

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/056 Mo

in de klacht nr. 2006.4134 (123.06)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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

Klaagsters toenmalige echtgenoot heeft met ingang van 21 juni 2001 voor een Saab 900 cabriolet met bouwjaar 1997 bij verzekeraar een motorrijtuigverzekering afgesloten die onder meer het risico van diefstal van de auto dekt. In verband met hun echtscheiding heeft klaagster de auto met ingang van 18 februari 2005 bij verzekeraar verzekerd, eveneens tegen onder meer het risico van diefstal van de auto. Op 23 juni 2005 is de auto ontvreemd. Een door verzekeraar daarna ingeschakelde expert heeft de dagwaarde van de auto vastgesteld op een bedrag van € 10.500,- incl. BTW.

Verzekeraar heeft geweigerd de schade uit te keren op de grond dat de auto slechts beveiligd was met een beveiligingssysteem S.C.M. (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging) klasse 2 in plaats van klasse 3, welke laatste klasse in een clause op het polisblad van de onderhavige door klaagster gesloten verzekering wordt verplicht gesteld.

De klacht

Verzekeraar stelt dat hij aan klaagster een brief van 25 februari 2005 met het polisblad en bijbehorende bescheiden betreffende de onderhavige verzekering heeft toegezonden. De vraag is bij wie de bewijslast ter zake van de verzending ligt.

Verzekeraar stelt dat de brief via een geautomatiseerd systeem is vervaardigd, dat dit systeem in de periode van verzending niet heeft gehaperd, dat geen klachten zijn ontvangen van andere verzekerden die stukken niet zouden hebben ontvangen, en dat daarmee voldoende is aangetoond dat de stukken verzonden en aangekomen zijn.

Niet kan er vanuit worden gegaan dat het hier een automatisch vervaardigde brief betreft. Klaagster wijst op de inhoud van de clausebrief, zoals deze door verzekeraar is geciteerd in een brief van 10 januari 2006: *'Hierbij ontvangt U het*

2007/056 Mo

polisblad van de bovenvermelde verzekering. Wij wijzen U op de beperkende bepaling(en), zoals vermeld op het polisblad. Het is mogelijk dat U zich hiermee niet kunt verenigen. Wij willen U daarom attenderen op het feit dat U het recht heeft om de verzekering te beëindigen. U moet dit dan binnen 14 dagen na ontvangst van het polisblad schriftelijk aan ons kenbaar maken, waarna wij de verzekering zullen beëindigen.'

Het gaat dus niet om een 'en bloc'-wijziging, maar om een individueel geval. Niet kan worden aangenomen dat een dergelijke wijziging wordt doorgevoerd middels een niet ondertekende, automatisch vervaardigde brief zoals bij berichten aan een grote groep verzekerden. Een kopie van de brief heeft klaagster niet van verzekeraar mogen ontvangen.

Voorts heeft de administratie van verzekeraar de eerste helft van 2005 haperingen vertoond. Zo is klaagster tot 1 april 2005 als 'de heer' aangemerkt en is ten onrechte premie van haar rekening afgeschreven ter zake van de auto van haar ex-echtgenoot (welke premie later is teruggestort).

Daarom rust op verzekeraar de bewijslast van het verzenden van de brief van 25 februari 2005. Hij is er niet in geslaagd aannemelijk te maken dat de brief daadwerkelijk is verzonden.

Klaagster heeft op 21 maart 2005 een nieuw polisblad ontvangen met op de achterzijde de onderhavige clausule. Een clausulebrief als eerder bedoeld was daarbij niet gevoegd zodat zij niet de gelegenheid heeft gehad om de verzekering te beëindigen. Zij heeft zich niet gerealiseerd en behoeft zich ook niet te realiseren dat de clausule impliceerde dat van aanvang af de dekking voor diefstalschade ontbrak.

De auto was in 1997 nieuw uitgerust met een lager geklasseerd alarmsysteem. Aannemelijk is dat aanvankelijk de verzekering daarop was toegesneden. Van een verzekerde die een eenvoudige wijziging als hier aan de orde is, wil doorvoeren kan bovendien niet worden verlangd dat hij het oude alarmsysteem vervangt door een geheel nieuw alarmsysteem met alle kosten van dien.

In een brief van 30 november 2005 stelt verzekeraar dat de clausule al op de met klaagsters ex-echtgenoot afgesloten verzekering van toepassing was.

Allereerst betwist klaagster bij gebrek aan wetenschap dat dit zo is; aan het verzoek aan verzekeraar om een duplicaat van de desbetreffende polis is geen gehoor gegeven. Voorts is niet aannemelijk dat de clausule al van toepassing was, omdat dat niet te rijmen is met de door verzekeraar geboden mogelijkheid tot opzegging van de verzekering. Een dergelijke opzegmogelijkheid wordt immers alleen geboden als nieuwe polisvoorwaarden worden opgenomen. In een duplicaatpolis van 25 augustus 2005 is de clausule overigens niet opgenomen.

Zelfs als zou komen vast te staan dat de beperkende clausule vanaf het begin van de verzekering heeft gegolden, behoeft de verzekerde deze niet tegen zich te laten gelden, nu het op de weg van verzekeraar had gelegen om expliciet te vragen welk alarmsysteem in de auto was ingebouwd. Een simpele vraag op een aanvraagformulier dwingt de verzekerde ertoe zich rekenschap ervan te geven of zijn alarmsysteem voldoet aan de door verzekeraar gestelde eisen.

Verzekeraar heeft, aldus klaagster, dan ook ten onrechte geweigerd in dezen dekking te verlenen.

Het standpunt van verzekeraar

Sedert 21 juni 2001 heeft de ex-echtgenoot van klaagster de onderhavige auto bij verzekeraar verzekerd. Deze verzekering is door verzekeraar geaccepteerd

2007/056 Mo

met een beperkende bepaling (clausule), waarvan melding is gemaakt op het polisblad. Volgens deze bepaling moet de auto voorzien zijn van een goedgekeurd en gecertificeerd beveiligingssysteem van tenminste S.C.M. klasse 3. Als niet is voldaan aan deze beveiligingseis of niet aannemelijk kan worden gemaakt dat ten tijde van de schadegebeurtenis het beveiligingssysteem in werking was gesteld, is er geen polisdekking voor (partieel) diefstal, inbraak en joyriding.

Op 18 februari 2005 verzocht klaagster deze verzekering wegens echtscheiding op haar naam voort te zetten. Aangezien sprake is van een nieuwe overeenkomst is de verzekering van de ex-echtgenoot per 18 februari 2005 beëindigd en per dezelfde datum onder een ander relatienummer een nieuwe verzekering opgemaakt ten name van klaagster. Aangezien klaagster geen toestemming had gegeven voor automatische incasso (bij maandbetaling verplicht), is de verzekering opgemaakt met jaarbetaling middels acceptgirokaart.

Aan klaagster is op 25 februari 2005 het eerste polisblad per post toegezonden. Dit polisblad bevat onder meer de volgende bepaling: *'Om de in de polis omschreven verzekerde auto te beveiligen tegen (partieel) diefstal, inbraak en joyriding dient deze voorzien te zijn van een goedgekeurd en gecertificeerd beveiligingssysteem van tenminste S.C.M. (Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging) klasse 3. De aanwezigheid van deze beveiliging dient u, op verzoek van de maatschappij, na de schadegebeurtenis aan te tonen door het opsturen van het originele beveiligingscertificaat. In plaats van een SCM klasse 3 beveiliging is ook een minimaal gelijkwaardig af-fabriek ingebouwd beveiligingssysteem toegestaan. Als er om die reden geen beveiligingscertificaat is afgegeven, dient u op verzoek van de maatschappij de aanwezigheid van het beveiligingssysteem aannemelijk te maken. Als niet is voldaan aan deze beveiligingseis of niet aannemelijk kan worden gemaakt dat ten tijde van de schadegebeurtenis het beveiligingssysteem in werking was gesteld, is er geen dekking voor (partieel) diefstal, inbraak en joyriding.'*

Bij de opmaak van een nieuwe autoverzekering worden alle object- en persoonsgegevens in het polissysteem verwerkt. Het polissysteem is dusdanig geautomatiseerd dat in geval van een cabriolet automatisch beveiligingsclausule S.C.M. klasse 3 wordt gegenereerd. De volledige tekst van de clausule wordt automatisch op het polisblad opgenomen. Daarnaast wordt bij een nieuwe autoverzekering in geval van een beperkende bepaling (clausule) te allen tijde een standaard clausulebrief uitgedraaid en met het eerste polisblad meegestuurd. In deze clausulebrief is klaagster nadrukkelijk gewezen op de beperkende bepaling, zoals vermeld op het polisblad. Verder is klaagster erop gewezen dat zij, als zij zich niet kan verenigen met de beperkende bepaling (clausule), het recht heeft de verzekering te beëindigen. Deze clausulebrief is aan klaagster toegezonden met het eerste polisblad van 25 februari 2005.

Klaagster heeft op dat eerste polisblad kunnen lezen dat een beperkende bepaling (clausule) van toepassing is, zoals ook het geval was op de autoverzekering van haar ex-echtgenoot. Na ontvangst van het eerste polisblad heeft zij geen bezwaar aan verzekeraar kenbaar gemaakt.

Op 21 maart 2005 verzocht klaagster om de premiebetaling te wijzigen naar maandbetaling met automatische incasso. Op 21 maart 2005 heeft verzekeraar met het tweede polisblad de betalingsmutatie aan haar bevestigd. Klaagster heeft eveneens op het tweede polisblad van 21 maart 2005 kunnen lezen dat een

2007/056 Mo

beperkende bepaling (clausule) van toepassing is. Ook na ontvangst van het tweede polisblad heeft zij geen bezwaar aan verzekeraar kenbaar gemaakt.

Klaagster kon en moet derhalve redelijkerwijs op de hoogte zijn geweest van de toepasselijke beperkende bepaling.

Klaagster heeft kunnen weten dat haar auto voorzien was van een beveiligingssysteem S.C.M. klasse 2 en niet van het door verzekeraar (reeds vanaf 21 juni 2001) verplicht gestelde beveiligingssysteem S.C.M. klasse 3. Zij was immers in het bezit van een officieel certificaat autoalarm, afgegeven door de Saab-dealer op 28 oktober 1997, dat expliciet vermeldt dat een beveiligingsinstallatie S.C.M. klasse 2 is ingebouwd.

In een brief van 10 januari 2006 aan de Ombudsman Verzekeringen heeft verzekeraar aangegeven welke documenten middels een automatisch proces zijn vervaardigd en gelijktijdig met het eerste polisblad per post aan het adres van klaagster zijn verzonden. Ten tijde van de opmaak van het polisblad op of omstreeks 25 februari 2005 zijn zowel in het automatisch verwerkingsproces als in de verzending van de polisbescheiden geen haperingen geweest. Tenslotte is gesteld noch gebleken dat er sprake is geweest van haperingen in de verzending van het tweede polisblad. Verzekeraar heeft derhalve aan klaagster een redelijke mogelijkheid tot kennisneming van de voorwaarden geboden. Hij heeft daarmee voldaan aan de op hem rustende informatieplicht en heeft daarom de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Klaagster heeft de polis en de clausulebrief van 25 februari 2005 niet ontvangen. Zij betwist dat sprake is geweest van een automatisch vervaardigde, niet ondertekende brief. Het administratieve proces bij verzekeraar heeft wel degelijk haperingen vertoond. Daarom heeft hij niet aannemelijk gemaakt dat de brief daadwerkelijk is verzonden.

Bovendien zijn de clausulebrief en de vermelding van het beding op de achterzijde van het polisblad onvoldoende om de verzekerde opmerkzaam te maken op de verstrekkende gevolgen van de alarmclausule. Van een particuliere verzekeringnemer die niet wordt bijgestaan door een terzake deskundige tussenpersoon mag niet worden verwacht dat hij op de hoogte is van de werking en/of certificering van alarmsystemen. Van een verzekeraar mogen daarom redelijke inspanningen worden verwacht om het ontstaan van verkeerde verwachtingen te voorkomen. Zeer eenvoudige en de verzekeraar minimaal belastende maatregelen zijn voldoende. Een simpele vraag op een aanvraagformulier zou reeds tot de vereiste bewustwording bij de verzekeringnemer kunnen leiden. Voorts zou de verzekeraar de verzekeringnemer kunnen verzoeken hem een kopie van het beveiligingscertificaat toe te sturen, bij uitblijven waarvan de verzekerde middels een brief expliciet zou kunnen worden gewaarschuwd voor de gevolgen hiervan. Onbegrijpelijk is waarom verzekeraar de naar zijn zeggen automatisch gegenereerde clausulebrief niet gebruikt om in begrijpelijke bewoordingen uitleg te geven over de S.C.M.-certificering en de wijze waarop deze kan worden gecontroleerd. In het S.C.M.-register kan aan de hand van het kenteken en een meldcode op zeer eenvoudige wijze informatie over het alarmsysteem van een voertuig worden verkregen. Verzekeraars kunnen tegen zeer schappelijke tarieven toegang verkrijgen tot dit register. Het is voor klaagster moeilijk te verkroppen dat verzekeraar bij het aangaan van de verzekering op

2007/056 Mo

zeer eenvoudige wijze had kunnen nagaan dat haar auto niet aan de gestelde alarmvereisten voldeed.

De polis van 21 maart 2005, op welke de alarmclausule op de achterzijde van het eerste blad was afgedrukt, heeft klaagster ontvangen. Een clausulebrief was niet daarbij gevoegd. De verstreckende gevolgen van dit op de achterzijde afgedrukte beding heeft zij zich niet gerealiseerd en ook niet behoeven te realiseren, nu - zoals reeds gesteld - van een particuliere verzekeringnemer die bij het afsluiten van een verzekering niet wordt bijgestaan door een terzake deskundige tussenpersoon geen deskundigheid mag worden verwacht op het gebied van de werking en/of certificering van alarmsystemen.

Verzekeraar heeft dan ook de op hem rustende informatieplicht geschonden en derhalve ten onrechte geweigerd dekking te verlenen voor deze diefstalschade. Daardoor heeft hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft, onder verwijzing naar zijn brief van 10 januari 2006 aan de Ombudsman Verzekeringen, aangevoerd dat hij aan klaagster op 25 februari 2005 per post ter zake van de door haar gesloten motorrijtuigverzekering voor de onderhavige auto, het polisblad met daarop vermeld de alarmclausule, een clausulebrief, een acceptgirokaart voor de betaling van de jaarpremie en enige andere bescheiden heeft toegezonden. Nadat klaagster vervolgens op 21 maart 2005 had verzocht om de premiebetaling om te zetten naar een maandbetaling, heeft verzekeraar diezelfde dag nog met een tweede polisblad, met daarop wederom vermeld de alarmclausule, de betalingsmutatie aan klaagster bevestigd. In het commentaar heeft klaagster erkend het polisblad van 21 maart 2005 te hebben ontvangen.

2. Gezien het door klaagster gedane verzoek tot omzetting van de op het eerste polisblad vermelde jaarpremie in een maandpremie is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat voldoende aannemelijk is gemaakt dat klaagster de haar op 25 februari 2005 toegezonden stukken, waaronder dat eerste polisblad, heeft ontvangen. Verdedigbaar is dan ook zijn standpunt dat hij klaagster voldoende erop heeft gewezen dat de onderhavige auto voorzien moest zijn van een beveiligingssysteem S.C.M. klasse 3. Verzekeraar behoeft wat betreft de mate van beveiliging van de auto geen verdere nasporingen te doen of verdere vragen te stellen.

3. Verzekeraar heeft door aan klaagster schade-uitkering ter zake van de diefstal van de auto te ontzeggen op de grond dat deze niet voorzien was van een beveiligingssysteem S.C.M. klasse 3, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 juni 2007 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, 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)