

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/112 Mo
in de klacht nr. 031.00

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 met ingang van 1 november 1996 via een tussenpersoon bij een gevolmachtigd agent van verzekeraar een w.a.-motorrijtuigverzekering gesloten voor een auto van het bouwjaar 1958. Volgens het op 10 december 1996 door de gevolmachtigd agent afgegeven polisblad is de contracttermijn 12 maanden en de contractvervaldatum 1 november 1997.

In artikel 6.2 van de op de verzekering toepasselijke polisvoorwaarden is bepaald: 'De verzekeringnemer kan een (...) verzekering beëindigen door schriftelijke opzegging (...) ten minste drie maanden voor de contractvervaldag per aangetekende brief aan de verzekeraar'.

In een brief van 15 juli 1997 van klagers tussenpersoon aan de gevolmachtigd agent is verzocht klagers motorrijtuigverzekering per eerstvolgende prolongatiedatum te beëindigen. In een brief van 9 augustus 1999 heeft de tussenpersoon aan klager meegedeeld dat hij de verzekering op verzoek van klager heeft beëindigd en dat de verzekering nimmer is geprolongeerd. Blijkens een brief van 13 augustus 1999 van een andere verzekeringmaatschappij aan klager heeft deze maatschappij de onderhavige auto van 1 november 1997 tot 27 november 1998 verzekerd tegen de risico's van brand en diefstal.

De klacht

Omdat de auto veel reparatie nodig had en de motor gereviseerd moest worden, zou lange tijd niet met de auto gereden worden. Klager heeft daarom de tussenpersoon meegedeeld dat de w.a.-motorrijtuigverzekering met ingang van 1 november 1997 kon vervallen. Klager ontving geen nota meer voor de premie voor een nieuw verzekeringsjaar en dacht dat de verzekering conform klagers opdracht was beëindigd.

In oktober 1998 ontving klager echter van verzekeraar een - herinnerings - nota voor de premie voor de periode van november 1997 tot november 1998, een bedrag van f 582,47. Klager heeft toen telefonisch contact opgenomen met een medewerker van verzekeraar, die klager meedeelde dat door een geschil met de gevolmachtigd agent de zaken administratief wat achter geraakt waren en die klager toezegde de kwestie te zullen regelen waardoor klager geen herinneringen meer zou krijgen. Dit is echter

2000/112 Mo

niet gebeurd en klager wordt thans belaagd door een door verzekeraar ingeschakeld incassobureau. Volgens dit bureau beschikt verzekeraar niet over de door de tussenpersoon gedane opzegging van de verzekering. De vordering bedraagt inmiddels f 781,59.

Klager heeft vernomen dat er tussen verzekeraar en de gevolmachtigd agent grote problemen waren. Klager begrijpt niet waarom verzekeraar premie wil incasseren over een periode waarin hij geen risico heeft gelopen. Klager had de Ombudsman Schadeverzekering ingeschakeld, maar tijdens diens bemiddeling ging het incassobureau gewoon door met het sturen van dreigementen.

Het standpunt van verzekeraar

Ontdaan van alle franje, blijft in deze kwestie alleen de vraag over of er sprake is van een rechtsgeldige opzegging door klager.

Er is sprake van twee contractuele verhoudingen: enerzijds een samenwerkingsverband tussen klagers tussenpersoon en verzekeraars gevolmachtigd agent, en anderzijds een contractuele verhouding tussen klager en verzekeraar respectievelijk diens gevolmachtigd agent.

Klager heeft telkenmale betoogd dat de door hem gedane opzegging van de verzekering aan de tussenpersoon een rechtsgeldige opzegging is en gelijk te stellen is aan een opzegging aan de gevolmachtigd agent. Klager doet hierbij een beroep op de contractuele verhouding tussen de gevolmachtigd agent en de tussenpersoon. Verzekeraar heeft klager niet ervan kunnen overtuigen dat de tussenpersoon het verlengstuk is van hemzelf als verzekerde en niet van verzekeraar. Verzekeraar ziet dan ook niet in dat hij met betrekking tot de al dan niet rechtsgeldigheid van de opzegging van onjuiste criteria is uitgegaan. Niet uitgesloten is, dat de tussenpersoon de opzegging niet heeft doorspeeld aan de gevolmachtigd agent, maar dat komt voor rekening van klager, die de tussenpersoon heeft gekozen.

Nader onderzoek heeft uitgewezen, dat klagers auto vanaf 27 januari 1998 tot 24 augustus 1998 op w.a.-beperkt casco-condities bij een andere verzekering-maatschappij was verzekerd. Deze informatie werd verzekeraar verstrekt door een acceptant aldaar. Dit is moeilijk te rijmen met de mededeling van klager dat hij met ingang van 1 november 1998 de auto elders had verzekerd. Deze mededeling strijdt ook met de door verzekeraar gedane constatering dat de auto met ingang van 31 mei 1999 op naam van een ander stond.

Door verzekeraar wordt bij het beëindigen van een verzekeringsovereenkomst een royementsaanslag afgegeven. Wanneer de opzegging door klager rechtstreeks of via de tussenpersoon aan verzekeraar was gedaan, dan was klager in het bezit gekomen van een dergelijk aanslag. Door het uitblijven van een royementsaanslag hadden klager en de tussenpersoon zich moeten afvragen of de opzegging daadwerkelijk was verwerkt. Algemeen bekend is dat men bij het afsluiten van een nieuwe verzekering bij een andere verzekeraar dient te beschikken over een royementsverklaring.

Klager heeft dan ook niet aan de formele criteria bij opzegging voldaan. Daar klager erkent dat de opzegging niet rechtstreeks aan verzekeraar werd gedaan, rest verzekeraar niets anders dan hem aan zijn betalingsverplichtingen te houden.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Hij heeft met name opgemerkt dat het royementsaanslag waar verzekeraar over spreekt niet nodig is bij verzekering tegen diefstal of brand.

2000/112 Mo

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Deze heeft zijn standpunt gehandhaafd. Verzekeraar heeft nog aangevoerd dat de opzegging van 15 juli 1997 bij de gevolmachtigd agent niet te traceren is, zodat verzekeraar ervan uitgaat dat de laatstgenoemde deze niet heeft ontvangen. In verband met de ernstige gebreken die verzekeraar in de administratie van de gevolmachtigd agent heeft aangetroffen, voert verzekeraar het beleid dat aan verzekerden het voordeel van de twijfel wordt gegund indien op enigerlei wijze met schriftelijke stukken aannemelijk wordt gemaakt dat bepaalde gegevens in de administratie van de gevolmachtigd agent niet op de juiste wijze zijn verwerkt. Dit beleid is echter op klager niet van toepassing, omdat deze onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de beweerde opzegging ten onrechte niet in de administratie van de agent is verwerkt. Die opzegging was immers slechts aan de tussenpersoon en niet aan de maatschappij gericht, aldus verzekeraar.

Het oordeel van de Raad

1. Anders dan verzekeraar veronderstelt, heeft klager niet slechts gesteld dat hij aan zijn tussenpersoon heeft verzocht de verzekering te doen beëindigen, maar ook dat die tussenpersoon aan dat verzoek gevolg heeft gegeven en het verzoek tot beëindiging aan de gevolmachtigd agent van verzekeraar heeft doorgegeven.
2. Bij de stukken bevindt zich de kopie van een brief van de tussenpersoon van 15 juli 1997 aan de gevolmachtigd agent, waarin wordt verzocht de polis per eerstvolgende prolongatiedatum (1 november 1997) te beëindigen in verband met opzegging door klager. Verzekeraar heeft slechts gesteld dat hij het niet uitgesloten acht dat de tussenpersoon de opzegging van klager niet heeft doorspeeld aan de gevolmachtigd agent. Voorzover daarin een betwisting van de verzending door de tussenpersoon van de brief van 15 juli 1997 en de ontvangst daarvan door de gevolmachtigd agent moet worden gelezen, acht de Raad die betwisting onvoldoende gemotiveerd. De tussenpersoon heeft bij brief van 9 augustus 1999 aan klager bevestigd dat de polis per 1 november 1997 op verzoek van klager is beëindigd, hetgeen blijktbaar is geschied door de genoemde, juist geadresseerde brief van 15 juli 1997 aan de gevolmachtigd agent. Dat de verzekering beëindigd werd, vindt voorts bevestiging in een brief van 13 augustus 1999 van een andere verzekeringmaatschappij aan klager, waarin wordt verklaard dat die maatschappij klagers auto vanaf 1 november 1997 tegen de risico's van brand en diefstal heeft verzekerd. Dat de brief van 15 juli 1997 niet in de administratie van de gevolmachtigd agent is aangetroffen, acht de Raad van weinig betekenis, nu - naar verzekeraar ook in de onderhavige zaak heeft erkend - de administratie van de agent ernstige gebreken vertoonde. Ook de omstandigheid dat klager en de tussenpersoon niet hebben gereageerd op het uitblijven van een royementsaanshangsel acht de Raad in dit geval van ondergeschikt belang, omdat klager de auto per 1 november 1997 niet tegen het WA-risico, maar slechts tegen het risico van brand en diefstal heeft verzekerd.
3. Voorzover verzekeraar in verband met de gebrekkige administratie van de gevolmachtigd agent het beleid voert om aan verzekerden het voordeel van de twijfel te gunnen, verdient dit naar het oordeel van de Raad alle waardering. De Raad acht echter op grond van het vorenstaande het standpunt van verzekeraar dat dit beleid niet op klager behoeft te worden toegepast, in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf, omdat de gestelde opzegging door schriftelijke stukken wordt ondersteund en zonder meer geloofwaardig voorkomt. Ditzelfde geldt voor het in verband daarmee ingenomen standpunt dat klager over de periode van 1 november 1997 tot 1 november 1998 premie verschuldigd is. De klacht zal dan ook gegrond worden verklaard. Aan de gegrondverklaring verbindt de Raad de consequentie dat verzekeraar de premie-incasso jegens klager zal staken.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan voor verzekeraar de hierboven in "Het oordeel van de Raad" vermelde consequentie.

2000/112 Mo

Aldus is beslist op 6 november 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)