

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/71 Mo

in de klacht nr. 148.01

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. 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

Klaagster heeft vanaf 1997 bij verzekeraar een motorrijtuigenverzekering. Vanaf 4 juli 2000 is een Ford Sierra verzekerd. In de maanden juli, augustus en september van dat jaar zijn geen verzekeringspremies betaald. Op 26 september 2000 heeft klaagster een Opel Kadett gekocht. Verzekeraar heeft de Opel Kadett van klaagster niet in zijn bestand opgenomen. Klaagster is op 8 november 2000 bij een aanrijding betrokken geraakt, waarbij schade aan een derde is toegebracht en klaagster zelf ook schade heeft geleden. Verzekeraar heeft geweigerd deze schade in behandeling te nemen.

De klacht

Klaagster heeft de verzekeringspremies steeds betaald door middel van automatische afschrijving van haar rekening bij de Postbank. Klaagster heeft in juni 2000 telefonisch aan verzekeraar opgegeven dat zij haar rekening bij de Postbank had opgezegd en dat zij een nieuwe rekening bij de Rabobank had geopend. Klaagster mocht erop vertrouwen dat verzekeraar deze rekeningwijziging zou verwerken. Het is haar abusievelijk niet opgevallen dat in de maanden juli tot en met september 2000 geen premie van haar rekening is afgeschreven. In deze periode heeft zij van verzekeraar geen aanmaning ontvangen. Op 26 september 2000 heeft klaagster een Opel Kadett gekocht. Zij heeft dit telefonisch doorgegeven aan verzekeraar. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de Opel Kadett waarmee zij op 8 november 2000 bij een

2002/71 Mo

ongeval is betrokken geraakt, niet was verzekerd. Voorts heeft verzekeraar gesteld dat in ieder geval geen schade-uitkering zou worden gedaan wegens achterstand in de betaling van de verzekeringspremies. Klaagster heeft, toen zij van deze achterstand hoorde, haar bank onmiddellijk opdracht gegeven de achterstallige termijnen te betalen, hetgeen op 14 november 2000 is geschied.

Klaagster is van mening dat zij erop mocht vertrouwen dat verzekeraar, die op de hoogte was van haar nieuwe bankrekeningnummer, zou zorgen voor automatische afboeking van de verschuldigde premie van haar nieuwe rekening. Nu dit niet is gebeurd kunnen de gevolgen in redelijkheid niet volledig voor rekening van klaagster komen.

Klaagster is niet ervan op de hoogte gesteld dat zij geen dekking meer had voor haar auto. Ook heeft er geen afmelding plaatsgevonden bij de Dienst Wegverkeer. In de betalingsherinnering van 26 september 2000, die klaagster pas op 22 november 2000 heeft ontvangen, heeft verzekeraar vermeld: "Helaas kan dit bij een eventuele schade tot gevolg hebben dat wij deze niet zullen vergoeden." Daarmee is niet voldoende duidelijk gemaakt of, en zo ja wanneer een schadegeval niet in behandeling zal worden genomen. Verzekeraar heeft zich gebaseerd op artikel 8 sub a lid 1 van de verzekeringsvoorwaarden. De Raad van Toezicht heeft in zijn uitspraak van 8 september 1986, uitspraak nummer III-86/25, geoordeeld dat een dergelijke bepaling de verzekeringnemer niet voldoende bescherming biedt tegen een onredelijk verlies van het recht op dekking in geval van niet opzettelijke wanbetaling. Uit deze uitspraak blijkt dat hoge eisen worden gesteld aan het daadwerkelijke verval van dekking door te late premiebetaling en aan de manier waarop dit aan verzekeringnemer wordt medegedeeld. Klaagster heeft niet bewust de premie niet betaald. Zij heeft niet eerder premieachterstand gehad.

De tweede grond waarop verzekeraar zich ter afwijzing van de klaagster op 8 november 2000 overkomen schade beroept, is dat de Opel Kadett waarmee het ongeluk is veroorzaakt, niet bij hem ter verzekering is aangeboden. Klaagster heeft die auto op 26 september 2000 bij een autobedrijf gekocht en dit diezelfde dag nog telefonisch bij verzekeraar opgegeven. Klaagster legt een kopie over van de factuur van 26 september 2000 van het autobedrijf en een kopie van een gespecificeerde telefoonrekening waaruit blijkt dat zij op 26 september 2000 met verzekeraar heeft getelefoneerd. Op basis van deze gegevens is klaagster van mening dat het aan verzekeraar is te wijten dat haar auto niet bij de Dienst Wegverkeer is geregistreerd. Dit kan geen reden zijn het schadegeval niet in behandeling te nemen.

Het standpunt van verzekeraar

Uit de door de Dienst Wegverkeer verstrekte verzekeringsgegevens blijkt dat van de Opel Kadett op 8 november 2000 geen verzekeraar bekend was. Uit de van die Dienst ontvangen kentekengegevens blijkt dat klaagster de eigenares was van de Opel Kadett. Uit het eigen polisbestand van verzekeraar blijkt dat er

2002/71 Mo

tot 19 oktober 2000 ten name van klaagster een Ford Sierra was verzekerd en vanaf 17 november 2000 een Mazda. Op 10 november 2000 heeft de acceptatieafdeling van verzekeraar een telefoongesprek met klaagster gevoerd. Op het door verzekeraar daarvan gemaakte en overgelegde verslag is vermeld: "stuurt alsnog vrijwaring van ford op." Verzekeraar benadrukt dat dit telefoongesprek op 10 november 2000, derhalve na de aanrijding van 8 november 2000 is gevoerd.

Met betrekking tot het verval van dekking merkt verzekeraar het volgende op. Klaagster heeft regelmatig betalingsherinneringen ontvangen. Bij brief van 31 juli 2000 heeft verzekeraar haar medegedeeld dat de premie-incasso voor de maand juli 2000 niet is gelukt. Bij deze brief was een acceptgiro gevoegd met het verzoek de premie binnen 14 dagen te voldoen. Op 29 augustus 2000 is aan klaagster de eerste betalingsherinnering gezonden, op 26 september 2000 de tweede en op 17 oktober 2000 de derde. Verzekeraar heeft geweigerd de nieuwe auto (Mazda) te verzekeren zolang de achterstallige premies niet waren betaald. Toen de betaling van de achterstallige premies op 17 november 2000 was ontvangen, is vanaf die dag de Mazda verzekerd. Ook daarna heeft geen automatische incasso van de premie kunnen plaatsvinden. Wederom is eerst een acceptgiro aan klaagster gestuurd en daarna zijn nog drie betalingsherinneringen verzonden.

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Verzekeraar heeft niet gereageerd op de stelling dat klaagster op 26 september 2000 de door haar gekochte Opel Kadett bij verzekeraar telefonisch heeft aangemeld. Klaagster nodigt verzekeraar uit een verslag van het op die datum met haar gevoerde gesprek over te leggen. Klaagster ontkent dat zij op 10 november 2000 met verzekeraar zou hebben getelefoneerd. Zij heeft op 8 november 2000, de dag van het ongeluk, met verzekeraar getelefoneerd. Haar is toen direct medegedeeld dat geen dekking zou worden verleend, omdat de auto niet verzekerd was en dat ook geen schade zou worden vergoed vanwege premieachterstand. Anders dan verzekeraar stelt, is er op 14 november 2000 betaald en niet op 17 november 2000. Op 17 november heeft klaagster haar nieuwe auto, een Mazda, telefonisch doorgegeven. Verzekeraar heeft van dit gesprek (ook) geen notitie overgelegd. Evenmin heeft verzekeraar een notitie overgelegd van het telefoongesprek in juni 2000 waarbij klaagster haar nieuwe rekeningnummer heeft opgegeven. Klaagster heeft alle betalingsherinneringen op 21 november 2000 tegelijk ontvangen

Het nadere verweer van verzekeraar

De gedetailleerde weergave door verzekeraar van de op 10 en 17 november 2000 met klaagster gevoerde telefoongesprekken doet vermoeden dat elk gesprek wordt vastgelegd. Dit is echter niet het geval. Een medewerker kan op

2002/71 Mo

eigen initiatief van een gesprek aantekeningen maken, maar dit gebeurt vaker niet dan wel. Er is niets vastgelegd op 26 september 2000. Verzekeraar acht het evenwel goed voorstelbaar dat een medewerker heeft gezien dat op die dag een tweede betalingsherinnering zou worden verstuurd. De procedure is dan dat er geen wijzigingen in verzekeringen worden doorgevoerd. Klaagster heeft op 10 november 2000 gebeld met de mededeling dat er schade is geweest met een auto die niet in het bestand van verzekeraar voorkomt. Dit is een bijzonderheid waarvan een aantekening wordt gemaakt. Vaststaat dat klagster op 10 november 2000 met verzekeraar heeft gesproken, omdat medewerkers de datum van het gesprek niet zelf kunnen invullen; de datum wordt door het systeem ingevuld.

Klaagster heeft op 8 november 2000 met de alarmcentrale van verzekeraar contact opgenomen, omdat er problemen waren met de berger. De alarmcentrale had bevestigd dat de Opel Kadett niet bekend was bij een verzekeraar en dat de berger dus niet met een verzekeraar kon afrekenen. Klaagster heeft hiervan zelf melding gemaakt in haar brief van 12 november 2000 aan verzekeraar.

Klaagster stelt dat zij alle betalingsherinneringen op 21 november 2000 in één enveloppe heeft ontvangen. Verzekeraar kan niet nagaan of klagster deze brieven wellicht bij de financiële administratie van verzekeraar heeft opgevraagd. Volgens verzekeraar zijn aan klagster facturen gestuurd op 31/7, 28/8, 25/9, 30/10, alsmede op 13 en 21/11 en betalingsherinneringen op 29/8, 26/9, 17/10, 12/12, alsmede op 9 en 30/1 in het jaar 2001. Van een gewijzigd rekeningnummer was verzekeraar niets bekend.

Het nadere commentaar van klagster

Klaagster ontkent dat verzekeraar haar op 26 september 2000 heeft medegedeeld dat zij haar nieuwe auto (Opel Kadett) niet kon verzekeren vanwege een bestaande betalingsachterstand. Als dit het geval zou zijn geweest, zou klagster niet met een onverzekerde auto zijn gaan rijden.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar zich ten onrechte op het standpunt heeft gesteld dat de door klagster op 26 september 2000 gekochte Opel Kadett niet bij hem was verzekerd. Klaagster stelt dat zij op 26 september 2000 met verzekeraar een telefoongesprek heeft gevoerd en hem bij die gelegenheid heeft verzocht haar Opel Kadett te verzekeren.

2. Het standpunt van verzekeraar houdt in, dat indien klagster bij dat telefoongesprek heeft verzocht de Opel Kadett te verzekeren aan klagster naar alle waarschijnlijkheid is gezegd dat haar Opel Kadett niet in dekking zou worden genomen wegens een toen bestaande premieachterstand. Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij geen aantekeningen heeft van een op 26 september 2000 met klagster gevoerd telefoongesprek, maar dat op 10 en 17 november 2000 telefoongesprekken zijn gevoerd waarvan wel aantekeningen zijn gemaakt.

3. De Raad stelt voorop dat een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige zich niet ertoe leent feiten en/of omstandigheden – in dit geval wat partijen op 26 september 2000 telefonisch hebben besproken - vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. De Raad moet zich ingevolge zijn Reglement beperken tot de vraag of verzekeraar met het door hem ingenomen standpunt de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. In de aan de Raad overgelegde aantekeningen die betrekking hebben op het telefoongesprek van 10 november 2000 is vermeld dat klaagster reed in een onverzekerde Opel Kadett die total loss was geraakt en dat zij alsnog het vrijwaringbewijs van de Ford zou toesturen. In de overgelegde aantekeningen met betrekking tot het telefoongesprek op 17 november 2000 is vermeld dat klaagster opbelde om een nieuwe auto te verzekeren en dat haar is gezegd dat in verband met achterstand geen dekking werd verleend.

Naar het oordeel van de Raad is in deze, door twee medewerksters van verzekeraar gemaakte aantekeningen, steun te vinden voor het standpunt van verzekeraar dat op 26 september 2000 de door klaagster ter verzekering aangemelde auto (Opel Kadett) door verzekeraar niet in dekking is genomen wegens premieachterstand. Verzekeraar heeft in redelijkheid dit standpunt kunnen innemen.

4. Klaagster heeft verzekeraar voorts verweten dat hij de verzekering van de Opel Kadett ten onrechte heeft geweigerd op de grond dat premieachterstand was ontstaan. Volgens klaagster had verzekeraar haar daarover niet geïnformeerd en mocht zij ervan uitgaan dat de premie per maand werd betaald doormiddel van automatische incasso. Verzekeraar heeft betwist dat klaagster niet op de hoogte was van de premieachterstand en aangevoerd dat hij klaagster meermalen facturen met acceptgiro's, alsmede betalingsherinneringen heeft gestuurd.

De Raad is van oordeel dat klaagster niet zonder meer mocht vertrouwen op automatische incasso van de premie, nu zij van bank was veranderd en met een telefonische melding daarvan aan verzekeraar had volstaan. Voorts bieden naar het oordeel van de Raad de te dezer zake overgelegde stukken voldoende steun voor het standpunt van verzekeraar dat klaagster meermalen ervan op de hoogte is gesteld dat de automatische incasso van de premie niet was gelukt en dat achterstand in de betaling was ontstaan.

5. De slotsom van het voorgaande is dat verzekeraar door het standpunt in te nemen dat de Opel Kadett van klaagster niet bij hem verzekerd was, niet de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. De klacht dient ongegrond te worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 9 december 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