

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/33 Rbs

i n d e k l a c h t n r. 120.00

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 bij verzekeraar met ingang van 27 april 1994 een rechtsbijstandverzekering voor particulieren gesloten met contractsvervaldatum 1 juni 2004. Bij brief van 24 februari 1999 heeft verzekeraar de verzekering opgezegd tegen de eerstkomende premievervaldatum: 1 juni 1999 in verband met het schadeverloop.

De klacht

Naar de stellige overtuiging van klagers heeft verzekeraar de verzekering voor juridische bijstand opgezegd naar aanleiding van problemen die de stichting, die is belast met de uitvoering van de rechtsbijstand, zelf heeft veroorzaakt door een ontstellend gebrek aan expertise op het gebied van ruimtelijke ordening en door het zeer hoog spelen van haar weigering om (in strijd met de polisvoorwaarden) een door klagers gekozen advocaat advies te laten uitbrengen over de kwaliteit van een door de stichting verloren proces. In de enorme strijd die klagers hebben gevoerd, heeft de directie van verzekeraar de stichting uiteindelijk terecht gewezen en haar gedwongen de door klagers gekozen advocaat te accepteren. De verstandhouding is daardoor niet bevorderd. Nadat klagers bij de Raad hadden geklaagd over deze gang van zaken, is de polis per eerste gelegenheid en zonder de gebruikelijke waarschuwing vooraf opgezegd onder het voorwendsel 'buitenproportioneel schadeverloop'. Bij nader onderzoek blijkt het gros van de 'schadegevallen' echter een simpele vraag te zijn geweest, naar aanleiding waarvan dan telkens 'een schadedossier' blijkt te zijn gecreëerd. Soms

2001/33 Rbs

is het dossier zo schamel dat verzekeraar zelf niet kon aangeven waarover het ging. Klagers zijn van mening dat de door verzekeraar genoemde 'vele zaken' niet aan de orde zouden zijn geweest als de bedoelde stichting vanaf de aanvang niet zo onzorgvuldig met hun belangen zou hebben omgesprongen. Klagers vinden ook dat de Ombudsman Schadeverzekering zich op een te gemakkelijke manier van de zaak heeft afgemaakt en verzekeraar in het gelijk heeft gesteld.

Het standpunt van verzekeraar

Klagers hebben in mei 1999 medegedeeld geen prijs meer te stellen op bemiddeling door de Ombudsman Schadeverzekering. Klagers hebben zich nadien nog tweemaal gewend tot de directie van verzekeraar. De opzegging van de rechtsbijstandverzekering staat op geen enkele wijze in verband met de ongegrondverklaring van de klacht die klagers bij de Raad van Toezicht Verzekeringen tegen verzekeraar hebben ingediend. De reden waarom is opgezegd, is het grote aantal meldingen bij de stichting die is belast met de verlening van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft dit standpunt meermalen in correspondentie met klagers toegelicht. In een brief van 1 maart 1999 aan klagers is een overzicht gegeven waaruit blijkt dat tussen 2 augustus 1995 en 12 februari 1999 veertien meldingen zijn gedaan. Bij brief van 2 maart 1999 is klagers medegedeeld dat alle meldingen van belang zijn ongeacht of het daadwerkelijk tot een zaak komt, aangezien in die gevallen wel advies wordt gegeven. Verzekeraar heeft de Ombudsman Schadeverzekering bericht dat het hem bekend is dat rauwelijks opzeggen van een verzekering in het algemeen als onredelijk kan worden beschouwd en daaraan toegevoegd dat zijn beleid erop gericht is een verzekerde eerst te waarschuwen teneinde hem te attenderen op de gevolgen van het (blijven) melden van nieuwe zaken, zodat verzekerde de mogelijkheid heeft zijn claimgedrag te wijzigen. Bij de totstandkoming van de onderhavige verzekering werd medegedeeld dat niettegenstaande het toen reeds bestaande schadeverleden geen nieuwe zaken werden verwacht. Uitgaande van deze verwachting is de verzekering indertijd geaccepteerd. Inmiddels is toch weer een zeer hoge meldingsfrequentie gebleken. Verzekeraar heeft niet de verwachting dat die in de toekomst zal verminderen. Dit blijkt uit het feit dat kort na de verzending van de opzeggingsbrief wederom een claim werd ontvangen. Het vorenstaande is ook de reden dat verzekeraar geen oplossing ziet in een eigen risico of een premietoeslag.

Het commentaar van klagers

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar hebben klagers hun klacht gehandhaafd en nog aangevoerd dat het aantal zaken in werkelijkheid zeven bedraagt en dat dit aantal weer voor een deel is veroorzaakt door ondeskundig optreden van de stichting. In de polisvoorwaarden staat niet vermeld hoeveel zaken een verzekerde mag hebben alvorens de verzekering kan worden beëindigd. Het eerste schadegeval is ontstaan op 4 juli 1996, derhalve ruim twee jaar na het sluiten van de verzekering. De mededeling op het aanvraagformulier dat geen nieuwe zaken werden verwacht was dus juist. Klagers benadrukken dat de zaken hun overkomen en dat zij de zaken niet zoeken.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd en in die zin verduidelijkt dat met het niet verwachten van nieuwe zaken is bedoeld dat er geen zaken 'in de pijplijn zaten'. Ook heeft verzekeraar nog aangevoerd dat ook de vorige verzekeraar de verzekering met klagers had opgezegd.

2001/33 Rbs

Verzekeraar heeft de Raad toegezegd aanvullende informatie met betrekking tot het claimedrag van klagers te zullen toezenden.

Verzekeraar heeft de Raad een gespecificeerd overzicht gezonden waarin wordt aangegeven in welke gevallen klagers tussen juli 1995 en juni 1999 volgens hem rechtsbijstand hebben verzocht.

Klagers hebben op dit overzicht commentaar geleverd en hebben hun standpunt gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad onderschrijft het standpunt van verzekeraar dat aan een tussentijdse opzegging van een verzekering, bijvoorbeeld in verband met het schadeverleden, in het algemeen een waarschuwing vooraf dient te gaan.
2. Verzekeraar heeft betoogd dat in het onderhavige geval een voorafgaande waarschuwing achterwege mocht blijven. Verzekeraar heeft daartoe het volgende aangevoerd. De omstandigheid dat een eerdere rechtsbijstandverzekering in verband met het schadeverloop aan klagers was opgezegd, is ter sprake gekomen bij de behandeling van de aanvraag van de onderhavige verzekering. Klagers hebben bij die gelegenheid verklaard dat zij geen nieuwe zaken verwachtten (dat er geen nieuwe zaken in de pijplijn zaten). Klagers hebben vervolgens een bovengemiddeld aantal zaken gemeld.
3. In het reeds genoemde, aan de Raad overgelegde gespecificeerde overzicht wordt aangegeven dat de stichting die door verzekeraar met de verlening van rechtsbijstand is belast, gedurende de periode van juli 1995 tot juni 1999 meer dan tien zaken van klagers in behandeling heeft genomen, waarbij klagers niet alleen als verweerders waren betrokken. In hun commentaar op dit overzicht is door klagers hoogstens ten aanzien van enkele gevallen betwist dat deze door hen bij verzekeraar zijn aangemeld. Verzekeraar heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat dit (overblijvende) aantal zaken bovengemiddeld is.
4. De Raad verstaat het standpunt van verzekeraar aldus dat klagers, op grond van hetgeen met betrekking tot hun schadeverleden bij de aanvraag van de onderhavige verzekering aan de orde is geweest, wisten althans moesten begrijpen dat een bovengemiddeld aantal schademeldingen tot opzegging van de verzekering zou leiden en dat een voorafgaande waarschuwing onder die omstandigheden achterwege kon blijven. De Raad acht dit standpunt verdedigbaar. Verzekeraar heeft de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht ongegrond is.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 11 juni 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)