RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/26 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2003.1733 (052.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht en 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

Klager heeft op 12 oktober 2001 op een kantoor van de tussenpersoon een autoverzekering bij verzekeraar gesloten. De tussenpersoon heeft daarbij gebruik gemaakt van een elektronische vragenlijst waarvan het programma door verzekeraar ter beschikking is gesteld. Bij de vraag naar het strafrechtelijke verleden heeft de tussenpersoon het antwoord 'nee' aangeklikt. Na het beantwoorden van de vragen heeft klager een voorgedrukt formulier ondertekend dat is voorzien van het woord 'polis' en waarop, voorzover hier van belang, het volgende is vermeld:
(…) 'Schade-verleden/opgezegde cq geweigerde verzekering. Nee Feiten 251: Nee
Art. 251 Wetboek van Koophandel bepaalt dat een verzekeringsovereenkomst ongeldig kan worden verklaard, indien u bij het aanvragen van deze verzekering onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt (kortom bij 'verzwijging'). Uw plicht om informatie te verschaffen omvat alles wat voor de maatschappij van belang kan zijn voor de beoordeling van het te verzekeren risico (en de persoon van de aanvrager en/of verzekerde).
(…)
Ondergetekende verklaart alle gegevens terzake van deze verzekering volledig en naar waarheid te hebben verstrekt en akkoord te gaan met het bovenstaande en met het vermelde inzake Art. 251 WVK en het Reglement Persoonsregistraties.'

Twee maanden later heeft klager bij het zelfde kantoor van de tussenpersoon een rechtsbijstandsverzekering aangevraagd en bij die gelegenheid medegedeeld dat hij een strafrechtelijk verleden had. Verzekeraar heeft de rechtsbijstandsverzekering geweigerd en vervolgens de eerder gesloten autoverzekering met terugwerkende kracht beëindigd met een beroep op verzwijging door klager van zijn strafrechtelijke verleden.

2004/26 Mo

De klacht

Klager heeft bij het sluiten van de autoverzekering aan de medewerker van de tussenpersoon alle gegevens doorgegeven, waaronder die met betrekking tot zijn strafrechtelijke verleden. De medewerker van de tussenpersoon is hierop niet verder ingegaan. Aan klager is geen vragenlijst overhandigd. Toen klager bij de tussenpersoon een rechtsbijstandsverzekering wilde sluiten, heeft hij wederom alle gegevens, waaronder die over zijn strafrechtelijke verleden, medegedeeld. Volgens klager heeft de medewerker die de aanvraag van de autoverzekering heeft behandeld, de vraag naar het strafrechtelijke verleden verkeerd op het beeldscherm ingevuld. Deze medewerker heeft verklaard dat klager de vraag naar het strafrechtelijke verleden niet heeft begrepen in verband met taalproblemen. Klager betwist dit; hij kan de Nederlandse taal goed verstaan.

Indien het gaat om belangrijke vragen op grond waarvan een verzekeraar de nietigheid van de verzekeringsovereenkomst kan inroepen, moeten die vragen schriftelijk worden voorgelegd en door de aanvrager worden ondertekend. Klager heeft geen uitdraai ontvangen of een stuk ondertekend waarop dergelijke vragen staan vermeld. In dit geval is dit niet gebeurd. Zonder ondertekende uitdraai wordt het voor klager erg moeilijk te controleren en te bewijzen dat hij bij het sluiten van de autoverzekering het strafrechtelijke verleden wel degelijk heeft opgegeven, aangezien de gegevens op het beeldscherm door andere geautoriseerde medewerkers kunnen worden gewijzigd. Het belang van een schriftelijk en ondertekend stuk blijkt uit de geldende jurisprudentie die inhoudt dat met betrekking tot een strafrechtelijk verleden geen spontane meldingsplicht geldt. Het is ook om die reden van belang dat duidelijk kan worden geconstateerd op welke wijze, bevestigend of ontkennend, een verzekeringnemer vragen omtrent een strafrechtelijk verleden heeft beantwoord.

Op grond van het voorgaande is klager van mening dat hij niets heeft verzwegen aan verzekeraar, omdat de tussenpersoon bij wie hij de autoverzekering heeft gesloten, voor verzekeraar optreedt. Klager verzoekt de klacht gegrond te verklaren en verzekeraar de aanwijzing te geven de verzekering per 12 oktober 2001 te laten ingaan.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft samen met zijn tussenpersoon een elektronische vragenlijst ingevuld. De antwoorden zijn door de tussenpersoon aan verzekeraar medegedeeld door deze in het elektronische systeem te noteren. Vervolgens heeft klager een schriftelijke versie van een akkoordverklaring ondertekend waarop is vermeld dat klager deze vragen naar waarheid heeft beantwoord. Dat verzekeraar aan de tussenpersoon in plaats van een (schriftelijke) vragenlijst een digitale versie daarvan ter beschikking heeft gesteld, doet daaraan niet af.

Verzekeraar betwist nadrukkelijk dat andere medewerkers van de tussenpersoon of van verzekeraar, buiten de betrokken behandelaar van de aanvraag, geautoriseerd zijn om de gegevens aan te passen. Het elektronische systeem laat dit niet toe. Na het afsluiten van de aanvraagprocedure worden de ingevoerde gegevens vastgelegd en zijn ze niet meer te wijzigen.

De tussenpersoon treedt bij het aanvragen van een verzekering op namens de aspirant verzekeringnemer en niet namens verzekeraar.

2004/26 Mo

Het geautomatiseerde systeem is in het onderhavige geval door, dan wel namens klager ingevuld. De Raad heeft in zijn uitspraak 2002/52 Mo van 9 september 2002 het gevaar onderkend dat de door verzekeraar gestelde vragen niet goed worden begrepen of genoteerd, zodat de verzekeraar niet mag volstaan met het noteren van de door de aanvrager gegeven antwoorden, maar aan hem de schriftelijke bevestiging dient te vragen dat de antwoorden juist en volledig zijn. In dit geval legde niet verzekeraar, maar een onafhankelijke tussenpersoon de vragen aan klager voor. Klager wist zich bij de uitleg van de vragen en het invullen daarvan gesteund door de zelfde onafhankelijke tussenpersoon wiens taak het is inlichtingen te verstrekken en te controleren of de aspirant verzekerde de vragen begrijpt en of diens antwoorden juist zijn weergegeven. De tussenpersoon heeft schriftelijk verklaard dat de vraag naar het strafrechtelijke verleden, met extra uitleg zijnerzijds, door klager met 'nee ' is beantwoord. Gelet op het voorgaande ziet verzekeraar geen gronden om zijn standpunt te herzien.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn stelling gehandhaafd dat hij de hem digitaal voorgelegde vragen naar waarheid heeft beantwoord. Het optreden van de behandelende medewerker als vertegenwoordiger van verzekeraar vindt bevestiging in het feit dat voor de aanvraag gebruik is gemaakt van een in de programmatuur opgenomen vragenlijst die door verzekeraar is opgesteld en aan de tussenpersoon ter beschikking is gesteld. Beoordeling van het risico vindt daarbij plaats aan de hand van de door verzekeraar in het systeem ingevoerde criteria. Voorts blijkt uit de internetsite en de folder van de tussenpersoon dat de tussenpersoon voor het sluiten van verzekeringen met particulieren alleen gebruik maakt van de '(naam polis)' van verzekeraar.

Klager concludeert dat het onjuist invullen van het antwoord zonder dit aan klager te laten lezen en door hem te laten ondertekenen aan verzekeraar moet worden toegerekend. Een beroep op artikel 251 van het Wetboek van Koophandel is dan ook naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Het overleg met verzekeraar

De Raad heeft met verzekeraar gesproken over de inhoud van de door klager op 12 oktober 2001 ondertekende verklaring. Verzekeraar heeft medegedeeld dat de aspirant verzekeringnemer en de behandelende medewerker naast elkaar zitten bij het beantwoorden van de op het beeldscherm gestelde vragen. Verzekeraar meent dat de schriftelijke verklaring van de medewerker van de tussenpersoon over de gang van zaken op 12 oktober 2001 op één lijn gesteld moet worden met de schriftelijke mededeling van een aspirant verzekeringnemer en dat daaruit blijkt dat aan klager de vraag naar het strafrechtelijk verleden is gesteld en hoe daarop is geantwoord.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat klager bij de totstandkoming van de onderhavige autoverzekering heeft verzwegen dat hij een strafrechtelijk verleden heeft. Volgens verzekeraar blijkt dit uit het antwoord dat de tussenpersoon in het

elektronische systeem heeft genoteerd en uit diens latere schriftelijke bevestiging, alsmede uit het door klager op 12 oktober 2001 ondertekende (hiervoor onder Inleiding bedoelde) formulier dat een akkoordverklaring bevat. De Raad acht dit standpunt niet verdedigbaar en overweegt daartoe het volgende.

2. De Raad heeft in zijn uitspraak 2002/52 Mo van 9 september 2002 overwogen in een geval waarin de verzekeraar de aanvrager van een verzekering in de gelegenheid stelde zijn aanvraag mondeling (telefonisch) te doen en waarbij deze de door de verzekeraar gestelde vragen moest beantwoorden en de verzekeraar de gegeven antwoorden in zijn geautomatiseerde systeem invoerde, dat de kans dan niet is uit te sluiten dat de door de verzekeraar gestelde vragen door de aanvrager niet goed worden begrepen en ook dat de door de aanvrager gegeven antwoorden niet goed door de verzekeraar worden begrepen of worden ingevoerd. De Raad oordeelde dat de verzekeraar daarom niet mocht volstaan met het noteren (invoeren) van de door de aanvrager gegeven antwoorden, maar ook van de aanvrager een schriftelijke bevestiging moest vragen dat de genoteerde antwoorden juist en volledig zijn. Dit is niet anders in een geval als het onderhavige waarbij de aanvrager en de tussenpersoon een elektronische, door verzekeraar ter beschikking gestelde vragenlijst doornemen en de tussenpersoon de antwoorden invoert.

3. In het formulier dat door klager op 12 oktober 2001 voor akkoord is ondertekend, wordt weliswaar (met een verwijzing naar artikel 251 van het Wetboek van Koophandel) vermeld dat alle gegevens ter zake van de autoverzekering volledig en naar waarheid zijn verstrekt, maar ontbreekt de voor een geslaagd beroep op vernietiging vereiste specificatie van die gegevens. Evenmin is gesteld of gebleken dat klager is gevraagd een ander stuk (bijvoorbeeld een uitdraai) te ondertekenen waaruit blijkt welke vragen op het beeldscherm zijn gesteld en welke antwoorden in het systeem zijn opgenomen. Verzekeraar kan niet worden gevolgd in zijn stelling dat, zo uit het voorgaande niet zou blijken dat klager zijn strafrechtelijke verleden heeft verzwegen, zulks dan toch volgt uit de schriftelijke verklaring van de medewerker van de tussenpersoon, welke verklaring inhoudt dat aan klager op 12 oktober 2001 nog uitleg is gegeven over de betekenis van de vraag naar het strafrechtelijke verleden en dat klager daarop ontkennend heeft geantwoord, nu klager juist deze lezing van de tussenpersoon heeft betwist en de verklaring niet dezelfde waarborgen biedt als de onder 2 bedoelde schriftelijke bevestiging van de aanvraag dat de door klager gegeven antwoorden juist en volledig zijn genoteerd.

4. Gelet op de consequenties die een beroep op vernietiging van de verzekeringsovereenkomst voor de verzekeringnemer heeft, en op de wenselijkheid (bewijs)geschillen als het onderhavige te voorkomen, moet van een verzekeraar worden verwacht dat hij in staat is aan te tonen welk antwoord de aspirant verzekeringnemer op welke vraag heeft gegeven. Bijzondere omstandigheden daargelaten, zal dit veelal slechts kunnen blijken uit een schriftelijk door de verzekeringnemer ondertekend stuk.

5. De slotsom van hetgeen hiervoor is overwogen is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door het hiervoor onder 1 bedoelde standpunt in te nemen. De klacht is derhalve gegrond. De Raad verbindt aan dit oordeel de consequentie dat verzekeraar de autoverzekering van klager met terugwerkende kracht herstelt, indien klager dit nog wenst.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan voor verzekeraar de hiervoor onder 5 omschreven consequentie.

Aldus is beslist op 5 april 2004 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)