

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/124 Tr
in de klacht 072.00

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

Klaagster heeft bij verzekeraar met ingang van 20 november 1996 een verzekering gesloten voor door haar geëxploiteerde kermisattracties, met als dekkinggebied: Benelux. In verband met een verblijf in Denemarken gedurende de periode mei 1997 tot oktober 1997 heeft klaagster verzocht het dekkinggebied uit te breiden met: Denemarken. De verzekering is beëindigd op 1 september 1998.

De klacht

Verzekeraar heeft niet voldaan aan het verzoek om ook voor Denemarken dekking te verlenen. Na terugkeer uit Denemarken ontdekte klaagster zulks, en heeft zij om een aangepaste 'oorspronkelijke' polis verzocht, 'per mei 1997', met dekkinggebied 'Denemarken'. Pas na drie jaar, veel te laat derhalve, is een polisaanhangsel van 6 april 2000 ontvangen waarop is vermeld dat het verzekeringsgebied met ingang van 20 november 1996 Europa is, dus nog steeds niet alleen: Benelux en Denemarken. Verzekeraar gaat ervan uit dat de fout door wijziging van het woord 'Benelux' in 'Europa' ongedaan is gemaakt en dat alle problemen zijn opgelost. Voor klaagster is dit alles zeer onduidelijk. Klaagster meent dat verzekeraar wanprestatie heeft gepleegd en wenst dat verzekeraar daarvoor zijn verontschuldiging aanbiedt.

Het standpunt van verzekeraar

Oorspronkelijk werd de polis van de onderhavige transportverzekering voor kermisattracties opgemaakt met als dekkinggebied Benelux. Op enig moment bleek klaagster naar Denemarken te zijn gereisd, waarna verzekeraar de dekking heeft aangepast. Omdat de polis klaagster pas na thuiskomst bereikte, is de aanpassing op verzoek van klaagster teruggedraaid. Zij verzocht daarbij om de

2000/124 Tr

oorspronkelijke polis, maar deze kon na de mutaties niet meer worden verstrekt. Een nieuwe polis werd afgegeven met de oorspronkelijke ingangsdatum.

Op latere tijdstippen zijn nog diverse aanhangsels afgegeven voor de kermisattracties en de caravan van klaagster. Ook hierover ontstonden regelmatig meningsverschillen, waarbij verzekeraar niet altijd in staat bleek de bedoelingen van klaagster te begrijpen. Op 24 maart 2000 heeft een buitendienstmedewerker van verzekeraar klaagster nog bezocht om te trachten te achterhalen wat nu precies de grief van klaagster is. Naar aanleiding daarvan is op verzoek van klaagster met terugwerkende kracht per 20 november 1996 als dekkinggebied 'Europa' vermeld. Deze polis werd op 6 april 2000 aan klaagster toegezonden.

Klaagster heeft door de jaren heen, zowel rechtstreeks als door bemiddeling van de Ombudsman Schadeverzekering en een advocaat, diverse malen haar beklag gedaan over verzekeraar. Het is verzekeraar niet gelukt te begrijpen waaruit de klacht precies bestaat en wat concreet van hem wordt verlangd.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog aangevoerd dat verzekeraar op 3 mei 1997 wist dat klaagster in die maand naar Denemarken zou vertrekken. In opdracht van verzekeraar heeft namelijk op 3 mei 1997 een expertise plaatsgevonden en in het rapport daarvan is vermeld dat het is opgemaakt voor de reis naar Denemarken. Klaagster wenst alsnog de polis met het door haar aangevraagde dekkinggebied Denemarken voor de periode van 1 mei 1997 tot 1 oktober 1997 van verzekeraar te ontvangen. Een polis van jaren later met een periode die langer is dan het verblijf van klaagster in Denemarken hoeft niet te worden geaccepteerd, en zij heeft daarom ook niet gevraagd.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar niet tijdig een polisaanhangsel heeft verstrekt waaruit blijkt dat de dekking van de onderhavige verzekering gedurende de periode van 1 mei 1997 tot 1 oktober 1997 zich mede uitstreckte tot Denemarken. Klaagster verlangt van verzekeraar dat hij haar zijn verontschuldiging aanbiedt en alsnog een polis verstrekt waaruit blijkt dat de door haar verzekerde zaken zijn gedekt tijdens het vervoer van en naar Denemarken en het verblijf aldaar gedurende de genoemde periode.
2. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt van het bestaan van een polisaanhangsel, gedateerd 30 mei 1997, met een vervolgblad waarop als verzekeringsgebied staat vermeld 'Europa' en als datum van ingang '20 november 1996'. Voorts is op grond van de stukken aannemelijk dat nadien het oorspronkelijke dekkinggebied 'Benelux' weer in de polis is opgenomen. Een desbetreffend polisaanhangsel is evenwel niet overgelegd. Ook staat vast dat klaagster in maart 2000 door een buitendienstmedewerker van verzekeraar is bezocht en dat verzekeraar naar aanleiding daarvan aan klaagster op haar verzoek op 6 april 2000 een duplicaat-polis heeft verstrekt, waarin is vermeld dat met terugwerkende kracht tot 20 november 1996 dekking is gegeven voor Europa, dus met inbegrip van Denemarken.
3. Betreurd kan worden dat de vermelding 'Europa' op het vervolgblad bij het polisaanhangsel van 30 mei 1997 niet aanstonds is gewijzigd in 'Benelux en Denemarken', met als ingangsdatum '1 mei 1997', zoals door klaagster verzocht en dat

2000/124 Tr

dit evenmin is gebeurd op 6 april 2000. Tot een gegrondbevinding van de klacht kan dit evenwel niet leiden, nu – gelet op de op 30 mei 1997 met terugwerkende kracht afgegeven Europa-dekking – vaststaat dat klaagster gedurende haar verblijf in Denemarken, en bovendien op de heen- en terugreis in Duitsland en Nederland, verzekerd was. Verzekeraar heeft aldus de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. Voor het aanbieden van excuses door verzekeraar zijn geen termen aanwezig.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 december 2000 door Mr. R. Herrmann, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)