RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/2 Mo

i n d e k l a c h t nr. 074.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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 tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar per 15 augustus 1994 een WA-casco personenautoverzekering gesloten. In januari 1998 heeft klager met zijn auto schade aan een andere auto toegebracht. Verzekeraar heeft die schade vergoed en klager bericht dat de schade van invloed was op de bonus-malus trede. Voordien genoot klager een bonus-malus korting van 75% op trede 19. Klager zou terugvallen naar trede 14. Om die reden heeft klager de verzekering opgezegd. In augustus 1998 heeft verzekeraar aan klager medegedeeld dat een klager op 29 augustus 1995 overkomen schade ook ten laste van zijn bonus-malus positie was gebracht. In overeenstemming daarmee heeft verzekeraar op het aan klager verstrekte royementsaanhangsel vermeld dat de verzekering is beëindigd op bonus/malustrede 10. Klager is van mening dat hij recht heeft op trede 14.

De klacht

Op 5 januari 1998 heeft klager bij het wegrijden van een parkeerplaats door zijn schuld schade toegebracht aan een andere auto. Klager heeft die schade aan de gevolmachtigde van verzekeraar gemeld. Deze heeft klager later bericht dat de schade met de tegenpartij was geregeld en van invloed was op de no-claim korting. Voor zover aan klager bekend, hanteren de meeste verzekeraars de conditie dat bij één schade de opgebouwde korting van 75% (trede19) gehandhaafd blijft. In april 1998 heeft klager daarom zijn autoverzekering bij verzekeraar opgezegd tegen 15 augustus 1998. Klager heeft verzekeraar op 8 augustus 1998 telefonisch verzocht hem een

royementsverklaring te doen toekomen. In dat gesprek bleek dat verzekeraar een klager op 29 augustus 1995 overkomen schade, waarbij een achteruit rijdende automobilist tegen de stilstaande auto van klager was aangereden, als een aan schuld van klager te wijten schade had aangemerkt. Volgens klager is die automobilist snel doorgereden zonder zijn identiteit bekend te maken. De politie-agenten die onmiddellijk ter plaatse waren, hebben verklaard dat uit de aangetroffen sporen viel op te maken dat de schade een duidelijk geval was voor het Waarborgfonds Motorverkeer. Klager heeft met betrekking tot deze schade van verzekeraar slechts vernomen dat de auto bij een bepaalde garage in reparatie moest worden gegeven, zodat geen eigen risico behoefde te worden betaald. Klager heeft daarna enkel een bericht, gedateerd 17 oktober 1995, ontvangen waarin is vermeld dat een bedrag aan de garage was overgemaakt. Klager is van mening dat verzekeraar hem had moeten melden dat er niettegenstaande het proces-verbaal van de politie sprake was van een door schuld van klager veroorzaakte schade. Klager vraagt zich overigens af wie dat beoordeelde. Klager had dan de schade voor eigen rekening kunnen nemen, zoals verzekeringsmaatschappijen plegen voor te stellen.

Het standpunt van verzekeraar

Klager werd bij het aangaan van de onderhavige verzekering (op 15-8-1994) op basis van 12 schadevrije jaren ingeschaald op trede 19. Zou hij op het moment van beëindiging van de verzekering (op 15-8-1998) schadevrij hebben gereden, dan zou hij 16 jaar schadevrij hebben gereden en nog steeds zijn ingeschaald op trede 19. Het probleem zit waarschijnlijk in de afwikkeling van de schade van 29 augustus 1995. (De gevolmachtigde van) verzekeraar is er niet in geslaagd het dossier van die schade te traceren. Verzekeraar moet zich derhalve bij de beoordeling van die zaak baseren op de door klager gegeven omschrijving van de toedracht en het door hem overgelegde proces-verbaal van de politie. Volgens verzekeraar is onder aftrek van het eigen risico van ƒ 300 een bedrag van ƒ 1.926,31 aan de reparateur van de auto van klager betaald. Omdat die uitkering consequenties heeft gehad voor de bonus-malus positie van klager, zal geen regres ter zake van de schade van augustus 1995 hebben plaatsgevonden, althans zal dat niet tot resultaat hebben geleid. Verzekeraar leidt uit de door klager geschetste toedracht af dat de andere automobilist zich na de aanrijding op 29 augustus 1995 uit de voeten heeft gemaakt en dat klager heeft verzuimd het kenteken van de auto van de betrokkene te noteren en dat er geen getuigen waren. Een eventuele WAM-verzekeraar kon dus niet aansprakelijk worden gesteld. Beroep op het Waarborgfonds Motorverkeer, zo dat is gedaan, zal wel zijn mislukt, omdat klager door het kenteken niet te noteren niet voldoende heeft gedaan om de identiteit van de veroorzaker vast te stellen.

Gelet op het vorenstaande gaat verzekeraar ervan uit dat beide schades op terechte gronden van invloed zijn geweest op de bonus-malus positie van klager.

Verzekeraar heeft nog aangevoerd dat het dossier niet vroegtijdig is vernietigd, maar vermoedelijk op een verkeerde plaats is opgeborgen waardoor het thans onvindbaar is. Verzekeraar betreurt dat, doch meent dat

daaraan in het onderhavige geval niet de consequentie kan of mag worden verbonden dat de schade van augustus 1995 niet ook ten laste van klagers bonus-malus positie mag worden gebracht.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd dat verzekeraar hem had moeten melden dat de schade van 29 augustus 1995 hem zou worden toegerekend, zodat hij die schade eventueel voor eigen rekening had kunnen nemen. Klager acht het toevallig dat uitgerekend het onderhavige dossier onvindbaar is. Hij meent dat verzekeraar nalatig is geweest door het proces-verbaal van de politie niet ter beoordeling door te zenden aan het Waarborgfonds. Het moet eenvoudig zijn om te achterhalen of de schade destijds bij het Waarborgfonds is gemeld. Klager wenst herstel van zijn bonus-malus positie naar trede 14.

Het nadere standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad nog bericht dat de stelling dat klager, door na te laten het kenteken te noteren, in de ogen van het Waarborgfonds Motorverkeer onvoldoende heeft gedaan om de identiteit van de beweerde schadeveroorzaker vast te stellen, in zijn algemeenheid niet juist is. Of een schadelijdende partij voldoende heeft gedaan om de identiteit van de schadeveroorzaker vast te stellen, hangt af van de bijzondere omstandigheden van het geval. Voor een geslaagd beroep op het Waarborgfonds dient een benadeelde ook aan te tonen dat een onbekend gebleven automobilist aansprakelijk is voor de schade. Verzekeraar meent dat het Waarborgfonds niet op basis van enkel het politierapport, waarin slechts de verklaring van klager is opgenomen, de schade voor zijn rekening heeft willen nemen. Het politierapport vormt op zichzelf onvoldoende bewijs voor de aansprakelijkheid van de onbekend gebleven automobilist, te meer nu het gaat om een aanrijding waarbij klager een uitrit verliet.

Voorts heeft verzekeraar de Raad desgevraagd bericht dat na 6 juli 1995 tot het einde van de verzekering geen polisaanhangsels meer zijn verzonden. Na die datum hebben zich geen wijzigingen meer voorgedaan die het afgeven van een polisaanhangsel rechtvaardigden. Het was niet de gewoonte van de gevolmachtigde van verzekeraar om voor bonus-malus terugval een polisaanhangsel af te geven. Aan de verzekerden wordt op de jaarlijks te verzenden prolongatienota kenbaar gemaakt op basis van welk kortingspercentage de premie is berekend. Kopieën van de aan klager verzonden premienota's zijn niet voorhanden. Afgaande op de thans ter beschikking staande gegevens (waarbij het ontbreken van het dossier van de schade van augustus 1995 zich wreekt) stelt verzekeraar vast dat niet zeker is of (uit mededelingen van de gevolmachtigde van verzekeraar) klager heeft kunnen begrijpen dat hij door die schade was teruggevallen op de bonus-malus ladder. Dit werd mede veroorzaakt door het feit dat het kortingspercentage voor trede 14 gelijk is aan dat van trede 19. Verzekeraar blijft ook na hernieuwde bestudering van zijn dossier van mening dat (mogelijk) verzuim van zijn kant niet dient mee te brengen dat de in 1995 aan klager uitgekeerde schade niet ten laste van diens bonus-malus positie mag

worden gebracht. Indien klager zulks wenst, kan hij alsnog de schade van 1995 of die van 1998 voor eigen rekening nemen, waarna verzekeraar de bonus-malus positie zal herstellen.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd dat de schade die klager in augustus 1995 is overkomen, een terugval op de bonus-malustrede tot gevolg heeft moeten hebben. Verzekeraar acht niet voorstelbaar dat een actie tegen het Waarborgfonds Motorverkeer tot een betere uitkomst voor klager zou hebben geleid. Indien bij het einde van de verzekering herstel naar trede 14 zou zijn bewerkstelligd, zou de korting voor rekening van de opvolgende verzekeraar zijn gekomen. Voor die 'oplossing' heeft verzekeraar niet willen kiezen.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken kan worden afgeleid dat in het bericht van 17 oktober 1995 dat ter zake van de op 29 augustus 1995 voorgevallen schade een bedrag aan de garage zou worden betaald, geen melding is gemaakt van consequenties van die uitkering voor de bonus-malustrede en dat nadien ook geen polisaanhangsels ter zake van bonus-malus terugval zijn afgegeven. Evenmin heeft klager, naar verzekeraar heeft verklaard, uit de hem nadien toegezonden premienota's kunnen afleiden dat een terugval van trede 19 naar trede 14 had plaatsgevonden, aangezien het kortingspercentage – zolang er geen nieuwe schade wordt geclaimd - voor beide treden 75% is. Niet onaannemelijk is derhalve dat klager na de schade van januari 1998 de mening was toegedaan dat hij pas door die schade was teruggevallen naar trede 14, zodat er voordien voor klager geen aanleiding bestond te onderzoeken of het Waarborgfonds Motorverkeer bereid was de schade van augustus 1995 te vergoeden.
2. De Raad is van oordeel dat verzekeraar klager onvoldoende heeft geïnformeerd, waardoor klager mogelijk nadeel heeft ondervonden. De Raad neemt hierbij in aanmerking dat het zoekraken van het dossier van de klager in augustus 1995 overkomen schade voor risico van verzekeraar dient te komen en dat een (eventuele) discussie met klager over de vraag of die schade bij het Waarborgfonds Motorverkeer kon worden verhaald, in 1995 had behoren te worden gevoerd.
3. Onder deze omstandigheden is in redelijkheid niet verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de gevolgen van de door klager aan verzekeraar verweten gang van zaken (ten volle) voor rekening van klager zouden moeten komen. Door dit standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht is in zoverre gegrond.
4. In aanmerking genomen dat klager de verzekering al had opgezegd, acht de Raad redelijk dat verzekeraar de meerpremie die hij aan klager in rekening zou hebben gebracht voor het verzekeringsjaar van 15 augustus 1998 tot 15 augustus 1999 wegens de terugval van trede 14 naar trede 10, alsnog aan klager vergoedt.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan de consequentie dat verzekeraar klager tegemoet komt, zoals hiervoor omschreven onder 4.

2000/2 Mo

Aldus is beslist op 10 januari 2000 door Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork, Mr. M.M. Mendel en Mr. W.R. Veldhuyzen, 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)