

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/72 Mo

in de klacht nr. 2002.1645 (040.02)

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 met ingang van 1 oktober 1998 een 'pakketpolis autoverzekering' gesloten. Op het polisblad van 16 september 1998 is vermeld dat klager is ingeschaald op trede 12, hetgeen overeenkomt met een korting van 70%. Voorts is vermeld dat klager recht heeft op bonusbescherming.

Op 22 november 1998 heeft klager een aanrijding gehad. De daarbij ontstane schade heeft hij gemeld bij verzekeraar. Verzekeraar heeft klager bij brief van 30 november 1998 medegedeeld dat hij de schade in behandeling heeft genomen. Bij brief van 11 januari 1999 heeft verzekeraar aan de assurantietussenpersoon van klager medegedeeld dat hij ter zake van de aanrijding een bedrag van f 1.433,95 aan de verzekeraar van de bij de aanrijding betrokken andere automobilist zal overmaken.

Artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover van belang:
"Artikel 8 Bonus/malusregeling

1. **Inschaling**
Bij ingang of wijziging van de verzekering wordt bonus(korting) c.q. malus (opslag) op de basispremie van 100% vastgesteld aan de hand van de inschaling op een trede van de bonus/malusschaal. (...)
(...)
4. **Bonusbescherming**
Indien bij één schade, die van invloed is op de inschaling, in enig verzekeringsjaar blijkt dat gedurende tenminste 4 voorafgaande verzekeringsjaren aan de verzekeringnemer geen schade is uitgekeerd welke van invloed op de inschaling was, vindt de inschaling voor het volgende verzekeringsjaar plaats op de trede die is toegepast voor het jaar waarin deze schade plaatsvond. (...)
(...)"

2002/72 Mo

De klacht

Klager heeft nooit iets gehoord over de afhandeling van de schade. Pas onlangs is klager gebleken dat het aantal schadevrije jaren naar aanleiding van de schade op 22 november 1998 met drie is verminderd. Klager had van de assurantie-tussenpersoon gehoord dat hij bonusbescherming genoot, zodat de consequenties van de schade voor de premiebetaling beperkt zouden blijven. Nu klager over de afhandeling van de schade niets heeft gehoord, is hij ervan uitgegaan dat de schademelding geen vervolg had gekregen (niet tot uitkering had geleid) en uiteindelijk ook geen consequenties voor klager als verzekerde had gehad. Het bij de prolongatie van de verzekering in 1999 afgegeven polisblad (waarop is vermeld: "Er is bonusbescherming toegepast") gaf geen aanleiding anders te veronderstellen. Was klager bekend geweest met het schadebedrag dan had hij dat graag voor eigen rekening genomen om daarmee de terugval in schadevrije jaren af te kopen.

Klager betwist dat hij in de polisvoorwaarden kan lezen wat de gevolgen zijn van een schade voor het saldo schadevrije jaren, zeker niet nu hij over de schadeafhandeling niet is geïnformeerd. Doordat klager onwetend is gehouden over het saldo schadevrije jaren is hij benadeeld. Andere verzekeraars zullen een hogere premie in rekening brengen, omdat zij van een lager aantal schadevrije jaren uitgaan dan verzekeraar, die klager bonusbescherming biedt.

Het standpunt van verzekeraar

De verzekeringsovereenkomst bestaat uit twee onderdelen: de verzekeringsvoorwaarden en het polisblad. In de verzekeringsvoorwaarden, die altijd aan de verzekeringnemer worden toegestuurd, wordt beschreven op welke no claimkorting de verzekeringnemer recht heeft, wat er gebeurt indien wel dan geen schade wordt geclaimd, wat bonusbescherming inhoudt en wanneer die van toepassing is.

In het aan klager op 16 september 1998 verstrekte polisblad is vermeld op welke trede hij is ingeschaald (en hoeveel premiekorting dat betekent) en dat er recht op bonusbescherming bestaat. Daarmee is aangegeven dat het desbetreffende artikel uit de verzekeringsvoorwaarden van toepassing is.

In het aan klager op 4 september 1999 verstrekte polisblad is vermeld dat inschaling heeft plaatsgevonden in trede 12 en dat bonusbescherming is toegepast. Dit kan niet anders betekenen dan dat van de desbetreffende bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden gebruik is gemaakt en dat als gevolg daarvan de no claimkorting is gehandhaafd.

Verzekeraar meent dat ervan mag worden uitgegaan dat een verzekeringnemer op grond van de verzekeringsvoorwaarden op de hoogte kan zijn van de wijze waarop de verzekering wordt voortgezet. In de verzekeringsvoorwaarden en het polisblad is precies geregeld waar men recht op heeft gedurende de looptijd van de verzekering. Daarin is niet geregeld op welke trede een verzekeringnemer wordt ingeschaald. Die trede is afhankelijk van diverse omstandigheden, zoals leeftijd, maar ook van het schadeverleden van de verzekeringnemer. De vraag hoe lang schadevrij is gereden komt aan de orde indien een verzekeringnemer van maatschappij wenst te veranderen. Elke verzekeraar hanteert voor de inschaling zijn eigen regels. Bij beëindiging van een verzekering wordt opgegeven hoe het verloop is geweest en op welke korting de verzekerde recht

2002/72 Mo

had. Klager heeft zich elders willen verzekeren. Op grond van zijn schadeverleden heeft men hem een premievoorstel gedaan, waarbij de bij verzekeraar opgebouwde en genoten bonusbescherming niet werd ingecalculeerd. Het schadeverleden van klager kan verzekeraar niet worden tegengeworpen, net zo min als de condities waartegen een andere verzekeraar een overeenkomst wil aangaan. Verzekeraar meent dat klager ter zake van de met verzekeraar gesloten overeenkomst voldoende is geïnformeerd.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager nog aangevoerd dat uit het verweer van verzekeraar blijkt dat de regeling met betrekking tot de schadevrije jaren niet in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Klager stelt vast dat er geen eenduidige relatie bestaat tussen de bonus/malusregeling van verzekeraar en de regeling met betrekking tot het aantal schadevrije jaren. Klager heeft daardoor moeten ervaren dat zijn saldo schadevrije jaren bij de overgang naar een andere verzekeraar zwaarder weegt dan de B/M inschaling bij verzekeraar.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft aangevoerd dat het verwijt van klager dat de financiële consequenties van de onderhavige schade hem niet zijn uitgelegd, niet wegneemt dat het in deze zaak gaat om de inschaling bij verzekeraar en niet om de inschaling bij een andere verzekeraar. Klager is met betrekking tot zijn inschaling bij verzekeraar bij de prolongatie in september 1999 voldoende geïnformeerd. Het beantwoorden van vragen over consequenties van een schade met het oog op een eventuele overgang naar een andere verzekeraar wordt uit beleidsoogpunt overgelaten aan de tussenpersoon. Uit de stukken blijkt dat klager met de tussenpersoon heeft gesproken over de consequenties van zijn schademelding van november 1998.

Het oordeel van de Raad

1. Klager verwijt verzekeraar dat hij hem niet na de afhandeling van de schade van 22 november 1998 noch bij de eerstvolgende prolongatie per 1 oktober 1999 heeft geïnformeerd over de consequenties die deze schade had voor de berekening van zijn saldo schadevrije jaren.
2. Het standpunt van verzekeraar houdt in dat hij klager voldoende heeft ingelicht over de gevolgen die de uitgekeerde schade had voor diens inschaling, door bij de eerstvolgende prolongatie in het polisblad te vermelden dat klager was ingeschaald op trede 12 en daaraan toe te voegen dat bonusbescherming was toegepast. Verzekeraar heeft daartoe betoogd dat klager op grond van deze vermeldingen op het polisblad kon weten dat zijn inschaling ongewijzigd was gebleven en dat hij voorts uit de toevoeging "Er is bonusbescherming toegepast" had kunnen afleiden dat de door hem gemelde schade van 22 november 1998 dank zij de bonusbescherming niet tot terugval op de door verzekeraar gehanteerde bonus/malusschaal had geleid.
3. Uitgaande van deze vermeldingen en van het hiervoor onder Inleiding weergegeven artikel 8, lid 4 'Bonusbescherming' van de verzekeringsvoorwaarden, heeft verzekeraar dit standpunt in redelijkheid kunnen innemen.
4. Voorts heeft verzekeraar in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat hij een verzekeringnemer niet erover behoeft te informeren dat schade(s), waaronder een

2002/72 Mo

schade als de onderhavige waarvoor bij verzekeraar bonusbescherming geldt, mogelijk van invloed is (zijn) op de inschaling bij een andere verzekeraar.

5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond moet 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)