

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/61 Mo

in de klacht nr. 106.99

ingediend door:

wonende te

hierna te noemen 'klager',

tegen:

gevestigd te

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 op 20 mei 1998 aan (de gevolmachtigde van) verzekeraar telefonisch offerte gevraagd voor een WA- en cascodekking voor zijn auto. Klager heeft verzekeraar bij die gelegenheid medegedeeld dat hij in maart 1996 een geringe schade had veroorzaakt en dat hij geen royementsverklaring, maar wel een werkgeversverklaring kon overleggen. Verzekeraar heeft een bewijs van voorlopige dekking van 22 mei 1998 afgegeven waarin het aantal schadevrije jaren is gesteld op 2 en het kortingspercentage op de door verzekeraar gehanteerde bonus-malusladder op 50% (trede 8).

Na ontvangst van de werkgeversverklaring heeft verzekeraar klager medegedeeld genoodzaakt te zijn het aantal schadevrije jaren aan te passen. Aan klager is een gewijzigd polisblad toegezonden waarin het aantal schadevrije jaren op -1 en de bonus-malustrede op 5 (25% korting) is bepaald. Klager heeft geweigerd de aanvullende premienota te betalen.

De klacht

Klager heeft verzekeraar telefonisch verzocht een offerte te doen. Klager heeft bij die gelegenheid alle informatie verstrekt die hem werd gevraagd. De offerte is gedaan onder de restrictie dat de door verzekeraar gevraagde en door klager nog over te leggen stukken niet in strijd zouden zijn met de telefonisch aan verzekeraar verstrekte gegevens. Dat laatste is niet het geval. Klager heeft de offerte geaccepteerd en verzekeraar heeft recht noch reden daarop terug te komen. Kennelijk heeft een medewerker van verzekeraar een offerte gedaan zonder voldoende rekening te houden met terzake binnen het bedrijf van verzekeraar geldende regels. Dat is echter een intern probleem, waarmee klager niets heeft te maken. Klager heeft zich in het telefoongesprek met de acceptant beperkt tot opgave van de maand waarin door hem een minuscule schade werd veroorzaakt en tot de mededeling dat geen royementsverklaring kon worden overgelegd. Noch uit het telefonische aanbod, noch uit de schriftelijke bevestiging heeft klager kunnen opmaken dat verzekeraar een voorbehoud wenste te maken voor het geval diens premiebeleid te gecompliceerd zou blijken voor zijn eigen medewerkers. Het aanbod van verzekeraar was niet zo voordelig dat klager gealarmeerd had moeten zijn.

2000/61 Mo

De in de brieven van 7 juli 1998 en 14 oktober 1998 gedane mededelingen zijn niet rechtsgeldig. De eerste brief is niet aangetekend verzonden en de tweede brief voldoet niet aan het gestelde in artikel 3 en artikel 4 van de Voorwaarden Motorrijtuigverzekering. Als verzekeraar, zoals gesteld in diens brief van 14 oktober 1998, de verzekering bij de Dienst Wegverkeer heeft afgemeld, dan bestrijdt klager de rechtmatigheid daarvan.

Verzekeraar heeft klager door zijn rigide opstelling en door op te treden als eigen rechter in een onmogelijke positie gebracht. Zou klager in de huidige omstandigheden al bereid zijn een andere verzekering te sluiten, dan zou dat niet kunnen omdat het te verzekeren belang al gedekt is. Verzekeraar heeft bovendien recht noch reden om op de aan klager gedane en schriftelijk bevestigde offerte terug te komen. Alle relevante gegevens waren op ieder moment bekend en de schriftelijk overgelegde bescheiden komen overeen met de telefonisch verstrekte gegevens. De verklaring van voorlopige dekking laat er geen twijfel over bestaan dat verzekeraar zich aan de door hem willens en wetens aangegane dekkingsverplichting heeft te houden.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft bij het telefonisch aanvragen van de onderhavige verzekering medegedeeld dat hij twee jaar schadevrij had gereden in een auto van zijn werkgever. Schadevrij gereden jaren neemt (de gevolmachtigde van) verzekeraar over op grond van een roeyementsverklaring of een werkgeversverklaring, die niet ouder is dan drie jaar. In verband daarmee werden door verzekeraar, zoals te doen gebruikelijk, de schadevrije jaren voorlopig op het opgegeven aantal (2) gezet en werd om de werkgeversverklaring verzocht. Op de 'Toelichting' die standaard bij de 'Voorlopige dekking' werd gevoegd, staat expliciet vermeld dat als er verschillen zijn [de Raad begrijpt: met de gegevens;] op grond waarvan de voorlopige dekking is opgemaakt, een correctie kan plaatsvinden. Ook op de achterzijde van de 'Voorlopige dekking' staat: 'Aanpassing of verval van de verzekeringsdekking vindt plaats indien achteraf blijkt dat de definitieve gegevens afwijken van de eerder verstrekte informatie, terwijl verval van dekking voorts voortvloeit uit non-betaling van de premie'. Uitsluitend in geval van dekkingsconsequenties, zijnde aanpassing (vermindering) of verval van dekking wordt de verzekerde hierover per aangetekende brief ingelicht.

Uit de ontvangen werkgeversverklaring en het aanvraagformulier bleek dat klager in maart 1996 een schade had veroorzaakt. In verband daarmee is een herberekening gemaakt van het aantal schadevrije jaren. Omdat er geen verder schade(vrij) verleden kon worden aangetoond, werd bij de herberekening uitgegaan van een fictieve inschaling vlak voor de schade met nul schadevrije jaren (BM-trede 6). Door de schade vindt er vervolgens een terugval plaats van drie treden (naar BM-trede 3). Deze trede komt overeen met -1 schadevrij jaar.

Op 26 juni 1998 is aan klager telefonisch uitgelegd dat het voorlopig genoteerde aantal schadevrije jaren niet juist was en dat in overeenstemming met wat in de Toelichting en de Voorlopige dekking is vermeld, een correctie op de BM-treden en de premie zou worden uitgevoerd. Een en ander is bij brief van 7 juli 1998 bevestigd. De aanvullende premie, die uiterlijk op de dertigste dag nadat zij verschuldigd was voldaan had moeten zijn, is door klager niet betaald. In artikel 4 lid 3b van de toepasselijke polisvoorwaarden is bepaald dat dan zonder nadere ingebrekestelling geen dekking meer wordt verleend voor een daarna optredende gebeurtenis. Het aangetekend versturen van de 'Dekking intrekking' d.d. 15 oktober 1999 (de Raad leest: 1998) was dan ook formeel niet noodzakelijk. Verzekeraar biedt zijn niet betalende verzekerden overeenkomstig de polisvoorwaarden tot de eerstvolgende hoofdpremievervaldatum de gelegenheid de dekking te herstellen. De verzekering van klager werd in verband hiermee niet automatisch beëindigd, maar opgeschort tot 19 mei 1999.

Verzekeraar concludeert dat klager de legitieme correctie van het aantal BM-treden niet wenste te accepteren en de verschuldigde aanvullende premie ondanks aanmaningen niet heeft willen voldoen. Volgens de voorwaarden motorrijtuigverzekering werd hierdoor

2000/61 Mo

de verzekeringsdekking opgeschort. Klager is voorts niet ingegaan op het aanbod van verzekeraar om op basis van de voordeligere offerte van een andere maatschappij de premie opnieuw te berekenen. Als verzekeraar alsnog de offerte van een (gerenommeerde) andere verzekeraar ontvangt, zal een 10% lagere premie in rekening worden gebracht met terugwerkende kracht tot 20 mei 1998.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klager constateert dat geen verschil van inzicht bestaat met betrekking tot de feiten. Vaststaat dat alle relevante informatie bij het maken van de offerte aan verzekeraar bekend was en dat de aansluitend verstrekte werkgeversverklaring daarmee in overeenstemming was. Een (aspirant) verzekerde moet ervan kunnen uitgaan dat een verzekeraar, indien de juiste informatie werd verstrekt, zijn aanbod gestand doet. Dit geldt nog sterker omdat volgens verzekeraar pas van een definitieve overeenkomst sprake is en de verzekerde pas van de polisvoorwaarden kennis kan nemen, nadat de premie is overgemaakt. Verzekeraar heeft de dekking van de auto met ingang van 14 oktober 1998 stopgezet. Van opschorting was geen sprake. De opzegging moet als onrechtmatig worden beschouwd. Het door verzekeraar aan het slot van zijn verweer bedoelde aanbod kan niet serieus worden genomen. Voor klager was het na ontvangst van de offerte en de schriftelijke bevestiging van verzekeraar niet meer opportuun om aan offertes van andere verzekeraars een vervolg te geven. Klager concludeert dat voor de aanpassing van de bonus-maluskorting geen legitieme grond aanwezig was.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd en nog aangevoerd redenen te hebben om te twifelen aan de juistheid van de door de werkgever van klager gegeven verklaring nu diens naam is opgenomen in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van de NVVA. Verzekeraar heeft medegedeeld dat klager zijn auto inmiddels bij een andere verzekeraar heeft verzekerd.

Het oordeel van de Raad

1. In de onderhavige klacht gaat het om de vraag of verzekeraar na ontvangst van de werkgeversverklaring in redelijkheid de voorlopig aan klager toegekende bonus-malustrede 8 (met 50% premiekorting) heeft kunnen wijzigen in bonus-malustrede 5 (met 25% premiekorting).
2. Verzekeraar heeft aan klager op 20 mei 1998 voorlopige dekking verleend voor een motorrijtuigverzekering onder de voorwaarde dat de door klager nog te verstrekken schriftelijke gegevens niet verschillen van die op grond waarvan de voorlopige dekking is verleend. Uit de aan de Raad overgelegde stukken kan genoegzaam worden afgeleid dat de door klager voor de (voorlopige) acceptatie aan verzekeraar verstrekte mondelinge informatie met betrekking tot het aantal schadevrije jaren en het schadeverleden niet afweek van de nadien aan verzekeraar toegezonden werkgeversverklaring waaruit bleek dat, zoals klager telefonisch had opgegeven, hij twee jaren schadevrij had gereden na een schadegeval in maart 1996. Onder die omstandigheid is niet verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de dekking diende te worden aangepast en dat derhalve op de acceptatie werd teruggekomen.
3. Aan het door verzekeraar in het overleg met de Raad nog gevoerde verweer dat er reden was om te twifelen aan de juistheid van de verklaring van de werkgever, zal worden voorbijgegaan, nu het niet eerder is gevoerd en klager geen gelegenheid heeft gehad daarop te reageren.
4. Verzekeraar heeft door het hiervoor onder 2. bedoelde standpunt in te nemen de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht is mitsdien gegrond. De dekking van de verzekering is ten onrechte opgeschort en verzekeraar dient de incasso van de aanvullende premie te staken.

2000/61 Mo

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 29 mei 2000 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)