leeftijd en schadeverleden van de bestuurder. Ook deze verzwegen omstandigheid, een omstandigheid waarnaar bovendien wel expliciet wordt gevraagd op het retourblad, zou beslist relevant zijn geweest bij de beoordeling van de verzekeringsaanvraag.

Duidelijk is dat klaagster inlichtingen zijn gevraagd over het schade- en verzekeringsverleden. Duidelijk is ook dat deze vragen zowel op haar als op de regelmatige bestuurder betrekking hadden. Klaagster heeft deze voor verzekeraar uitermate relevante omstandigheden verzwegen.

In reactie daarop bij brief van 18 juni 2002 van haar advocaat heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende opgemerkt. Het door verzekeraar overgelegde retourblad bevat geen juiste weergave van hetgeen in het telefoongesprek aan de orde is geweest. Met name wordt niet geïnformeerd naar eerdere schade.

Uit de computeruitdraai van de offertegegevens blijkt ook dat slordig wordt omgegaan met gegevens. Het door verzekeraar genoteerde adres van de heer (...) is onjuist.

Klaagster heeft de heer (...) genoemd als degene die ook wel eens in de auto reed, maar duidelijk is dat klaagster zelf de regelmatige bestuurster was van de auto. Klaagster heeft alleen maar extra informatie willen verschaffen en niets willen verzwijgen. Dat degene die ook wel eens in de auto zou gaan rijden eerder schades zou hebben veroorzaakt was haar niet bekend en hoefde haar ook niet bekend te zijn.

Nu op het retourblad niets staat vermeld met betrekking tot eerdere schades kan haar niet worden verweten dat zij deze niet heeft opgegeven (klaagster had zelf geen schade gehad, slechts degene die wel eens in de auto zou gaan rijden blijkt achteraf wel eens schade te hebben gehad).

Indien verzekeraar meent dat een Opel Calibra van het bouwjaar 1991, bestuurd door een jeugdige bestuurster, slechts tegen een hoge premie te verzekeren is, dan had hij voorafgaande aan de acceptatie informatie daarover moeten inwinnen en niet pas na schade.

Het oordeel van de Raad

1. In een geval als het onderhavige, waarin de verzekeraar de aanvrager van een verzekering in de gelegenheid stelt zijn aanvraag telefonisch te doen en waarbij deze tijdens dit telefoongesprek de door de verzekeraar gestelde vragen moet beantwoorden en verzekeraar de gegeven antwoorden invoert in zijn geautomatiseerd systeem, is de kans niet uit te sluiten dat de door de verzekeraar gestelde vragen door de aanvrager niet goed worden begrepen en ook dat de door de aanvrager gegeven antwoorden door de verzekeraar niet goed worden begrepen of genoteerd. Daarom mag de verzekeraar niet volstaan met het noteren van de door de aanvrager gegeven antwoorden, maar moet hij vervolgens ook een schriftelijke bevestiging vragen van de aanvrager dat de door hem genoteerde antwoorden juist en volledig zijn.
2. Verzekeraar heeft het bovenstaande onderkend en heeft aan klaagster een retourblad, dat onder meer klaagsters antwoord op een aantal gestelde vragen bevat, ter ondertekening toegezonden. Daargelaten kan worden de vraag of dit retourblad voldoende tegemoet komt aan de hierboven onder 1 vermelde problematiek.
3. Blijkens het door klaagster ondertekende retourblad heeft zij de daarop vermelde vraag: 'Heeft een verzekeringsmaatschappij u, of de regelmatige bestuurder, ooit een verzekering opgezegd, geweigerd of tegen beperkende voorwaarden of verhoogde

2002/52 Mo

premie geaccepteerd dan wel voortgezet?' met 'Nee' beantwoord. Blijkens klaagsters commentaar op het verweerschrift ontkent zij niet dat de heer (...) ooit een verzekering is opgezegd, geweigerd of tegen beperkende voorwaarden of een hogere premie geaccepteerd dan wel voortgezet, maar heeft zij de vraag met 'Nee' beantwoord aangezien zij hem niet als regelmatige bestuurder zag en niet op de hoogte was van zijn verzekeringsverleden.

4. In de brief van verzekeraar van 26 maart 2001 wordt aan klaagster en aan de regelmatige bestuurder de heer (...) gevraagd om een machtiging nadere informatie over hen op te vragen. Klaagster en de heer (...) hebben hiervoor toestemming gegeven door deze brief van hun handtekeningen te voorzien. Daarom is het standpunt van verzekeraar dat de heer (...) als regelmatig bestuurder van de ter verzekering aangeboden auto moet worden aangemerkt, verdedigbaar. Hiervan uitgaande zijn ook verdedigbaar de standpunten van verzekeraar dat klaagster hem naar aanleiding van zijn vraag (zie onder 3) de door de heer (...) bij een andere verzekeringmaatschappij ondervonden verzekeringsproblemen had moeten melden en dat als klaagster de onder 3 vermelde vraag bevestigend had beantwoord, zulks gevoegd bij het feit dat volgens verzekeraar een Opel Calibra (een auto met een sportief imago), van bouwjaar 1991 bovendien, bestuurd door een jeugdige bestuurder, zeer moeilijk en - indien al mogelijk - slechts tegen een hoge premie te verzekeren is, dit hem zou hebben doen besluiten de verzekering niet te accepteren.

5. Verzekeraar heeft dan ook door met een beroep op de in artikel 251 Wetboek van Koophandel vervatte grond voor de vernietiging van de verzekeringsovereenkomst aan klaagster schade-uitkering ter zake van haar auto te ontzeggen en haar gegevens te doen registreren bij het Verbond van Verzekeraars, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)