RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/62 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2002.4674 (132.02)

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 alvorens uitspraak te doen, aanleiding gevonden verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Op 30 september 1999 heeft klager aan verzekeraar bericht dat zijn (bij verzekeraar verzekerde) bestelauto op 28 of 29 september 1999 is gestolen. Verzekeraar heeft daarop klager een polisblad van 1 oktober 1999 doen toekomen, waarop is vermeld dat de verzekering per 30 september 1999 is opgeschort en dat van deze opschorting kennis is gegeven aan de Afdeling Motorrijtuigen van het Verbond van Verzekeraars die deze informatie zal opnemen in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie (hierna verder 'SVMM'). Verzekeraar heeft klager voorts verzocht een vragenformulier met betrekking tot de diefstal in te vullen. Toen dit formulier niet tijdig werd geretourneerd, heeft verzekeraar een expertisebureau een onderzoek laten instellen. Naar aanleiding van de bevindingen van de expert, zoals beschreven in het op 2 februari 2000 opgemaakte rapport van expertise, heeft verzekeraar bij aangetekende brief van 24 juli 2000 klager verzocht nader bewijs van de diefstal te leveren en de gestelde technische- en onderhoudsstaat van de auto aan te tonen. Verzekeraar heeft in die brief voorts vermeld dat sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 251 van het Wetboek van Koophandel, gezien het door klager bij het aangaan van de verzekering opgegeven gebruik van de auto (uitsluitend voor privé-doeleinden en maximaal 12.000 km per jaar), alsmede van een situatie als bedoeld in artikel 9 lid 1 van de polisvoorwaarden (gewijzigde omstandigheden waarvan klager verzekeraar in kennis had moeten stellen). Ten slotte is in de hiervoor genoemde brief vermeld dat verzekeraar

conform de desbetreffende bedrijfsregeling 'hiervan, onder opgave van uw naam- en adresgegevens' kennis moet geven aan de Afdeling Motorrijtuigen van het Verbond van Verzekeraars, die deze informatie zal opnemen in het SVMM.

De klacht

In september 1999 is de bestelbus (lease-auto) van klager gestolen. Sindsdien ondervindt klager alleen maar problemen met verzekeren. Toen klager in oktober 2001 bij een andere verzekeraar een aanvraagformulier indiende voor een nieuwe autoverzekering, ontdekte hij dat door verzekeraar een soort code achter zijn naam was gezet. Klager begrijpt niet hoe dit heeft kunnen gebeuren. Klager is daardoor ernstig benadeeld.

Uit een rapport van een expert blijkt dat de sleutels van de bestelauto zijn nagemaakt. Daardoor wordt geïnsinueerd dat klager zelf bij de diefstal van de bestelauto betrokken was. Klager zou hierbij geen enkel belang gehad hebben en ondervindt slechts nadelige gevolgen van de diefstal.

Het standpunt van verzekeraar

Een registratie in het SVMM hoeft als zodanig geen nadelige gevolgen te hebben. Het staat een verzekeraar vrij om ondanks de registratie toch een overeenkomst aan te gaan.

Verzekeraar heeft bij aangetekende brief van 24 juli 2000 de (tweede) registratie van klager in het SVMM aan klager medegedeeld. Dat klager deze brief heeft ontvangen blijkt uit de door hem overgelegde kopie. Klager wil dat die registratie ongedaan wordt gemaakt. Verzekeraar is als lid van het Verbond van Verzekeraars gehouden om bepaalde ontwikkelingen te melden en ziet geen aanleiding die melding ongedaan te maken.

De gronden voor afwijzing van de diefstalclaim blijven overeind. Uit het door het expertisebureau opgemaakte rapport bleek dat klager met de bestelauto veel meer kilometers had gereden dan bij de aanvraag van de verzekering en de wijziging nadien was opgegeven. Reeds op basis van dit gegeven: een werkelijk aantal kilometers dat circa 100% hoger is dan het opgegeven aantal, is een beroep op artikel 251 van het Wetboek van Koophandel gerechtvaardigd. Aan het te leveren bewijs van diefstal mogen niet al te hoge eisen worden gesteld. Dit wordt echter anders indien aanvullende, onjuist gebleken gegevens tot een zwaardere bewijslast voor de verzekerde nopen. Deze situatie heeft zich hier voorgedaan. Klager informeerde verzekeraar onjuist over het aantal te rijden kilometers en uit statistieken blijkt dat de desbetreffende bestelauto absoluut niet in trek is bij het dievengilde. Bij een onderzoek van de autosleutels zijn op een sleutel recente aftastsporen gevonden, welke sleutel nadien geen gebruiksporen meer vertoont. Alleen klager en zijn ex-vrouw gebruikten de bestelauto. Klager heeft op geen enkele wijze zich de moeite getroost om na te gaan hoe die aftastsporen op die sleutel zijn gekomen. Gelet op deze bijzondere omstandigheden meent verzekeraar dat het jegens klager ingenomen standpunt goed verdedigbaar is. Indien klager zich daarmee niet kan verenigen, kan hij gebruik maken van de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling.

2003/62 Mo

Het commentaar van klager

Klager is door verzekeraar niet op de hoogte gesteld van de registratie in het SVMM. Overschrijding van het aantal kilometers is in beginsel geen grond om een schade af te wijzen. Dit zou wel aanleiding kunnen geven om alsnog een hogere premie in rekening te brengen en die te verrekenen met de schade-uitkering. Klager heeft de bus in eerste instantie aangeschaft voor het vervoer van sporters naar wedstrijden. Hij heeft pas na de aanschaf van de bestelauto besloten om er ook pakketten mee te gaan vervoeren. Klager vraagt zich af wat de hogere kilometerstand met de diefstal te maken heeft. Op de insinuatie dat klager zelf de hand heeft in de verdwijning van zijn bestelbus antwoordt klager: ik zou toch stom zijn het middel dat ik nodig heb om mijn brood te verdienen te laten verdwijnen. Voorts spreekt klager tegen dat de auto niet in trek is bij het dievengilde. Statistieken zijn slechts richtlijnen. Van de politie heeft klager vernomen dat bestelbusjes zeer in trek zijn in de Oostbloklanden. Klager heeft pas in mei 2000, acht maanden na de diefstal, vernomen dat een sleutel was bijgemaakt. Klager kon onmogelijk na zo'n verloop van tijd nagaan wie zijn bus wellicht een keer had geleend, of wie met de bus eventueel naar een sportevenement was gereden. Dit gebeurde wel eens, als klager zelf niet in de gelegenheid was naar een sportevenement te gaan.

Het overleg met verzekeraar

De Raad heeft met verzekeraar gesproken over de grond voor aanmelding van klager ter registratie in het SVMM. Verzekeraar heeft de Raad toen medegedeeld deze aanmelding voor registratie, door verzekeraar aangeduid als 'opzegging na schade' onverwijld te zullen intrekken. Verzekeraar heeft deze mededeling schriftelijk bevestigd aan de Raad.

Klager heeft, nadat hij van deze bevestiging in kennis was gesteld, de Raad bericht dat hij zijn klacht handhaaft.

Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft gesteld dat schadepenningen niet hem toekomen, maar de financieringsmaatschappij met wie hij een (financial) lease-overeenkomst heeft gesloten. De Raad begrijpt hieruit dat klager zijn klacht heeft beperkt tot het verwijt dat verzekeraar hem ten onrechte heeft doen registreren in het SVMM en dat verzekeraar hem destijds niet heeft ingelicht over (de reden van) de registratie. Nu verzekeraar heeft toegezegd die registratie te zullen intrekken, doch klager zijn klacht heeft gehandhaafd, zal de Raad hierna - voor zover tuchtrechtelijk nog van belang - ingaan op de gronden die verzekeraar in zijn brief van 24 juli 2000 voor registratie heeft aangevoerd.
2. In de Handleiding Gebruik Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie is voorgeschreven dat een verzekeraar die een registratie aanbiedt, ter voldoening aan de in de Wet bescherming persoonsgegevens gestelde verplichting de geregistreerde dient te informeren omtrent de reden van registratie.
Verzekeraar heeft in de brief van 24 juli 2000 als reden aangevoerd dat klager hem nimmer heeft opgegeven dat per jaar met de bestelbus meer kilometers werden gereden dan het aan verzekeraar opgegeven maximum aantal. Op grond van dit feit heeft verzekeraar een beroep gedaan op artikel 251 van het Wetboek van Koophandel.
Dit beroep is onjuist, omdat voor toepassing van artikel 251 WvK in dit geval vereist zou

zijn dat klager reeds bij het sluiten van de onderhavige verzekering wist of behoorde te weten dat het overeengekomen aantal kilometers per jaar zou worden overschreden. Hieromtrent is evenwel uit de aan de Raad overgelegde stukken niets gebleken.
3. Verzekeraar heeft in verband met de overschrijding van het hem opgegeven maximum aantal kilometers verder aangevoerd dat klager hem niet binnen de in artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden voorgeschreven termijn van acht dagen daarover heeft geïnformeerd. Vaststaat dat klager heeft verzuimd verzekeraar hierover te informeren, doch deze omstandigheid kan niet in redelijkheid leiden tot registratie, nu in artikel 9 - kort gezegd - tevens is bepaald dat in geval van verzuim het recht op uitkering blijft bestaan, indien alsnog vanaf de datum waarop de wijziging daadwerkelijk intrad, de hogere premie wordt voldaan.
4. In de onder 2 genoemde Handleiding is voorts voorgeschreven dat een verzekeraar verplicht is om binnen één maand na registratie de geregistreerde in ieder concreet geval van registratie te informeren omtrent het feit van registratie. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat zijn brief van 24 juli 2000 als zodanig is bedoeld.
De Raad overweegt hieromtrent het volgende. Verzekeraar heeft niet weersproken dat hij klager al op16 juni 2000 had doen registreren. Hieruit volgt, ook indien met verzekeraar wordt aangenomen dat de (aangetekende) brief van 24 juli 2000 klager destijds wel heeft bereikt, dat verzekeraar klager niet binnen één maand, derhalve niet tijdig, op de hoogte heeft gesteld van de registratie en niet juist heeft geïnformeerd door in de slotalinea van de bedoelde brief te vermelden dat registratie zal plaatsvinden.
5. De conclusie van hetgeen hiervoor onder 2 tot en met 4 is overwogen is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door klager in juni 2000 te laten registreren in het SVMM. De daartegen gerichte klacht is derhalve gegrond. Nu verzekeraar de Raad heeft bevestigd dat hij deze registratie zal intrekken, acht de Raad geen termen aanwezig om aan dit oordeel voor verzekeraar consequenties te verbinden.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond zonder daaraan voor verzekeraar consequenties te verbinden.

Aldus is beslist op 20 oktober 2003 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)