RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/83 WA

i n d e k l a c h t nr. 2003.5774 (149.03)

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 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 voor zichzelf en zijn gezin bij verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (hierna: avp) gesloten. De verzekerde som bedraagt € 1.000.000,-.

In artikel 5.2 van de op de verzekering van toepassing zijnde Algemene voorwaarden 1998 is bepaald:
'(…) De verzekering eindigt:
(…)
b. door schriftelijke opzegging door de maatschappij:
b.1. op de premievervaldatum of na een schademelding mits daarbij een termijn van tenminste 2 maanden in acht wordt genomen (…)'

Op 20 juni 2003 heeft de toen 15 jaar oude zoon van klager met vuur gespeeld als gevolg waarvan een sportcentrum is afgebrand. De geschatte schade bedraagt€ 10.000.000, -. Klager heeft de schade bij brief van 6 juli 2003 aan verzekeraar gemeld.

Verzekeraar heeft bij brief van 15 augustus 2003 aan klager bericht:
'Geachte verzekerde,
Onlangs is er een schade gemeld op uw verzekering. Dit betrof een brandschade veroorzaakt door uw zoon.
Gezien dit voorval, gaan wij, met inachtneming van de voorwaarden van verzekering, dit contract beëindigen per contractsvervaldatum, zijnde 18 februari 2004.
Het beëindigingsaanhangsel zullen wij u tegen de contractsvervaldatum doen toekomen.
Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten.
Hoogachtend,
(…)'.

De klacht

De schade is ontstaan door een uit de hand gelopen kwajongensspel. Klager heeft de schade al op 6 juli 2003, nog voor de ontvangst van een aansprakelijkstelling, aan verzekeraar gemeld. Klager heeft vervolgens zijn volle medewerking gegeven door op 12 juli 2003 de door verzekeraar ingeschakelde technisch onderzoeker zeer gedetailleerd te informeren.

Op 15 augustus 2003, het eerste bericht dat klager van verzekeraar ontving, deelde deze in een kort briefje mee dat de avp van klager met ingang van 18 februari 2004 is beëindigd. Een onderbouwing van deze beslissing ontbrak. Bij telefonische navraag naar de reden van beëindiging vernam klager niet méér dan: 'We willen dit soort schades gewoon niet meer'.

Op 20 augustus 2003 deelde verzekeraar aan klager mee dat de verzekering geen dekking biedt.

Vervolgens hebben een door klager ingeschakelde advocaat en de tussenpersoon van klager bij verzekeraar onder meer bezwaar gemaakt tegen het zonder opgaaf van reden beëindigen van de verzekering en gevraagd om klager in de gelegenheid te stellen de verzekering zelf per de contractsvervaldatum 18 februari 2005 te beëindigen.

Op 21 november 2003 zond verzekeraar zijn eerste inhoudelijke reactie. Hij gaf toe dat er een fout is geweest met de contractsvervaldatum en dat het beter ware geweest als eerst de schade was afgewezen en daarna de verzekering was opgezegd. Hij gaf echter nog steeds niet aan waarom de verzekering is beëindigd en ging ook niet in op het verzoek van klager de verzekering zelf te beëindigen. Dit ondanks klagers valide argumenten daarvoor.

De advocaat en de tussenpersoon van klager hebben vervolgens bij verzekeraar tegen de gang van zaken geprotesteerd, maar deze is daarop inhoudelijk niet meer ingegaan.

Klager beklaagt zich over het navolgende:

1. *Verzekeraar heeft de verzekering zonder reden beëindigd*.

Het beëindigen van een verzekering door de verzekeraar is een zwaar middel, dat de verzekeringnemer voor het leven brandmerkt. Er was geen enkele reden dit zware middel in te zetten, omdat:

a. klager en zijn gezin al bijna twintig jaar diverse verzekeringen bij verzekeraar hebben zonder dat zich ooit een probleem heeft voorgedaan of een noemenswaardige schade is gemeld.

b. klager zich na het ontstaan van de schade open en constructief heeft opgesteld. Klager heeft direct aan de politie gemeld dat zijn zoon bij het ontstaan van de brand betrokken was. Hij heeft snel verzekeraar geinformeerd en heeft hem alle medewerking verleend. Ook na de afwijzing van de schade en het bericht van beëindiging van de verzekering heeft hij geprobeerd op een redelijke wijze te communiceren en met een constructieve oplossing te komen.

2. *Verzekeraar gedraagt zich zeer onzorgvuldig*.

Bij een schade als de onderhavige is de verzekerde extra kwetsbaar en zoekt hij steun bij zijn verzekeraar. Verzekeraar heeft nog voor de afwijzing van de schade de verzekering tussentijds opgezegd zonder opgaaf van reden. Ondanks herhaalde verzoeken daartoe blijft hij weigeren zijn standpunt duidelijk te onderbouwen en in te gaan op het voorstel van klager. Deze handelwijze is nodeloos kwetsend en daardoor zeer onzorgvuldig. Temeer daar klager de opzegging moet melden aan een nieuwe verzekeraar met alle gevolgen van dien. Bovendien is onzorgvuldig dat verzekeraar op geen enkele manier heeft

gewaarschuwd dat hij overwoog de verzekering de beëindigen. Voorts handelde hij onzorgvuldig door de opzegdatum 18 februari 2004 eerst de contractsvervaldatum te noemen en later de premievervaldatum, toen bleek dat de genoemde datum niet de contractsvervaldatum is.

Het standpunt van verzekeraar

Klager stelt dat zijn avp zonder (opgave van) reden beëindigd is. In zijn hierboven onder Inleiding geciteerde brief van 15 augustus 2003 heeft verzekeraar inderdaad de verzekering tussentijds opgezegd per 18 februari 2004 op grond van de (voorlopige) schademelding van 6 juli 2003. Uit de brief blijkt duidelijk dat de opzegging direct verband houdt met de schademelding. De schade getuigt van grote onverschilligheid en ernstig gebrek aan zorg jegens eigendommen van derden. Daarmee is de schade direct van belang voor de beoordeling van het verzekerde risico. Verzekeraar beroept zich in deze op de mogelijkheid de verzekering te beëindigen na een schademelding (Algemene voorwaarden, artikel 5.2). Gelet op de premievervaldatum is de opzegtermijn zeer ruim, ruimer dan volgens de polis noodzakelijk is.

Voorts voert klager aan dat hij vanaf 1985 bij verzekeraar verzekerd is en dat hij zich bij het melden van de schade open en constructief heeft opgesteld. Verzekeraar betwist dit niet, maar dit kan niet wegnemen dat het na een schade nodig is om te beoordelen of het risico nog aanvaardbaar is, zo ook in dit geval.

Ten tweede stelt klager dat verzekeraar zich onzorgvuldig heeft gedragen. Verzekeraar kan zich voorstellen dat de schade en de gevolgen daarvan zeer ingrijpend zijn voor klager en zijn gezin. De (handhaving van de) opzegging van de verzekering is zeker pijnlijk, maar is daarmee nog niet nodeloos kwetsend. Overeenkomstig de polisvoorwaarden en met een voldoende onderbouwing is besloten de verzekering tussentijds te beëindigen. Vereist noch gebruikelijk is dat alvorens een dergelijke beslissing genomen wordt, overleg plaatsvindt tussen verzekeraar en de verzekeringnemer en/of zijn tussenpersoon.

In zijn brief van 15 augustus 2003 heeft verzekeraar per abuis gesproken over beëindiging van de verzekering per de contractvervaldatum, waar de premievervaldatum is bedoeld. Verzekeraar betreurt de verschrijving en heeft dit ook vermeld in zijn brief van 21 november 2003 aan de advocaat van klager.

Verzekeraar ziet niet in dat hij gehouden zou zijn om klager in de gelegenheid te stellen om de verzekering zelf te beëindigen. Klager zou daardoor ook niet in een andere positie komen te verkeren. In beide gevallen moet hij bij het aanvragen van een nieuwe avp melding maken van de brand. Of dit nu is bij de vraag naar eerdere schaden of de vraag naar opzegging of weigering van een verzekering, maakt geen verschil. Ook bij de vraag naar het strafrechtelijk verleden zal het voorval bij een nieuwe aanvraag aan de orde komen.

Nogmaals, verzekeraar realiseert zich dat een en ander klager niet onberoerd laat en voor hem niet zonder gevolgen is. Dat betekent evenwel niet dat door de opzegging en de wijze van opzeggen de goede naam van het verzekeringsbedrijf is geschaad.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat verzekeraar de verzekering heeft opgezegd omdat het risico niet langer aanvaardbaar is. Dit, omdat de schade getuigt van grote onverschilligheid en ernstig gebrek aan zorg jegens eigendom

van derden. Klager realiseert zich dat de schade groot is. Het gaat hier echter om een uit de hand gelopen kwajongensspel, waarbij geen sprake is van grote onverschilligheid. Dit blijkt wel uit het feit dat klagers zoon direct na het ontstaan van de brand geprobeerd heeft het vuur te doven. Toen dat niet lukte, is hij naar de receptie van de sporthal gegaan om de brand te melden. Ondanks de paniek waarin hij verkeerde, is hij rechtstreeks naar huis gegaan en heeft hij zich met klager bij de politie gemeld. Dit is slecht te rijmen met 'grote onverschilligheid' en 'ernstig gebrek aan zorg'. Klagers zoon heeft niet eerder met vuur gespeeld en ook geen schade veroorzaakt die op de avp is gemeld. Het risico dat hij ooit nog met vuur speelt, is juist kleiner dan bij zijn leeftijdsgenoten. Verder is klagers gezin twintig jaar als totaalklant probleemloos verzekerd geweest. Het risico voor verzekeraar is door deze schade niet onaanvaardbaar groot geworden.

Volgens verzekeraar is het niet gebruikelijk voorafgaande aan de opzegging van de verzekering te overleggen met de tussenpersoon of de verzekerde. De opzegging kwam voor klager als zo'n verrassing dat hij het onbegrijpelijk vindt en het van weinig respect voor een goede klant vindt getuigen dat verzekeraar volstond met een kort administratief briefje. Klager was hierdoor geschokt. De situatie bezorgde hem en zijn gezin slapeloze nachten. Bovendien heeft verzekeraar in de telefoontjes en de briefwisseling na de opzegging niet de informatie verstrekt die nodig was en niet gehandeld zoals van hem mocht worden verwacht.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 7 september 2004 heeft verzekeraar aan de Raad bericht bereid te zijn om de door hem gedane opzegging van de avp van klager terug te nemen en te vervangen door een opzegging door klager zelf per de premievervaldatum 18 februari 2004.

In reactie daarop bij brief van 27 september 2004 heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft in het onderhavige geval niet gehandeld zoals van hem uit het oogpunt van de goede naam van het verzekeringsbedrijf mocht worden verwacht.
2. De opzegging van een verzekering door een verzekeraar kan voor de verzekerde zwaarwegende consequenties hebben. Bij de opzegging moet de verzekeraar dan ook grote zorgvuldigheid in acht nemen. In beginsel ook moet de verzekeraar aan een opzegging een waarschuwing vooraf doen gaan. Verzekeraar heeft echter de avp van klager en zijn gezin na de melding van de op 20 juni 2003 door klagers toen 15 jaar oude zoon veroorzaakte - weliswaar zeer grote - brandschade zonder meer opgezegd. Hij heeft geen blijk ervan gegeven in zijn beoordeling te hebben betrokken dat hier zeer wel sprake kan zijn, zoals door klager later is gesteld, van een uit de hand gelopen kwajongensspel en dat de kans reëel is dat door dit voorval het risico dat deze zoon nog eens schade veroorzaakt juist kleiner is dan bij zijn leeftijdsgenoten, in welk geval er eigenlijk geen reden was om de verzekering op te zeggen. Voorts heeft hij geen aanleiding gezien om een minder vergaande maatregel te nemen, namelijk alleen schade veroorzaakt door deze zoon van de dekking uit te sluiten en de verzekering voor het overige in stand te laten. In dit verband merkt de Raad op dat verzekeraar niet

heeft weersproken de stelling van klager dat hij en zijn gezin al bijna twintig jaar diverse verzekeringen bij verzekeraar hebben zonder dat zich ooit een probleem heeft voorgedaan of een noemenswaardige schade is gemeld. Verzekeraar heeft dan ook door de verzekering per 18 februari 2004 op te zeggen de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.
3. De hierboven onder 'Inleiding' geciteerde brief van 15 augustus 2003 is zeer beknopt en zakelijk geformuleerd en werd door verzekeraar verstuurd zelfs voordat klager van hem enig bericht omtrent de afwikkeling van de brandschade had ontvangen. De brief legt niet uit dat en waarom het risico voor verzekeraar niet langer acceptabel is. De brief noemt de opzegdatum 18 februari 2004 ten onrechte de contractsvervaldatum, omdat deze datum (slechts) de premievervaldatum is. Ook verwijst de brief klager niet voor nadere informatie omtrent de opzegging naar een functionaris van verzekeraar of de tussenpersoon. Ook in dit opzicht is de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.
4. Na zijn brief van 15 augustus 2003 heeft verzekeraar in het telefonische en schriftelijke contact met klager en diens tussenpersoon en advocaat omtrent de opzegging van de verzekering niet die zorgvuldigheid en voortvarendheid betracht die van hem uit een oogpunt van de goede naam van het verzekeringsbedrijf mocht worden verwacht. Met name had verzekeraar niet mogen nalaten te reageren op het herhaald door de advocaat van klager gedane verzoek dat klager in de gelegenheid zou worden gesteld om zelf de verzekering op te zeggen.
5. Door dit een en ander heeft verzekeraar zoals hiervoor is geoordeeld, de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Dit brengt mee dat de klacht gegrond zal worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 6 december 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)