

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2006/076 Mo

in de klacht nr. 2006.1753 (036.06)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in de gelegenheid te stellen in een zitting te worden gehoord, maar deze heeft verklaard daarvan geen gebruik te zullen maken.

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

De klacht

Klager heeft op 5 december 2005 telefonisch contact met verzekeraar opgenomen omdat hij een autoverzekering wilde afsluiten. Een medewerker van verzekeraar heeft klager toen toegezegd dat zijn auto vanaf 5 december 2005 verzekerd was en dat klager dus meteen met zijn auto kon gaan rijden. Op 7 december 2005 heeft klager het polisaanvraagformulier van verzekeraar ontvangen. Dit heeft klager nog diezelfde dag ondertekend en aan verzekeraar geretourneerd.

Op 19 december 2005 was klager betrokken bij een aanrijding. Op 23 december 2005 heeft klager zijn polis ontvangen. Toen bleek hem dat verzekeraar op het aanvraagformulier 5 december 2005 als ingangsdatum van de verzekering had doorgestreept en 21 december 2005 als ingangsdatum had ingevuld. Ten onrechte stelt verzekeraar zich op het standpunt dat de dekking eerst op 21 december 2005 is ingegaan en dat klager ten tijde van het ongeval dus niet verzekerd was.

Het standpunt van verzekeraar

Bij het afgeven van een offerte wordt door verzekeraar desgevraagd een voorlopige dekking afgegeven voor zeven dagen. Dat wordt dan door verzekeraar duidelijk schriftelijk bij de afgifte van de offerte en het aanvraagformulier aangegeven. Om in het verlengde van die voorlopige dekking verzekerd te blijven, moet de verzekerde het aanvraagformulier binnen de gestelde termijn van zeven dagen ondertekend aan verzekeraar retourneren. Indien het aanvraagformulier later binnenkomt, wordt als ingangsdatum voor de verzekering de ontvangstdatum van het aanvraagformulier gehanteerd. In gevallen waarbij geen voorlopige dekking is afgegeven, wordt bij terugontvangst van het aanvraagformulier als ingangsdatum van de verzekering de datum zoals door de

2006/076 Mo

verzekerde aangegeven gehanteerd. Die datum mag evenwel niet verder in het verleden liggen dan de datum waarop de offerte werd aangevraagd. Indien het aanvraagformulier later wordt terugontvangen, wordt de datum van ontvangst van het aanvraagformulier als ingangsdatum gehanteerd.

Op 6 december 2005 om 13.06 uur heeft klager telefonisch een offerte aangevraagd. Deze werd door verzekeraar direct opgemaakt en op 7 december 2005 verzonden. Er werd door klager niet om voorlopige dekking gevraagd. Op zich is dat niet vreemd omdat de meeste kandidaat-verzekerden een offerte aanvragen ter vergelijking met hun bestaande verzekering en vervolgens per de vervaldatum van die verzekering besluiten al dan niet van het aanbod van verzekeraar gebruik te maken. Klager heeft ook op 26 november 2004 al eens een offerte zonder voorlopige dekking bij verzekeraar aangevraagd. Daarop werd evenwel niets vernomen.

In deze zaak ontving verzekeraar het op 6 december 2005 opgemaakte aanvraagformulier, dat - uitgaande van de verzenddatum daarvan - niet eerder dan op 8 december 2005 door klager kan zijn ontvangen, eerst op 21 december 2005 ondertekend retour. Op het door klager op 7 december 2005 gedagtekende formulier is als ingangsdatum 5 december 2005 vermeld; dat is een dag eerder dan de offerteaanvraag en 16 dagen eerder dan de datum waarop verzekeraar de ondertekende aanvraag ontving. Verzekeraar heeft toen - geheel overeenkomstig de door hem gevolgde procedure - direct de polis opgemaakt met als ingangsdatum 21 december 2005. De eerste en enige reactie van klager hierop is zijn brief van 26 januari 2006, welke verzekeraar op 7 februari 2006 heeft beantwoord. Inmiddels is de verzekering wegens verkoop van het voertuig op verzoek van klager sinds 18 februari 2006 geschorst.

Van een schade is verzekeraar niets anders bekend dan zoals door klager in zijn brief van 26 januari 2006 genoemd. Noch van hem, noch van enige tegenpartij heeft verzekeraar een schadeaangifte ontvangen of anderszins vernomen.

Verzekeraar valt in de behandeling bij het tot stand komen van de polis niets te verwijten. Wat verzekeraar wel te verwijten valt is dat hij brieven van de Raad niet of niet tijdig heeft beantwoord. Hiervoor biedt verzekeraar zijn excuses aan.

Het commentaar van klager

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

Het oordeel van de Raad

1. De Raad stelt voorop dat een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige zich niet ertoe leent feiten vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt.
2. In het onderhavige geval heeft klager weliswaar gesteld dat een medewerker van verzekeraar hem heeft toegezegd dat zijn auto vanaf 5 december 2005 verzekerd was, en dat hij op 7 december 2005 het polisaanvraagformulier aan verzekeraar heeft getourneerd, maar deze stellingen zijn door verzekeraar betwist en worden niet gestaafd door enig bewijsstuk of anderszins aannemelijk gemaakt.
3. De conclusie moet derhalve luiden dat niet zodanige feiten zijn komen vast te staan dat het oordeel is gerechtvaardigd dat verzekeraar jegens klager de goede naam van het 2006/076 Mo

verzekeringsbedrijf heeft geschaad door 21 december 2005 als ingangsdatum van de verzekering aan te merken.

4. De Raad overweegt voorts ambtshalve het volgende. Uit het dossier blijkt dat verzekeraar op de door de Ombudsman Verzekeringen verstuurd brieven over deze kwestie niet heeft gereageerd. Het geeft geen pas dat verzekeraar de brieven van de Ombudsman Verzekeringen stelselmatig niet heeft beantwoord en daardoor niet verder heeft meegewerkt aan de bemiddeling door de Ombudsman. Verzekeraar heeft daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De Raad ziet evenwel - nu verzekeraar heeft erkend dat hem te dezer zake een verwijt kan worden gemaakt - geen aanleiding daaraan een sanctie te verbinden en zal volstaan met de vaststelling dienaangaande.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond en stelt ambtshalve vast dat verzekeraar door te handelen als hiervoor onder 4. vermeld de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Aldus is beslist op 20 november 2006 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. C.W.M. van Ballegooijen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)