

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/43 Mo

in de klacht nr. 165.99

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

Klager heeft met ingang van 16 juni 1993 bij verzekeraar een autoverzekering gesloten.

In een brief van 1 september 1998 heeft verzekeraar omtrent deze verzekering aan klager meegedeeld:

'(...) De belangrijkste wijzigingen vanaf 1 oktober 1998 vindt u hieronder beschreven.

(...).

NIEUWE POLISVOORWAARDEN VAN DE AUTOVERZEKERING

Per 1 oktober 1988 wordt een nieuwe no-claim terugvalregeling bij schade ingevoerd. In artikel 9 lid b. van de voorwaarden leest u de inhoud van de regeling, die geldt voor uw no-claimsituatie per 1 oktober 1999 nadat u in het nieuwe verzekeringsjaar één of meerdere schades had. Een belangrijke verbetering is dat verzekerden met 10, 11 of 12 schadevrije jaren na een schade een hogere no-claimkorting overhouden dan voorheen'.

In een brief gedateerd september 1999 heeft verzekeraar omtrent de verzekering aan klager meegedeeld:

'(...) De belangrijkste wijzigingen per 1 oktober 1999 vindt u hieronder beschreven.

AUTOVERZEKERING: PREMIEVERHOGING

De afgelopen jaren zijn de kosten van uitkeringen bij verkeersongevallen flink gestegen. Dit is onder andere het gevolg van een forse toename van het aantal claims door diverse wetswijzigingen die in 1998 en 1999 door de overheid zijn ingevoerd. Bovendien worden steeds vaker schadevergoedingen (denkt u daarbij aan bijvoorbeeld smartengeld en inkomstenderving) geëist voor letsel dat is opgelopen bij een verkeersongeval. En de bedragen van de claims worden steeds hoger.

(Verzekeraar) tracht de autoverzekering voor u zo aantrekkelijk mogelijk te houden. Door eerdergenoemde ontwikkelingen, die alle verzekeraars in de autobranche zullen raken, zijn wij helaas genoodzaakt de premie te verhogen.

(...)

2000/43 Mo

TARIEF VOOR AMBTENAREN EN MEDICI NA 1 OKTOBER 1999 GEWIJZIGD

Per 1 oktober 1999 wordt een nieuwe premiestructuur geïntroduceerd voor ambtenaren en medici. In uw situatie blijft het huidig tarief vooralsnog gehandhaafd. Pas bij wijziging van uw auto (het object) wordt u ingeschaald in het nieuwe ambtenarentarief, dat afhankelijk is van het aantal kilometers dat u per jaar rijdt. U krijgt dan 5% korting op het kilometertarief, dat voor u van toepassing is'.

In een brief van 9 september 1999 heeft verzekeraar aan klager in vervolg op zijn voormelde brief gedateerd september 1999 een nadere toelichting gegeven. De brief van 9 september 1999 vermeldt:

'(...)

Onduidelijkheid is ontstaan over de zin 'In uw situatie blijft het huidig tarief vooralsnog gehandhaafd'. Wij bedoelen hiermee aan te geven dat de nieuwe premiestructuur pas voor u gaat gelden bij wijziging van de auto na 1 oktober 1999, omdat wij per 1 oktober a.s. het ambtenaren- of medici-tarief voor onze klanten niet automatisch kunnen wijzigen naar de nieuwe premiestructuur. In onze administratie ontbreekt namelijk het aantal kilometers dat jaarlijks gereden wordt, omdat u dat voorheen nooit hebt hoeven op te geven.

Een aantal klanten heeft ons er terecht op gewezen dat door de zin 'In uw situatie blijft het huidig tarief vooralsnog gehandhaafd' de indruk gewekt kan worden, dat voor de klanten in het huidig ambtenaren- of medici-tarief geen aanpassing van dit tarief zou plaatsvinden. Terwijl dit wel degelijk heeft plaatsgevonden. Naast de in de verlengingsbrief reeds aangegeven premie-aanpassingen is ook op grond van de slechte schaderesultaten de korting voor ambtenaren en medici verlaagd, waardoor u ook hierdoor meer premie zult gaan betalen.

Wij betreuren het door ons veroorzaakte misverstand en vertrouwen erop u met deze brief alsnog duidelijkheid te hebben gegeven'.

De klacht

Verzekeraar blijft zijn verzekerden systematisch verkeerd, onvolledig en tendentieus informeren. Reeds bij de premieverhoging in 1998 heeft klager verzekeraar bij brief van 12 september 1998 daarop gewezen. Het antwoord van verzekeraar bij brief van 30 september 1998 bevredigde klager niet, waarop klager verzekeraar op 3 oktober 1998 nog een brief heeft gezonden, maar daarop heeft klager geen antwoord meer van verzekeraar ontvangen.

Ook bij de premieverhoging van 1999 heeft klager bij brief van 7 september 1999 verzekeraar op diens foutieve en onvolledige informatie gewezen. Verzekeraar is kennelijk niet van plan om jegens zijn verzekerden een correcte houding aan te nemen, reden waarom klager zijn verzekering heeft opgezegd.

2000/43 Mo

Het standpunt van verzekeraar

Klager beklagt zich over de informatieverstrekking door verzekeraar en verwijst naar verzekeraars aan de verzekeringnemers toegezonden prolongatiebrieven van september 1998 en 1999.

Voor iedere individuele verzekerde geldt een andere situatie (bepaald door diverse variabelen bij de prolongatie, zoals polisdekking, regio, leeftijd etc.). Het is voor verzekeraar om administratief-technische redenen uiteraard niet doenlijk en haalbaar om alle verzekerden een op hun specifieke situatie toegesneden prolongatiebrief te zenden.

Uiteraard streeft verzekeraar er wel naar om in zijn prolongatiebrieven door middel van tekstblokken zo specifiek mogelijk op grotere groepen verzekerden in te zoomen. Daarbij geldt uiteraard dat de betreffende brief - zowel qua aantal tekstblokken als de omvang van de tekst in een tekstblok - in verband met de leesbaarheid niet te uitgebreid mag worden. Dit betekent dat een meer algemene opmerking betreffende de premieverhoging of veranderingen in polisvoorwaarden eigen is aan deze wijze van communicatie. Voor de volledigheid attendeert verzekeraar daarnaast alle verzekerden erop om zich voor specifieke vragen over de prolongatiebrief telefonisch tot de afdeling Klantenservice te wenden.

Voor de prolongatie van de autoverzekering voor het jaar 1999 waren er bij verzekeraar 40 verschillende tekstblokken, 35 verschillende soorten brieven en 115.932 uitgegane brieven. Verzekeraar vindt derhalve dat hij zijn correspondentie zo zorgvuldig mogelijk inricht.

In de prolongatiebrief voor de autoverzekering van 1 september 1998 heeft verzekeraar de verzekeringnemers over de belangrijkste wijzigingen geïnformeerd. Onder het kopje 'NIEUWE POLISVOORWAARDEN VAN DE AUTOVERZEKERING' wordt de nieuwe no-claim terugvalregeling bij schade geïntroduceerd. Verzekeraar geeft hier aan dat dit een belangrijke verbetering betekent voor verzekerden met 10, 11 of 12 schadevrije jaren. Verzekeraar verwijst tevens expliciet naar het betreffende artikel in de polisvoorwaarden dat de gehele inhoud van de nieuwe regeling weergeeft. Klager stelt het onjuist te vinden dat verzekeraar de verzekeringnemers niet informeert over het feit dat deze nieuwe regeling voor verzekeringnemers met 6 of minder schadevrije jaren een verslechtering betekent. Hoewel het onmogelijk is om alle aanpassingen naar aanleiding van de nieuwe no-claim regeling in de prolongatiebrief op te nemen (dan zouden immers alle situaties per schadevrij jaar opgesomd moeten worden), was het achteraf gezien wijzer geweest om - naast de wèl gedane expliciete verwijzing naar de polisvoorwaarden - te vermelden dat de nieuwe regeling veelal een verbetering, doch in sommige no-claim situaties in combinatie met het aantal schades per contractjaar een verslechtering oplevert. Bijvoorbeeld: in een lagere no-claim situatie belandt men bij twee of meer schades in een hogere malus. Verzekeraar zal daarmee in volgende prolongatiebrieven rekening houden. Volledigheidshalve merkt verzekeraar op dat hij de brief van klager van 3 oktober 1998 niet heeft ontvangen.

2000/43 Mo

Ten aanzien van de prolongatiebrief van september 1999 merkt verzekeraar nog op dat al snel na de verzending van de brief bleek dat bij een aantal verzekerden, waaronder klager, onduidelijkheid was ontstaan over het tekstblok inzake het speciale tarief voor ambtenaren en medici. Dit is dan ook de reden dat verzekeraar - direct nadat hij hier signalen over had ontvangen - op 9 september 1999 alle ambtenaren en medici in zijn portefeuille een verduidelijking op de prolongatiebrief heeft gezonden.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Klager beklagt zich met reden erover dat verzekeraar zijn verzekerden in zijn brief van 1 september 1998 wel heeft meegedeeld dat de nieuwe no claimregeling van de autoverzekering onder bepaalde omstandigheden een belangrijke verbetering voor hen inhoudt maar heeft nagelaten hun mede te delen dat deze regeling anderzijds ook een verslechtering voor hen kon inhouden, en voorts dat verzekeraar zijn verzekerden in zijn brief van oktober 1999 onjuist heeft ingelicht omtrent de premie van de autoverzekering voor ambtenaren en medici.
2. Verzekeraar heeft erkend dat het achteraf bezien wijzer ware geweest in de eerstgenoemde brief te vermelden dat de nieuwe regeling voor de verzekerden veelal een verbetering inhoudt, maar in sommige situaties voor hen een verslechtering oplevert. Voorts heeft verzekeraar - zodra hem bleek dat zijn prolongatiebrief gedateerd september 1999 onduidelijk was - in zijn brief van 9 september 1999 aan alle ambtenaren en medici in zijn portefeuille een verduidelijking op zijn brief gedateerd september 1999 gegeven.
3. Gelet op het onder 2 vermelde ziet de Raad geen reden om de klacht gegrond te verklaren, maar volstaat hij met een betreuren van voormelde ongelukkige redactie van de prolongatiebrieven van 1 september 1998 en september 1999.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 3 april 2000 door Mr. M.M.Mendel, voorzitter, Mr.D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork en Mr. W.R. Veldhuyzen, 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)