

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/18 Mo

in de klacht nr. 140.00

ingediend door:

tegen

hierna te noemen 'klaagster',

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 met ingang van 1 september 1997 bij verzekeraar een w.a./beperkt cascoverzekering gesloten voor haar auto, een Hyundai Sonata. Met ingang van 16 oktober 1997 is op de verzekering, eveneens w.a./beperkt casco verzekerd een Mercedes 200D van het bouwjaar 1994. Deze auto is op 20 mei 1999 ontvreemd. Verzekeraar heeft schade-uitkering geweigerd met een beroep op een op de polis geplaatste clause, die onder meer schade door diefstal van de dekking uitsluit.

De klacht

Klaagster had de Hyundai via een bank verzekerd bij een andere verzekeraar op basis van de aldaar geldende voorwaarden. De bank heeft de relatie met die verzekeraar verbroken en de polishouders meegedeeld dat zij de polissen wenste onder te brengen bij verzekeraar tenzij de verzekerde daartegen bezwaar zou hebben. Klaagster heeft op die mededeling niet gereageerd en daardoor is de polis overgenomen/opgenomen in een polis van verzekeraar. Er is dan ook geen sprake van een normale acceptatieprocedure. Klaagster is toen zij van verzekeraar veranderde op geen enkele wijze geïnformeerd over het feit dat verzekeraar andere voorwaarden hanteert dan de vorige verzekeraar en met name niet over de bijzondere polisvoorwaarden die verzekeraar hanteert met betrekking tot auto's zonder startblokkering. Zij heeft noch met de bank noch met verzekeraar contact gehad over de voorwaarden waaronder de Mercedes verzekerd zou zijn. Zij ging er vanuit dat het dezelfde voorwaarden waren als bij de vorige verzekeraar.

2001/18 Mo

Verzekeraar of de bank die als tussenpersoon namens verzekeraar optrad, had haar nadrukkelijk erop moeten wijzen dat deze auto voorzien zou moeten zijn van een startonderbreker indien zij de auto ook wilde verzekeren tegen diefstal. Ook andere verzekerden (die via dezelfde constructie werden overgeheveld naar verzekeraar) waren niet bekend met de slechtere voorwaarden. Klaagster heeft de polis voor de Mercedes ontvangen zonder enige opmerking/kanttekening van de zijde van verzekeraar met betrekking tot mogelijke uitsluitingen waarop zij bedacht zou moeten zijn. Pas na de diefstal van deze auto heeft zij gemerkt dat de schade niet gedekt was omdat de auto niet voorzien was van een startonderbreker.

Klaagster vindt het afwijzend standpunt van verzekeraar onbegrijpelijk. Indien zij erop was gewezen dat zij wegens het ontbreken van een startonderbreker bij diefstal van de auto geen dekking had, dan had zij de gevraagde startonderbreker laten aanbrengen. Zij mocht ervan uitgaan dat zodra er een wijziging zou komen in de voorwaarden, zij daaromtrent zou zijn gehoord of haar informatie daarover zou zijn verstrekt. Pas na de diefstal kreeg zij bij brief van 24 juni 1999 van de bank voor het eerst informatie omtrent de noodzaak van het aanbrengen van een startblokkering.

Verzekeraar is bij degenen die er wel alert op waren toen zij de polis zorgvuldig doornamen, ingegaan op het verzoek om de uitsluiting in te trekken. Degenen die onbewust waren van de slechtere polisvoorwaarden, bericht verzekeraar dat het risico niet is gedekt indien in casu diefstal zich voordoet.

Het ligt op de weg van de verzekeraar - zeker als er sprake is van een portefeuille-overname – de verzekerden zorgvuldig en adequaat te informeren omtrent een verslechtering van de polisvoorwaarden.

Wat de tussenpersoon al dan niet op zijn computerscherm ziet verschijnen indien er een nieuwe verzekering wordt aangemeld, is voor klaagster niet relevant. In klaagsters geval heeft deze acceptatieprocedure niet gespeeld daar het een overname van een verzekeringsportefeuille betrof.

Bij de wijziging van de polis (van de Hyundai naar de Mercedes) is geen correspondentie gevoerd, laat staan dat mondeling melding is gemaakt van aanpassing van bedingen in de polis. Klaagster heeft mededeling gedaan van de wijziging van het onder de polis te dekken object. Daaraan is uitvoering gegeven en klaagster heeft de gewijzigde polis zonder enige toelichting ontvangen. Gelet op de gang van zaken behoefde zij zich niet bewust te zijn van enige wijziging in de polisvoorwaarden.

Het standpunt van verzekeraar

De door klaagster genoemde brief van 24 juni 1999 van de bank is verzekeraar niet bekend.

Met ingang van 1 september 1997 heeft verzekeraar met klaagster een verzekering gesloten voor de Hyundai Sonata tegen de risico's WA en beperkt casco. Klaagster heeft hiervan een polis ontvangen die is gedagtekend op 11 september 1997.

Met ingang van 16 oktober 1997 werd de verzekering gewijzigd: de Hyundai werd vervangen door een Mercedes C 220 D. De dekking bleef WA en beperkt casco. De volgende clausule werd opgenomen: 'Schade zoals genoemd in de bijzondere

2001/18 Mo

voorwaarden 'casco (beperkt)' in artikel 2 lid A sub 3 (diefstal, enz.) is uitgesloten van deze verzekering." De daarop betrekking hebbende polis dateert van 23 oktober 1997.

Met ingang van 1 juni 1998 werd op de polis rechtsbijstand meeverzekerd. Naar aanleiding van deze wijziging werd een polis afgegeven gedagtekend op 22 juni 1998. Ook op deze polis stond voormelde clausule.

De kern van het probleem ligt bij de autowijziging. De daaraan voorafgaande overname van de verzekeringsportefeuille heeft niet tot een verslechtering van de polisvoorwaarden geleid. Klaagster stelt dat zij onvoldoende is voorgelicht, maar concretiseert dat niet. Zij rept met geen woord van de wijze waarop de wijziging van de autoverzekering op 16 oktober 1997 tot stand is gekomen. De tussenpersoon, de bank, bestrijdt de stelling dat klaagster niet of onvoldoende voorlichting is gegeven.

Klaagster heeft gesteld dat noch uit de polis noch uit de overige van toepassing zijnde voorwaarden blijkt dat bij het aangaan van de verzekering een voorwaarde is gesteld ten aanzien van een startonderbreker. Dat klopt: er wordt niet over een startonderbreker gesproken. De polis vermeldt wel duidelijk dat het diefstalrisico niet verzekerd is. Klaagster heeft ruim voor de diefstal twee polissen ontvangen waarop deze clausule is vermeld. Klaagster heeft hierop niet gereageerd. Zou zij hebben geprotesteerd of om uitleg hebben gevraagd, dan zou haar direct duidelijk gemaakt zijn dat, zodra een door verzekeraar goedgekeurde startonderbreker in de auto zou zijn ingebouwd, de desbetreffende clausule zou worden verwijderd.

Het is te eenvoudig om op voorhand te veronderstellen dat overgang naar een andere verzekeraar en autowijziging geen gevolg heeft voor de polisvoorwaarden. Klaagster had zich daarvan moeten overtuigen. Bovendien is klaagster een bedrijf, dat regelmatig contracten sluit en waarschijnlijk ook regelmatig te maken heeft met vertegenwoordigers of belangbehartigers, hetzij voor zichzelf, hetzij voor contractspartijen. Klaagster is dus bekend met het lezen van contracten en met wisselende contractvoorwaarden. Het zal klaagster duidelijk zijn dat blindelings vertrouwen op hulppersonen voor eigen risico blijft.

De wijziging van de polis van de Hyundai naar de Mercedes is volledig elektronisch geschied. Volgens de bank betekent het ontbreken van een wijzigingsformulier of een ander schriftelijk stuk (telefoonnotitie, notitie van een buitendienstmedewerker voor een binnendienstmedewerker of iets dergelijks) volgens de normale gang van zaken dat de verzekerde hetzij via de telefoon hetzij persoonlijk aan de balie de wijziging heeft doorgegeven en dat de wijziging vervolgens direct in de computer is ingevoerd. Verzekeraar licht toe hoe dat gaat.

Nadat op het invoerscherm onder andere merk, type en meldcode van een auto zijn ingevoerd komt men bij de vraag of een startblokkering in de auto aanwezig is. Aan de hand van de reeds ingevoerde gegevens heeft de programmatuur bepaald of zo'n startblokkering wel of niet vereist is voor het verlenen van diefstaldekking. Als antwoord op de vraag kan men een 'J' van ja of een 'N' van

nee invullen. Achter de positie op het scherm waar de J of de N kan worden ingevuld staat als toelichting de zin 'J alleen indien goedgekeurd (verzekeraar)'. De

tussenpersoon heeft instructies van verzekeraar aan de hand waarvan hij kan bepalen of een startblokkeringssysteem door verzekeraar is goedgekeurd. Wordt een N ingevuld en is voor diefstaldekking een goedgekeurd startblokkerings-systeem vereist, dan verschijnt duidelijk in beeld de zin 'zonder startblokkering geen diefstaldekking'. Door een druk op de entertoets moet deze boodschap verwijderd worden alvorens de invulling van de overige gegevens kan worden voortgezet.

Volgens de standaardprocedure bij de bank wordt bij het invullen van de vraag over de startblokkering met de klant gesproken over de aanwezigheid van een startblokkering en - als voor diefstaldekking een startblokkering is vereist - over de vraag of een aanwezige startblokkering door verzekeraar is goedgekeurd. Is een startblokkering vereist maar niet aanwezig, dan wordt benadrukt dat er geen diefstaldekking is. De bank heeft geen reden aan te nemen dat in klaagsters geval van deze standaardprocedure is afgeweken.

De praktijk leert dat klanten regelmatig bewust het diefstalrisico voor eigen rekening nemen of de inbouw van een startblokkering op de lange baan schuiven. Klanten blijken nog wel eens slordig met dit soort zaken om te gaan, maar vinden het achteraf moeilijk op de blaren te moeten zitten. Het enkele feit dat voor relatief weinig geld een belangrijk risico afgedekt kan worden is geen argument voor de redenering "Zou ik ervan op de hoogte zijn geweest, dan had ik zeker een startblokkering laten inbouwen. Uit het feit dat geen startblokkering is ingebouwd blijkt dat ik niet op de hoogte ben gesteld."

De desbetreffende bank is volledig onafhankelijk en ook volledig zelfstandig. Op het gebied van verzekeringen werkt zij nauw samen met verzekeraar, maar niet meer dan dat. Zij heeft de vrijheid om op ieder moment te besluiten een andere koers te gaan varen. Niet alle verzekeringen worden door de bank bij verzekeraar ondergebracht. De bank werkt ook samen met andere verzekeringsmaatschappijen.

Volgens de jurisprudentie wordt een onafhankelijke tussenpersoon geacht bij het aanvragen en het wijzigen van een verzekering de belangen van de aanvrager te behartigen. Fouten van de tussenpersoon in de uitvoering van zijn opdracht, die voor de verzekeraar niet als zodanig kenbaar zijn, komen voor rekening van de aanvrager.

Het is niet zo dat de tussenpersoon met de verzekeraar vereenzelvigd mag worden. Zeker in de bedrijvensector, waar de regels voor consumentenbescherming niet of althans in mindere mate van toepassing zijn, moeten bij een aanvraag of wijziging van een verzekering, door verzekeraar aan de tussenpersoon gedane mededelingen aan de aanvrager worden toegerekend. Verzekeraar heeft zowel via het tarievenboek als via de boodschappen bij het inbrengen van gegevens in de computer de tussenpersoon voldoende duidelijk geïnformeerd over de relatie tussen diefstaldekking en aanwezigheid van een goedgekeurde startonderbreker. Die informatie kan aan de aanvrager worden toegerekend. Bovendien is de clause op de polis duidelijk.

De kern van de problematiek ligt in de vraag of bij de poliswijziging van

2001/18 Mo

16 oktober 1997 de bank de door klaagster gegeven opdracht correct heeft uitgevoerd. Daar staat verzekeraar buiten. De bank en klaagster zijn verdeeld over de vraag of er over een startonderbreker en/of de diefstaldekking is gesproken. Verzekeraar heeft nergens bij de behandeling van de aanvraag onduidelijkheid over de diefstaldekking in het leven geroepen of laten bestaan. Het beleid van verzekeraar, dat voor het bestaan van diefstaldekking een personenauto met een waarde van f 50.000,- of meer voorzien moet zijn van een door hem goedgekeurde startonderbreker, is duidelijk. Evenzo de voorlichting daarover. Het beleid is duidelijk aan de tussenpersonen meegedeeld. Het staat ook duidelijk in het tarievenboek vermeld. Niet is vast komen te staan dat de bank een fout heeft gemaakt of haar voorlichtingsplicht heeft verzaakt. Verzekeraar vindt niet dat dit meningsverschil voor zijn rekening moet komen, waarmee tegelijkertijd de volstrekt duidelijke clausule terzijde wordt gesteld.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat in het onderhavige geval niet relevant is hetgeen is geschied ter gelegenheid van de overgang van de verzekering betreffende klaagsters Hyundai Sonata van klaagsters vorige motorrijtuigverzekeraar naar verzekeraar.
2. Klaagster heeft niet weersproken de stelling van verzekeraar dat op het polisblad, gedagtekend 23 oktober 1997, dat aan klaagster werd uitgereikt in verband met de vervanging van de Hyundai door de Mercedes, en op het op het haar later uitgereikte polisblad, gedagtekend 22 juni 1998, de navolgende clausule stond vermeld: 'Schade zoals genoemd in de bijzondere voorwaarden 'casco (beperkt)' in artikel 2 lid A sub 3 (diefstal, enz.) is uitgesloten van deze verzekering'. Klaagster verwijt verzekeraar echter dat hij heeft nagelaten haar ter gelegenheid van het verzekeren van haar Mercedes nadrukkelijk erop te wijzen dat deze auto voorzien zou moeten zijn van een startonderbreker (startblokkering) indien zij de auto ook tegen diefstal verzekerd wilde hebben.
3. Van een verzekeraar mag inderdaad verlangd worden dat hij, als hij bij een wijziging van het verzekerde voorwerp een beperking als hierboven onder 2. genoemd in de dekking aanbrengt, niet volstaat met een enkele vermelding van de beperking in de polis, maar deze bovendien op duidelijke wijze aan de verzekerde en/of de voor de verzekerde optredende tussenpersoon mededeelt. Aannemelijk is dat verzekeraar deze mededeling aan de voor klaagster optredende tussenpersoon heeft gedaan door een vermelding in het elektronisch aanvraagformulier dat de tussenpersoon met de verzekerde dient in te vullen. Een verzuim van deze tussenpersoon het hem aldus meegedeelde op zijn beurt door te geven aan klaagster, is niet komen vast te staan, zodat de Raad aan de vraag voor wiens rekening een dergelijk verzuim is, niet toekomt.

De eis dat verzekeraar niet alleen de voor klager optredende tussenpersoon, maar ook rechtstreeks klager zelf omtrent het vereiste van een startblokkering voor het verlenen van

2001/18 Mo

diefstaldekking had dienen in te lichten, is in het onderhavige geval te zwaar. De vervanging van de Hyundai door de Mercedes betekende een nieuwe situatie met eventueel door verzekeraar voorgestelde nieuwe voorwaarden, waarop klaagster, vooral nu verzekeraar de beoogde uitsluiting van diefstal duidelijk op het nieuwe polisblad had opgenomen, als ondernemer verdacht had moeten zijn.

4. Het vorenstaande voert de Raad tot de slotsom dat verzekeraar te dezen de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 12 maart 2001 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, 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)