

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/073 Mo

in de klacht nr. 2006.1599 (034.06)

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.

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

### Inleiding

Klagers thans ex-echtgenote heeft bij verzekeraar een motorrijtuigverzekering gesloten. Zij heeft met ingang van 1 juli 2005 de verzekering beëindigd voor een van de beide krachtens de verzekering verzekerde auto's, namelijk de auto die klager na de echtscheiding was blijven berijden.

### De klacht

Klagers ex-echtgenote was als verzekeringnemer gerechtigd de verzekering op te zeggen. Zij is al 25 jaar werkzaam binnen het concern van verzekeraar en wist op simpele wijze te bereiken dat:

- de autoverzekering werd opgezegd
- de royementsverklaring naar haar adres werd gezonden
- de door klager betaalde premie op een door haar opgegeven rekening werd gestort.

Klager heeft tot 6 maart 2006 op geen enkele wijze kennis kunnen nemen van de beëindiging van de verzekering en heeft van 1 juli 2005 t/m 6 maart 2006 onverzekerd gereden. Het leed was niet te overzien geweest als hij een aanrijding had veroorzaakt. Hij neemt dat zijn ex-echtgenote zeer kwalijk.

Klager heeft zich bij de directie van verzekeraar beklaagd. Het antwoord van verzekeraar rammelt aan alle kanten en getuigt niet ervan dat deze zijn verantwoordelijkheden serieus neemt ten aanzien van zijn verzekerden en daarmee ten aanzien van de overige verkeersdeelnemers.

Uit het antwoord blijkt ook dat verzekeraar heeft verzuimd te vragen naar de reden van beëindiging door klagers ex-echtgenote. Verzekeraar schrijft welke maatregelen anders in werking waren getreden. Zijn verdere antwoord dat hij een eventuele schade in behandeling zou hebben genomen, is nietszeggend. Ruim negen maanden lang was immers geen premie betaald.

### Het standpunt van verzekeraar

Al jaren loopt bij verzekeraar een motorrijtuigverzekering op naam van klagers thans ex-echtgenote. Tot 1992 was op deze polis één auto verzekerd.

2006/073 Mo

Per 23 januari 1992 is een tweede auto op deze polis meeverzekerd. Bij beide auto's staat klagers thans ex-echtgenote geregistreerd als regelmatige bestuurder.

Bij verzekeraar, een direct writer, kunnen poliswijzigingen telefonisch worden afgehandeld. Gedurende de looptijd van de onderhavige verzekering zijn diverse autowijzigingen telefonisch doorgegeven. Op 30 juni 2005 gaf klagers thans ex-echtgenote de beëindiging van de verzekering van een BMW door. Zij was als verzekeringnemer hiertoe gerechtigd. Conform het in de algemene verzekeringsvoorwaarden bepaalde stuurt verzekeraar kennisgevingen aan het laatst bekende adres van de verzekeringnemer. De bevestiging van de wijzigingen inclusief de royementsverklaring is daarom naar het adres van klagers thans ex-echtgenote gestuurd.

De teveel betaalde premie is teruggestort op het door haar genoemde rekeningnummer. Er is geen reden om geen gevolg te geven aan het verzoek van verzekeringnemer om het geld op een ander rekeningnummer te storten.

Verzekeraar betreurt het dat klagers thans ex-echtgenote klager niet op de hoogte heeft gesteld van haar actie zodat hij zijn auto op eigen naam had kunnen verzekeren. Verzekeraar heeft in zijn brief van 30 maart 2006 aan klager aangegeven dat hij een eventuele schade in behandeling zou hebben genomen. Omdat echtscheidingsprocedures vaker moeizaam verlopen, heeft hij de interne regeling dat de benadeelde partner met terugwerkende kracht een verzekering op eigen naam kan sluiten. Er moet dan wel premie voor worden betaald. Verzekeraar wil zo een vangnet creëren voor goede klanten. Het is spijtig dat klager aan deze toezegging geen geloof hecht.

In zijn brief van 20 april 2006 aan klager heeft verzekeraar aangegeven dat, in tegenstelling tot wat klager aanneemt, werknemers van verzekeraar niet zelf wijzigingen in hun polissen kunnen aanbrengen. Alleen daartoe geautoriseerde werknemers mogen wijzigingen in de verkeerspolissen aanbrengen. Deze werknemers mogen geen wijzigingen op hun eigen polissen doorvoeren. Bij het behandelen van een aanvraag/wijziging wordt niet gekeken waar de verzekeringnemer werkzaam is. Een medewerker is een "gewone" klant voor verzekeraar.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Verzekeraar schrijft in zijn brief van 30 maart 2006 om welke gegevens hij gevraagd zou hebben als de echtscheiding hem bekend was geweest. Deze dateerde echter al van september 2004 en was sinds 2005 ingeschreven in de desbetreffende registers. Dat was binnen het concern van verzekeraar bekend. Aannemelijk is dan ook dat klagers ex-echtgenote is gevraagd waarom de verzekering beëindigd mocht worden. Ze heeft gebruik gemaakt van haar langdurige dienstverband en heeft bewust regels overtreden en een situatie gecreëerd waaruit ernstige consequenties hadden kunnen voortvloeien. Op geen enkele wijze heeft klager kunnen vernemen dat de verzekering voortijdig was beëindigd. Klager heeft bij navraag op de afdeling verkeersverzekeringen bij verzekeraar vernomen dat een autoverzekering bij verzekeraar een looptijd heeft van een jaar, dat een auto slechts door de verzekeringnemer uit de verzekering gehaald kan worden bij verkoop van de auto met overlegging van het vrijwaringsbewijs of na schorsing bij de RDW, en voorts

2006/073 Mo

dat premierestitutie niet plaatsvindt. Het optreden van verzekeraar is laakbaar. De onderhavige situatie kan op eenvoudige wijze opnieuw ontstaan.

#### Het oordeel van de Raad

Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat het hem vrijstond op het telefonisch gedane verzoek van klagers thans ex-echtgenote de onderhavige op haar naam staande motorrijtuigverzekering van de BMW, ten aanzien waarvan zij bij verzekeraar, naar diens door klager onweersproken opgave, te boek stond als de regelmatige bestuurder, met ingang van 1 juli 2005 te beëindigen, dat het hem verder vrijstond conform het in de algemene verzekeringsvoorwaarden bepaalde de bevestiging van de wijzigingen inclusief de royementsverklaring naar het adres van klagers thans ex-echtgenote te sturen en de teveel betaalde premie terug te storten op het door haar genoemde rekeningnummer.

Verzekeraar heeft in een brief van 30 maart 2006 aan klager aangegeven dat klagers thans ex-echtgenote bij haar verzoek niet heeft doorgegeven dat de aanleiding van de beëindiging een echtscheiding was. Verdedigbaar is het standpunt dat er voor verzekeraar onvoldoende concrete aanleiding bestond eigener beweging naar een mogelijke echtscheiding te vragen.

Verzekeraar heeft uiteengezet dat hij een interne regeling heeft dat in geval van een beëindiging van de verzekering wegens echtscheiding, de benadeelde partner met terugwerkende kracht een verzekering op eigen naam kan sluiten en dat verzekeraar zo een vangnet wil creëren voor goede klanten, en dat verzekeraar indien klager tijdens de periode van onverzekerd rijden een aanrijding had veroorzaakt, deze schade dan in behandeling zou hebben genomen.

Verzekeraar heeft door te handelen als voormeld de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond

Aldus is beslist op 13 november 2006 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter 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)