

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/20 Mo

in de klacht nr. 2002/2144 (057.02)

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

De zoon van klager heeft bij verzekeraar op 16 januari 2001 een verzekering voor een Volkswagen gesloten. Klager heeft deze verzekering op 29 januari 2001 overgenomen en op het aanvraagformulier vermeld dat zijn zoon de regelmatige bestuurder is. Op 16 juli 2001 heeft klager bij verzekeraar een verzekering aangevraagd voor een Renault en op het aanvraagformulier vermeld dat zijn zoon en schoondochter de regelmatige bestuurders van de Renault zijn en dat beiden in het buitenland wonen. Klager heeft een polis ontvangen voor de Renault voor het verzekeringsjaar 27 juli 2001/27 juli 2002 met stilzwijgende verlenging telkens voor een jaar.

Verzekeraar heeft klager bij brief van 30 augustus 2001 medegedeeld dat de twee verzekeringen niet langer dan tot 13 september 2001 kunnen worden voortgezet, omdat de verzekerde auto's voornamelijk buiten Nederland worden gebruikt.

In het polisblad van de verzekering van de Volkswagen is verwezen naar 'Voorwaarden Autoverzekering MRP 198'. Artikel 7 daarvan luidt, voor zover van belang:

'Verzekeringsduur, vervaldag en premierestitutie

(...)

e. De verzekering eindigt automatisch:

(...)

4. wanneer de auto gewoonlijk buiten Nederland wordt gestald;'

In het polisblad van de verzekering voor de Renault is verwezen naar 'Algemene Bepalingen AB001'. Artikel 2 van deze voorwaarden luidt, voor zover van belang:

'Artikel 2. Aanvang en Beëindiging

(...)

automatische beëindiging

2003/20 Mo

4. Indien er sprake is van een verzekerd object eindigt de verzekering automatisch: (...)
- d. wanneer het object gewoonlijk buiten Nederland wordt gebruikt.'

De klacht

Verzekeraar heeft de aanvraag van 16 juli 2001 voor verzekering van de Renault geaccepteerd. Verzekeraar heeft klager voor deze verzekering een polis en een factuur gezonden. Er was derhalve een definitieve dekking. De verzekering voor de Renault heeft klager aangevraagd op basis van zijn ervaringen met de verzekering voor de Volkswagen. Toen had een medewerker van de gemachtigde van verzekeraar bevestigd dat klager ook een verzekering kon sluiten voor het geval van tijdelijk verblijf - niet van korte duur - in het buitenland. Klager had dus geen aanleiding gezien om voor de verzekering van de Renault naar een andere oplossing te zoeken.

Na ontvangst van de opzegging van 30 augustus 2001 resteerden nog negen dagen om een nieuwe verzekeraar voor de beide auto's te vinden. Voor invoer in het buitenland en wijziging van het kenteken was niet meer voldoende tijd beschikbaar. Uiteindelijk was een buitenlandse verzekeraar bereid de auto's tegen een hogere premie te verzekeren.

Klager is het met verzekeraar eens dat de aan de Ombudsman/Raad van Toezicht overgelegde kopieën van de aanvraagformulieren die betrekking hebben op de verzekering van de Volkswagen, niet overeenstemmen. Klager heeft een aanvraagformulier overgelegd dat is gedateerd 16 januari 2001 en door zijn zoon is ondertekend; het bevat (met de hand geschreven) wijzigingen die met verzekeraar zijn overeengekomen. Verzekeraar heeft een aanvraagformulier overgelegd dat is gedateerd 29 januari 2001 en dat door klager is ondertekend. Deze aanvraag is ingediend omdat verzekeraar liever klager, zijnde ingezetene van Nederland, als verzekerde zag. Hetgeen op het aanvraagformulier van 16 januari 2001 was bijgeschreven, is niet vermeld in de polis, zodat klager voor de Volkswagen slechts beschikt over mondeling bewijs van de aanvaarding van de dekking in het buitenland. De medewerkers van de gemachtigde van verzekeraar, de zoon van klager en klager zelf kunnen de juistheid daarvan bevestigen.

Met betrekking tot de Renault is aan verzekeraar schriftelijk opgegeven dat de regelmatige bestuurders in het buitenland wonen. Verzekeraar heeft de aanvraag van 16 juli 2001 definitief gehonoreerd: eerst telefonisch op 31 juli 2001 door een medewerker van de gemachtigde en daarna door toezending van de polis en de factuur door verzekeraar.

Verzekeraar heeft wanprestatie gepleegd door de beide verzekeringen op te zeggen. Het artikel van de verzekeringsvoorwaarden waar verzekeraar zich op beroept, is in het onderhavige geval niet van toepassing omdat verzekeraar met het gebruik in het buitenland bekend was. Voorts is verzekeraar consequent 'klantonvriendelijk' door brieven niet te beantwoorden en te weigeren met klager mondeling over de meningsverschillen van gedachten te wisselen teneinde tot een conclusie te komen. Wel heeft verzekeraar een bedragje als schikking aangeboden, maar klager is daar niet op ingegaan. De schade is nog niet volledig bekend. Zij omvat onder andere het verschil in premies en kosten tussen de

2003/20 Mo

verzekering van de auto's bij verzekeraar en de Franse verzekeringsmaatschappij en de door klager aan de onderhavige zaak bestede tijd.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft in januari 2001 een verzekering voor een Volkswagen gesloten. Klager heeft in het aanvraagformulier (van 29 januari 2001) zijn zoon als regelmatige bestuurder opgegeven. Noch in het aanvraagformulier, noch anderszins is gemeld dat de auto in het buitenland wordt gebruikt. De vraag naar het gebruik per jaar buiten Nederland werd wat betreft het aantal dagen en het aantal kilometers onbeantwoord gelaten.

Op 16 juli 2001 is een offerte opgemaakt voor de verzekering van een Renault. Het aanvraagformulier is door klager ondertekend. Klager is vermeld als de verzekeringnemer; zijn zoon en schoondochter zijn opgegeven als regelmatige bestuurders van de Renault. Deze wonen in het buitenland en de auto zal ook primair in het buitenland worden gebruikt. De medewerker van de gemachtigde van verzekeraar heeft (binnen zijn volmacht) besloten voorlopige dekking voor de Renault te verlenen en heeft de aanvraag ter verdere behandeling en beoordeling naar verzekeraar gestuurd. Klager is hiervan op de hoogte gesteld. Aan klager is ter bevestiging een polisblad gestuurd.

Verzekeraar heeft de aanvraag voor de verzekering van de Renault bij aangetekende brief van 30 augustus 2001 afgewezen. Aan klager is medegedeeld dat er nog dekking is tot 13 september 2001, zodat hij nog 14 dagen gelegenheid heeft om elders een verzekering te sluiten. Als grond voor de afwijzing wordt het gebruik van de auto in het buitenland aangevoerd. In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat geen dekking wordt verleend bij langdurig gebruik van de auto in het buitenland. Verzekeraar kan zich voorstellen dat bij klager door toezending van de polis de indruk is ontstaan dat de verzekering alsnog was geaccepteerd. Daarom heeft verzekeraar een schikkingsvoorstel gedaan.

Klager heeft vervolgens bezwaar gemaakt tegen het royement van de verzekering van de Volkswagen. Om tot een oplossing te komen heeft verzekeraar aan klager uit coulance een bedrag van maximaal euro 300,- aangeboden als tegemoetkoming in de eventuele meerkosten van een elders gesloten verzekering. Klager heeft dit aanbod afgewezen.

Kern van het geschil is dat beide auto's voor lange tijd (circa een jaar) in het buitenland worden gebruikt. Verzekeraar kan en wil dit risico niet verzekeren. Van gebruik in het buitenland is bij de aanvraag in januari 2001 in het geheel geen melding gemaakt. Bij de aanvraag voor verzekering van de tweede auto, in juli 2001, heeft de vermelding van het gebruik in het buitenland tot opzegging van de verzekering geleid.

Klager heeft verzekeraar op 11 juni 2002 medegedeeld dat hij over de zaak wilde spreken. In een op 12 juni 2002 met verzekeraar gevoerd telefoongesprek deelde klager mee dat hij niet akkoord ging met het eerder vermelde schikkingsvoorstel; ook niet als het om een ander bedrag zou gaan. Klager wenste een uitspraak over de vermeende fouten van verzekeraar en erkenning door verzekeraar van aansprakelijkheid voor geleden schade.

2003/20 Mo

Het commentaar van klager

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

Het overleg met verzekeraar

Bij het overleg met De Raad heeft verzekeraar nog het volgende medegedeeld. Hij heeft niet kunnen achterhalen wat bij de aanvraag van de verzekering voor de Volkswagen precies is afgesproken met de medewerker van de gemachtigde van verzekeraar. Volgens verzekeraar bestaat tussen partijen geen verschil van mening over het gebruik in het buitenland van de Renault. Bij de aanvraag van de verzekering voor deze auto is aan klager uitdrukkelijk gezegd dat verzekeraar over de dekking nog een definitief standpunt zou innemen. Verzuimd is dit op het polisblad te vermelden. Aan klager is wegens beëindiging van de verzekering van de Renault een rond bedrag ter compensatie aangeboden, omdat klager geen indicatie kon geven van de door hem verschuldigde meerpremie.

Het oordeel van de Raad

1. Op de aan de Raad overgelegde kopie van het aanvraagformulier van de op 16 januari 2001 gesloten verzekering voor de Volkswagen heeft de zoon van klager, die dit formulier heeft ingevuld, de vraag naar de duur en het aantal kilometers buiten Nederland weliswaar onbeantwoord gelaten, maar is met de hand - kennelijk door hem - bijgeschreven: "t/m juli 2001 Engeland" en "akkoord Dhr" (naam medewerker, naam gemachtigde en plaats van vestiging van het hoofdkantoor van de gemachtigde). Hieruit volgt dat de zoon van klager aan (de gemachtigde van) verzekeraar heeft kenbaar gemaakt dat hij de Volkswagen tot en met juli 2001 in het buitenland zou gebruiken.
2. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat, toen hem bleek dat de Volkswagen ook na juli 2001 door de zoon van klager in het buitenland zou worden gebruikt, hij de verzekering op grond van het bepaalde in artikel 7 onder e. sub 4 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden als beëindigd mocht beschouwen en in ieder geval met inachtneming van een termijn van veertien dagen mocht opzeggen. Verzekeraar heeft door dit standpunt in te nemen de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.
3. Op de aan de Raad overgelegde kopie van het aanvraagformulier voor de verzekering van de Renault is vermeld dat de zoon en de schoondochter van klager, die toen in het buitenland woonden, de regelmatige bestuurders waren. Voorts blijkt uit de stukken dat met het oog op het gebruik in het buitenland van de te verzekeren Renault de gemachtigde van verzekeraar met verzekeraar zou overleggen over het verlenen van dekking. Kort nadien heeft verzekeraar zonder nadere toelichting en zonder enig voorbehoud te maken met betrekking tot de voorlopige aard van de dekking een polis voor het verzekeringsjaar 27 juli 2001/27 juli 2002 (met stilzwijgende verlenging voor telkens een jaar), alsmede een factuur voor de jaarpremie, gedateerd 2 augustus 2001, aan klager toegestuurd.
4. Hiervan uitgaande is niet in redelijkheid verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat hij met een beroep op artikel 2, lid 4 aanhef en onder d. van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden deze verzekering tussentijds mocht opzeggen. Door dit standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Het onderdeel van de klacht dat betrekking heeft op de beëindiging van de verzekering van de Renault is derhalve gegrond. Aan de gegrondbevinding van dit

2003/20 Mo

onderdeel van de klacht zal de Raad de financiële consequentie voor verzekeraar verbinden dat deze de door klager aan te tonen meerkosten van de voor de Renault elders gesloten verzekering zal vergoeden over de periode tot 27 juli 2002. De Raad ziet geen grond verzekeraar te verplichten tot verdere vergoeding van kosten.

5. Voor het verwijt dat verzekeraar brieven niet heeft beantwoord en heeft geweigerd met klager contact op te nemen ten einde in een gesprek tot een oplossing te komen bieden de stukken onvoldoende steun, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels ongegrond en deels gegrond en verbindt daaraan de hiervoor in 4 vermelde financiële consequentie.

Aldus is beslist op 3 maart 2003 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)