

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/25 Rbs
in de klacht nr. 121.00

ingediend door:

hierna te noemen 'klagers',

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

Klagers hebben met ingang van 10 november 1999 bij verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten met een contractduur van 60 maanden. Bij brief van 25 september 2000 heeft verzekeraar aan klagers medegedeeld dat de afgelopen jaren meermalen een beroep op de verzekering is gedaan en dat de verzekering niet ongewijzigd kan worden voortgezet als klagers in dezelfde mate nieuwe zaken blijven melden.

De klacht

Klagers vinden het bizar dat zij van verzekeraar een waarschuwing hebben gekregen voor de vele schadegevallen die zij in 'de afgelopen jaren' zouden hebben gemeld. In de tien maanden dat klagers verzekerd zijn hebben zij één klein schadegeval gehad. Op verzoek van klagers is de behandeling daarvan beëindigd omdat het gestelde doel niet kon worden bereikt. Verzekeraar daarentegen heeft meermalen aangedrongen op voortzetting van die zaak. Anders dan is beweerd bij de aanvang van deze verzekering en niettegenstaande het feit dat verzekeraar volledig op de hoogte was van de opzegging van een rechtsbijstandverzekering door de vorige verzekeraar, blijkt dat er een groot communicatiegat bestaat tussen de acquireurs en de polisbeheerders van verzekeraar. Klagers verlangen dat de verzekeraar de waarschuwing als niet geschreven beschouwt, zodat zij niet bang hoeven te zijn dat zij in de toekomst wederom met een onverwachte opzegging worden geconfronteerd.

2001/25 Rbs

Het standpunt van verzekeraar

In de brief van 25 september 2000 van verzekeraar aan klagers komt de zinsnede: 'in de afgelopen jaren' voor. Bezien in het licht van de datum waarop de verzekering is aangevangen, 10 november 1999, zijn deze bewoordingen niet gelukkig; de exacte periode had moeten worden genoemd.

In het aanvraagformulier voor de onderhavige verzekering werd gemeld dat een eerdere rechtsbijstandverzekering aan klagers was opgezegd. Bij telefonische navraag daarover deelden klagers mede dat zij zelf de polis bij de vorige verzekeraar hadden opgezegd uit onvrede over de afwikkeling van een zaak. Verzekeraar achtte deze informatie van dien aard dat acceptatie van het risico op de gebruikelijke condities en premie mogelijk was. De polis werd dan ook opgemaakt.

Klagers stellen ten onrechte dat er slechts één schade is aangemeld. Uit een door verzekeraar overgelegd overzicht blijkt dat klagers in de periode van 10 november 1999 tot 11 september 2000 drie maal een verzoek om rechtsbijstand hebben ingediend. Onderzoek van de dossiers leert dat twee gevallen niet gedekt waren, omdat de geschillen waren ontstaan vóór de ingangsdatum van de verzekering. In een daarvan hebben klagers tegen het dekkingstandpunt van verzekeraar bezwaar aangetekend. Na telefonische en schriftelijke toelichting hebben klagers zich daarbij neergelegd. In het derde geval hebben klagers er de voorkeur aan gegeven de zaak niet door te zetten.

Omdat naar de mening van verzekeraar sprake is van een sterk verhoogde behoefte aan rechtsbijstand, zijn klagers daarover bij brief van 25 september 2000 geïnformeerd. Ondanks acceptatie van het onderhavige risico is verzekeraar van mening dat het hem vrijstaat zich uit te spreken over een ongunstige ontwikkeling van het schadeverloop. Daarnaast hecht verzekeraar grote waarde aan het tijdig informeren van de verzekerde over een ongunstig schadeverloop. Daarmee wordt voorkomen dat verdergaande maatregelen moeten worden genomen zoals beëindiging of beperking van de dekking zonder dat de verzekerde in een eerder stadium op de hoogte is gesteld. Op deze wijze wordt de verzekerde tevens de mogelijkheid geboden hiermee rekening te houden bij een eventueel volgend beroep op de verzekering.

Het commentaar van klagers

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar hebben klagers hun klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klagers benadrukken dat verzekeraar ook uit kosten oogpunt geen belang had bij de door hem gegeven waarschuwing en dat de brief van 25 september 2000 is geschreven zes maanden na het laatste contact met verzekeraar.

Voorts hebben klagers kennis genomen van het door verzekeraar overgelegde aanvraagformulier en de daarop met de hand geschreven doorhalingen en bijvoegingen. Klagers leggen een kopie over van het aanvraagformulier, zoals zij dat hebben ingevuld en verzonden, zonder doorhalingen en bijvoegingen. Daarop is naar waarheid ingevuld dat de vorige rechtsbijstandverzekeraar de verzekering heeft opgezegd. Ook de tussenpersoon was hiervan op de hoogte. Klagers ontkennen dat zij bij navraag hun aldus gegeven eerdere verklaring hebben tegengesproken.

2001/25 Rbs

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft medegedeeld dat naar aanleiding van de aanvraag van de onderhavige rechtsbijstandverzekering aan de tussenpersoon is gevraagd om een schriftelijke en uitgebreide toelichting. Vervolgens is telefonisch mede-gedeeld dat klagers zelf hun vorige verzekering hadden opgezegd. Nader onderzoek is niet ingesteld. Nadat drie zaken waren gemeld, bleek dat twee daarvan niet onder de dekking vielen, maar bewerkelijk van aard waren geweest. In verband daarmee is besloten een brief met een standaard tekst aan klagers te zenden. Verzekeraar blijft van mening dat in dezen sprake is van een uitzonderlijk frequent claimgedrag.

Het oordeel van de Raad

1. Uit het aan de Raad overgelegde overzicht van schademeldingen, gedateerd 11 september 2000, blijkt dat klagers in het tijdvak van 10 november 1999 (de datum van ingang van de onderhavige verzekering) tot 11 september 2000 drie zaken bij verzekeraar hebben gemeld, te weten op 21 januari 2000 en op 13 en 17 maart 2000.
2. Verzekeraar heeft terecht erkend dat de bewoordingen in de brief van 25 september 2000 dat klagers 'de afgelopen jaren' meermalen een beroep op de verzekering hadden gedaan, niet gelukkig waren. Hoewel het schriftelijk waarschuwen van de verzekerde bij een naar het oordeel van de verzekeraar te frequent claimgedrag op zichzelf getuigt van een juist beleid, acht de Raad de onderhavige waarschuwing van 25 september 2000 niet alleen ongelukkig geformuleerd, maar ook onzorgvuldig, omdat de verzekering nog slechts tien maanden liep en verzekeraar, gelet op de bij de aanvraag van de verzekering door klagers verschaft informatie, met een frequent claimgedrag rekening had moeten houden. De goede naam van het verzekeringsbedrijf is in zoverre geschaad, zodat de klacht gegrond is. Er zijn geen termen aanwezig om aan dit oordeel voor verzekeraar consequenties te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 2 april 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. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter.)