

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/77 Br.T.

in de klacht nr. 062.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Tot de portefeuille van de tussenpersoon behoort een inboedelverzekering die klager met ingang van 1 mei 1984 voor tien jaar heeft gesloten. Blijkens het polisblad van 13 maart 1984 is de verzekerde som 50.000 gulden en bedraagt de premie 2,50‰ per jaar. Vermeld is voorts dat de indexclausule van kracht is en dat de premie telkenmale wordt aangepast krachtens de indexclausule. In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat de dekking voor geld en geldswaardig papier is beperkt tot een maximum van f 2.000,- en dat voor diefstal van lijfsieraden een maximum vergoeding wordt verleend van f 5.000,-.

Op 17 augustus 1999 is in de woning van klager ingebroken waarbij zijn weggenomen sieraden ter waarde van f 16.730,-, een geldbedrag van f 6.050,- en overige zaken ter waarde van f 475,-. De verzekeraar heeft, rekening houdend met de verzekerde maximum bedragen voor sieraden en geld en met inachtneming van geconstateerde onderverzekering, aan klager f 7.327,16 uitgekeerd.

### De klacht

Klager heeft op 18 augustus 1999, na de diefstal, geconstateerd dat hij onderverzekerd is en dat de diefstaldekking voor lijfsieraden ontoereikend was. Het gevolg hiervan is geweest dat aan sieraden f 11.730,- en aan inboedel f 147,84 te weinig werd uitgekeerd. In de periode van vijftien jaar tussen het sluiten van de verzekering en de diefstal is klager nimmer door de tussenpersoon benaderd om de verzekering aan te passen. Klager is inmiddels getrouwd en heeft drie kinderen en is er altijd vanuit gegaan dat hij goed verzekerd was. Klager concludeert dat de tussenpersoon is tekortgeschoten als professioneel intermediair. Hij stelt de tussenpersoon aansprakelijk voor de schade van f 11.877,84.

2001/77 Br.T

Op het moment van de schade bedroeg het premiepercentage 2,50 per f 1.000,-. Sinds enige jaren is het premiepercentage in de regio waarin klager woont echter 2,05 ‰. De tussenpersoon had dit verschil terug moeten koppelen bij de schaderegeling. Het tegendeel bleek echter waar. De verzekerde som werd verhoogd naar f 100.000,- en de premie naar 2,90 ‰, terwijl de juiste premie (sinds 1997) 2,30 ‰ bedraagt.

#### Het standpunt van de tussenpersoon

Klager heeft de tussenpersoon op 10 september 1999 verzocht de verzekerde som te verhogen tot f 100.000,-. De verzekering is toen niet aangepast met betrekking tot de dekking van geld en sieraden, omdat klager mededeelde geen geld en sieraden meer te bezitten. De verzekeraar heeft klager bij brief van 8 oktober 1999 op de hoogte gesteld van de schadeafwikkeling en op 11 oktober 1999 heeft de tussenpersoon het schadedossier gesloten. Bij brief van 18 april 2001 is klager op de zaak teruggekomen. De tussenpersoon heeft jegens klager met verbazing gereageerd, gelet op de tijd die is verstreken tussen de afwikkeling van de schade en 18 april 2001. Om de volgende redenen is de tussenpersoon het niet eens met de mening van klager. Klager heeft zelf uit de polis en de jaarlijkse acceptgiro de verzekerde som kunnen afleiden. Voorts zijn in 1988 in samenwerking met de verzekeraar de zogenoemde '23% acties' gehouden. Het doel daarvan was de verzekerden erop te wijzen dat uit onderzoek was gebleken dat men gemiddeld 23% te laag was verzekerd. De verzekeraar heeft elke relatie aangeschreven, dus ook klager, met het advies de verzekerde som met minimaal 23% te verhogen. In 1992 is wederom een actie 'inboedelwaardemeter' gehouden, waarbij de verzekeraar elke relatie heeft aangeschreven met het verzoek de verzekerde som te controleren met behulp van de meegezonden inboedelwaardemeter. In 1997 heeft de tussenpersoon aan iedere relatie een portefeuillebrief gezonden waarin verzocht werd een aantal gegevens, waaronder de verzekerde som, te controleren. Voorts ligt het op de weg van verzekerden om relevante gegevens, zoals de aanschaf van goederen en van sieraden, door te geven. Klager heeft dat niet gedaan.

De tussenpersoon heeft naar aanleiding van de invoering door de verzekeraar van het regiotarief geen actief beleid gevoerd. Als een verzekerde vandaag bijvoorbeeld een nieuwe wasmachine koopt, kan er een half jaar later voor die wasmachine een actie zijn met een lagere prijs of met extra's zonder meerprijs. Klager heeft een tienjarig contract. Als zich binnen de termijn van tien jaar wijzigingen voordoen, vindt aanpassing plaats per de eerstvolgende contractsvervaldatum. De premieverlaging van 2,50 naar 2,05, zo al juist, valt binnen de termijn. De verhoging van de premievoet van 2,05 ‰ naar 2,90 ‰ is het gevolg van het verkorten van de looptijd van de verzekeringsovereenkomst van 10 naar 1 jaar.

#### Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van de tussenpersoon heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog aangevoerd dat het zenden van enkele mailings in een tijdsbestek van vijftien jaar, zonder persoonlijk contact van de zijde van de tussenpersoon, getuigt van onvoldoende professionele advisering. Met name de maximum dekking van f 5.000,- voor sieraden was klager niet bekend.

#### Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken is gebleken dat klager korte tijd na een inbraak met diefstal heeft geconstateerd dat de inboedelverzekering die hij vijftien jaar eerder had gesloten, een beperkte dekking voor lijfsieraden en geld kende en

2001/77 Br.T

onvoldoende dekking bood wegens in de loop der tijd ontstane onderverzekering. Klager heeft de tussenpersoon verweten dat hij is tekortgeschoten in zijn adviserende taak door hem niet tussentijds te wijzen op de ontoereikende dekking voor lijfsieraden en op de kans op onderverzekering.

2. De tussenpersoon heeft aangevoerd dat in 1988 en 1992 de verzekeraar aan zijn verzekerden en dat hij zelf in 1997 aan zijn cliënten, onder wie klager, door middel van circulaires en een brief telkenmale hebben gewezen op de mogelijkheid van het ontstaan van onderverzekering. Klager heeft een en ander niet weersproken.

3. Onder deze omstandigheden kan niet in redelijkheid worden gezegd dat de tussenpersoon is tekortgeschoten in de jegens klager in acht te nemen zorg met betrekking tot het instandhouden van voldoende dekking onder de onderhavige inboedelverzekering. Klager had uit de hiervoor onder 2 bedoelde, hem toegezonden (en aan de Raad overgelegde) aanbevelingen van de verzekeraar en de tussenpersoon, alsmede uit de hem jaarlijks toegezonden premienota moeten begrijpen dat de in 1984 vastgestelde - en nadien weliswaar met een index verhoogde - verzekerde som niettemin te laag was. Daarbij komt dat blijkens de te dezen toepasselijke verzekeringsvoorwaarden voor lijfsieraden en geldbedragen een beperkte dekking geldt, ook in geval de verzekerde som toereikend is.

4. In een tweede onderdeel van de klacht verwijt klager de tussenpersoon dat hij heeft nagelaten het verschil aan premie tussen 2,50 en 2,05 promille terug te koppelen bij de regeling van de schade "zodat de beperking van de diefstaldekking voor wat betreft de lijfsieraden teruggebracht had kunnen worden."

5. Dit onderdeel van de klacht mist grond. De verzekeraar heeft het gedekte maximum bedrag van f 5.000,- ter zake van de lijfsieraden uitgekeerd zonder enige korting wegens onderverzekering. Dit maximum bedrag is niet afhankelijk van het premiepercentage.

6. De conclusie van hetgeen hiervoor onder 3 en 5 is overwogen is dat de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond

Aldus is beslist op 17 december 2001 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. Th. B. ten Kate en Mr. E. M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)