

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/053 Mo

in de klacht nr. 2006.2850 (067.06)

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 een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klager heeft een verkeersverzekering voor zijn auto bij verzekeraar gesloten. Op 1 februari 2004 heeft klager een schade aan zijn auto gemeld bij de alarmcentrale. Uit een afschrift van het dossier van de alarmcentrale blijkt dat klager heeft gemeld dat sprake was van een eenzijdig ongeval op 31 januari 2004, dat hij nog wel naar huis is gereden maar dat de auto naar een garagebedrijf moest.

In het dossier bevindt zich voorts een intern overzicht van verzekeraar. Hierin staat, voor zover hier van belang, vermeld: "02-02-04 (...) melding fax [alarmcentrale]/door storm container tegen auto gewaaid. [eigen verzekerde] meldt nu schade tel.: vertelt dat bovengenoemde schade andere schade is/hierdoor geen schade/was bang dat hier schade door was ontstaan/(...) /door rukwinden in berm beland/takken op auto/toen tegen boom tot stilstand gekomen/saf volgt. (...)

ik heb [eigen verzekerde] teruggebeld/(...) /nu gecomm. dat schade door takken op auto verzekerd is/maar aanrijding nadien (tegen boom) niet".

In het op 5 februari 2004 door klager ondertekende aanrijdingsformulier heeft hij vermeld: "Tak (dikke tak) viel uit lucht/aanwaaien op de weg tegen mijn auto". Voorts heeft klager in dit formulier bij de vraag wie er naar zijn mening aansprakelijk was, vermeld: "Storm, er kwam in een aantal rukwinden een tak naar mijn auto vanuit de lucht. Het was een forse tak die tegen mijn auto aankwam. (..) Zie bijlage I". In deze bijlage heeft klager het volgende medegedeeld: "Er waren constant forse rukwinden, in een van de rukwinden kwam naar mij een tak aangestormd. Voor mij uit had ik hem niet gezien maar deze kwam plotseling mee en kwam dus uit de lucht vallen. Ik had geen tijd om uit te wijken. Het was een forse tak en dus klap. Omdat hij geheel onverwacht was schrok ik enorm. En raakte ik de controle over de auto kwijt. De auto leek ook even stuurloos. Ik kwam tot stilstand in de berm. Ik had al aanzienlijk van snelheid verminderd. En daarom toucheerde ik licht tegen een boom. +/- 5 km.

2007/053 Mo

De schade is ontstaan uit stormachtig weer, en door takken uit de lucht. Daarom doe ik een beroep op mijn verzekering met dekking voor storm (...)"

Op 19 maart 2004 heeft een door verzekeraar ingeschakelde expert de schade aan de auto onderzocht en geconcludeerd dat sprake was van een aanrijdingsschade met een vast object aan de voorzijde van het voertuig. De expert heeft geen stormschade kunnen ontdekken.

Bij brief van 1 april 2004 heeft verzekeraar de verkeersverzekering van klager beëindigd omdat de door de expert geconstateerde schade niet overeenkwam met de door klager geclaimde schade en er dus sprake was van een onware opgave. Bovendien zou klager geprobeerd hebben een schade te claimen waarvan hij wist dat deze niet onder de dekking van de verzekering viel. Voorts heeft verzekeraar klager in voornoemde brief medegedeeld dat hij werd opgenomen in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie.

Nadat klager hiertegen bezwaar had gemaakt, heeft verzekeraar hem bij brief van 28 april 2004 medegedeeld dat de signalering ten onrechte was gedaan en dat die werd opgeheven.

In de van toepassing zijnde Bijzondere voorwaarden staat in artikel 1.1 vermeld: 'Gedekt is verlies of beschadiging van de verzekerde auto, indien de schade uitsluitend is veroorzaakt door:

(...)

d. het op de verzekerde auto vallen van bomen, takken, dakpannen of andere soorten dakbedekking, alsmede het omwaaien van de verzekerde auto, als gevolg van storm. Onder storm wordt verstaan een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7)'.
'

De klacht

Aangezien verzekeraar in zijn brief van 28 april 2004 te kennen heeft gegeven dat de signalering onterecht was en derhalve heeft toegegeven dat de beschuldiging van onware opgave onterecht was, is de verzekering ten onrechte door verzekeraar beëindigd.

Verzekeraar heeft evenwel de verzekering niet hersteld, maar een nieuwe grond voor beëindiging aangevoerd, namelijk dat klager twee verschillende meldingen heeft gedaan van dezelfde schade aan de auto. Dit is onjuist.

Uit de door klager opgevraagde gegevens bij de alarmcentrale blijkt dat klager maar één schade heeft gemeld.

Nadat klager zijn klacht had voorgelegd aan de Ombudsman Verzekeringen is door verzekeraar te kennen gegeven dat klager eerst gemeld heeft dat een container schade aan zijn auto had berokkend en dat hij daarna heeft gemeld dat dezelfde schade is veroorzaakt door een tak.

Op de schadedatum was er sprake van storm. In de straat waar klager woont stond een container gevuld met puin. Klagers auto stond in de buurt van de container geparkeerd en door zijn aanrijding met de tak was de handrem zeer slap gaan staan. Door de storm is klagers auto naar voren gerold en uit angst voor nog meer schade heeft klager de politie gebeld. Klager heeft geen melding van schade hieromtrent aan verzekeraar gedaan.

Klager wenst dat verzekeraar de verzekering herstelt dan wel op de normale wijze beëindigt en hem een nieuwe royementsverklaring verstrekt omdat de aan hem afgegeven verklaring inmiddels meer dan één jaar oud is en verzekeraar de verzekering met opgave van een onjuiste reden heeft beëindigd.

Het standpunt van verzekeraar

Op zondag 1 februari 2004 om 18.21 uur heeft klager zich bij de alarmcentrale gemeld. Er zou door een container op 31 januari 2004 schade aan klagers auto zijn berokkend. Deze schade is door de alarmcentrale op maandagochtend 2 februari 2004 doorgegeven aan verzekeraar. De alarmcentrale heeft op maandagochtend 2 februari 2004 om 9.55 uur contact gehad met klager over het wegslepen van de auto van zijn woning naar een garagebedrijf. Later die ochtend om 11.42 uur heeft klager aan verzekeraar een schade gemeld die zou zijn veroorzaakt door vallende takken. Tijdens het telefoongesprek heeft klager verzekeraar medegedeeld dat de schade die hij bij de alarmcentrale had gemeld eigenlijk geen schade betrof, maar een melding omdat hij bang was dat er schade zou ontstaan. Op het schadeaangifteformulier heeft klager ingevuld dat de schade was veroorzaakt door een vallende tak. In de bij het schade-aangifteformulier gevoegde verklaring heeft klager vermeld dat hij zo was geschrokken van de vallende tak dat hij de macht over het stuur had verloren, dat de auto in de berm tot stilstand was gekomen en dat hij daarbij een boom licht had getoucheerd.

Verzekeraar heeft aan klager medegedeeld dat de schade door vallende takken verzekerd is, mits er sprake is van een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde. De schade die bij de aanrijding met de boom is ontstaan valt niet onder de dekking.

Voor het vaststellen van de schadeoorzaak en de eventuele schadevergoeding heeft verzekeraar een expert ingeschakeld. Deze heeft in zijn rapport verklaard dat de schade niet is veroorzaakt door storm. De expert heeft alleen een aanrijdingschade aan de voorkant van de auto geconstateerd, welke volgens hem veroorzaakt is door een aanrijding met een vast object. Hiervoor is geen dekking op de polis. Verzekeraar heeft daarop de verzekering van klager per 16 april 2004 laten beëindigen op grond van onware opgave.

Klager heeft de zaak vervolgens ter beoordeling aan de directie van verzekeraar voorgelegd. In de brief die klager aan de directie heeft gestuurd, heeft hij het niet meer over het licht toucheren van de boom in de berm, maar stelt hij dat er een boomstronk uit de lucht is komen vallen en dat hij daaroverheen is gereden. Op basis van de twee eerdere lezingen over het ontstaan van de schade en de verklaring in de brief aan de directie heeft verzekeraar de beëindiging van de verzekering gehandhaafd. Wel is er met klager overeengekomen dat, met het oog op de langdurige relatie die verzekeraar met hem heeft gehad, de signalering bij de Stichting Centraal Informatie Systeem voor in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen zou worden ingetrokken.

Op 29 maart 2005, derhalve een jaar later, is klager bij de directie van verzekeraar op de zaak teruggekomen. Klager heeft in zijn brief van 29 maart 2005 medegedeeld dat de schade door de afgewaaide tak vooraf ging aan de (verwachte) schade van de container. Het is dan opmerkelijk te noemen dat hij de stormschade niet heeft gemeld bij de alarmcentrale. Daarnaast is er ook de verklaring van de expert dat de schade is veroorzaakt door een aanrijding met een vast object. Op basis van deze gegevens is wederom besloten om de verzekering niet in kracht te herstellen. Dit is klager bij brief van 12 april 2005 medegedeeld. Vervolgens heeft klager op 19 april 2005 telefonisch contact opgenomen met verzekeraar en doorgegeven dat hij de auto ook niet meer elders in een verzekering kon onderbrengen omdat hij een jaar onverzekerd was geweest. Verzekeraar heeft klager gewezen op de maatschappij waar hij de verzekering nog kon onderbrengen. Klager heeft verzekeraar toen medegedeeld

dat hij zich tot het Klachteninstituut Verzekeringen zou wenden. Zoals later is gebleken, had klager zijn klacht al op 30 maart 2005 bij de Ombudsman Verzekeringen neergelegd. Verzekeraar heeft in zijn antwoord aan de Ombudsman Verzekeringen van 19 mei 2005 gemotiveerd waarom hij van mening is dat de verzekering op correcte gronden is beëindigd en medegedeeld dat hij vanwege de gestoorde vertrouwensrelatie geen aanleiding zag om de verzekering in kracht te herstellen. Voorts heeft verzekeraar er in voornoemde brief op gewezen dat de problemen die zijn ontstaan als gevolg van het niet verzekerd zijn van de auto hem niet te verwijten zijn. Op 25 mei 2005 heeft de Ombudsman Verzekeringen aan klager medegedeeld dat hij het standpunt van verzekeraar niet onredelijk of onbegrijpelijk vindt aangezien klager niet heeft kunnen aantonen dat het om een gedekte schade gaat.

Op 19 juli 2006 heeft klager nogmaals contact opgenomen met verzekeraar. In dit gesprek heeft verzekeraar herhaald dat hij geen verzekering meer voor klager wil sluiten. Klager heeft toen medegedeeld dat hij zich tot de Raad zou wenden. Blijkens zijn klaagbrief van 19 juli 2006 wenst klager thans dat verzekeraar klager een nieuwe royementsverklaring afgeeft omdat de oude inmiddels is verlopen. Verzekeraar heeft klager medegedeeld dat dergelijke verklaringen maar éénmaal worden verstuurd. Het is thans aan klagers nieuwe verzekeraar of hij klager op basis van de royementsverklaring van 16 april 2004 schadevrije jaren wil toekennen.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd. Voorts heeft hij nog medegedeeld dat hij - nu de relatie met verzekeraar is verstoord - geen verzekering meer bij verzekeraar wenst, maar een juiste beëindiging van de verzekering.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Verzekeraar heeft nog medegedeeld dat klager door een administratieve fout nimmer door verzekeraar geregistreerd is geweest in het CIS.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft bij brief van 1 april 2004 de verkeersverzekering van klager met ingang van 16 april 2004 opgezegd omdat de door de expert geconstateerde schade niet overeen zou komen met de in het schadeformulier geclaimde schade - en er dus sprake zou zijn van onware opgave - en klager voorts schade zou hebben geclaimd waarvan hij wist dat deze niet onder de dekking van zijn verkeersverzekering viel.
2. Naar het oordeel van de Raad wettigt het op 5 februari 2004 door klager ondertekende aanrijdingsformulier met de daarbij gevoegde bijlagen niet het standpunt dat klager een onware opgave heeft gedaan. Dat verzekeraar zelf op een intern overzicht van 2 februari 2004 heeft vermeld dat klager gemeld zou hebben, onder meer, dat takken op zijn auto waren gewaaid, doet hieraan niet af. Ook uit de na 5 februari 2004 door klager afgelegde verklaringen omtrent de toedracht van de schade valt een onware opgave niet af te leiden. Voorts is de Raad uit de overgelegde stukken, met name in de in de Inleiding geciteerde bewoordingen van klager, niet gebleken dat klager schade heeft geclaimd waarvan hij wist dat deze niet onder de dekking van de verzekering viel.
3. Gelet op het hierboven onder 2. vermelde kon verzekeraar niet met een beroep op onware opgave en het feit dat klager schade heeft geclaimd waarvan hij wist dat deze niet onder de dekking van de verzekering viel de door klager bij hem gesloten

2007/053 Mo

verkeersverzekering opzeggen. Verzekeraar heeft dan ook door zulks bij brief van 1 april 2004 wel te doen de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De Raad verbindt hieraan voor verzekeraar de consequentie dat hij de gedane opzegging ongedaan moet maken en - nu klager heeft medegedeeld niet meer bij verzekeraar verzekerd te willen zijn - zal overgaan tot een beëindiging van de verzekering met wederzijds goedvinden met ingang van 16 april 2004. Verzekeraar is niet gehouden de door klager gevraagde nieuwe royementsverklaring te verstrekken nu het verzekeraar niet te verwijten is dat klager de oude royementsverklaring heeft laten verlopen.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan voor verzekeraar de hiervoor onder 3 vermelde consequentie.

Aldus is beslist op 12 juni 2007 door mr. B. Sluijters, voorzitter, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)