RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/008 Re

i n d e k l a c h t nr. 2004.2953 (069.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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.

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

Inleiding

Klaagster heeft bij verzekeraar een doorlopende reisverzekering gesloten.

In artikel 3 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

'(…)

In Nederland biedt de verzekering alleen dekking (…) als het een reis in Nederland betreft en door u of de verzekerde een rekening van een overnachting kan worden overgelegd, anders dan van een vaste stand-, lig- of seizoensplaats op een bungalowpark, camping- of jachthaven. De rekening moet zijn opgemaakt door een persoon of instelling die van het bieden van overnachtingsaccomodatie zijn/haar beroep of bedrijf maakt.

(…)'

Klaagster heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van de diefstal van haar laptop op 6 juli 2003 in …., alwaar zij in die periode bij wijze van vakantie in het huis van vrienden verbleef en op dat huis paste. Volgens haar schadeaangifte had de laptop een aanschafwaarde in 2000 van ƒ 3.399,-. Verzekeraar heeft met een beroep op voormelde polisbepaling aan klaagster schade-uitkering ontzegd.

De klacht

Klaagster heeft bij het aanvragen van de verzekering telefonisch contact opgenomen met een medewerkster van verzekeraar. De medewerkster heeft klaagster verkeerd geadviseerd. Zij heeft namelijk in haar uitleg volstrekt geen verschil gemaakt tussen een verblijf binnen en buiten Nederland, of tussen een gratis of niet-gratis verblijfplaats. De medewerkster is daarin te kort geschoten. Toen klaagster zich oriënteerde op de doorlopende reisverzekering van verzekeraar en die vervolgens telefonisch afsloot, moest zij, dus zonder de verzekeringsvoorwaarden al in haar bezit te hebben, in goed vertrouwen afgaan op de door de medewerkster telefonisch gegeven voorlichting. Als klant ben je er dan niet op bedacht dat de polisvoorwaarden uiteindelijk beduidend anders zijn.

Achteraf blijkt dat klaagster ondanks haar doorlopende reisverzekering eigenlijk onverzekerd in eigen land op pad gaat, omdat zij overnacht in niet-betaalde accommodaties. Blijkbaar houdt verzekeraar alleen rekening met verzekerden die (zakelijk of privé) binnen Nederland overnachtingen in bijvoorbeeld een hotel kunnen betalen en niet met verzekerden die van een kleine beurs moeten rondkomen en daardoor bijvoorbeeld uit logeren gaan of op het huis van een ander passen. Klaagster vindt dat niet redelijk.

Het standpunt van verzekeraar

Klaagster stelt dat zij verkeerd is geadviseerd bij het telefonisch afsluiten van de verzekering op 16 juni 2002. De medewerker van verzekeraar zou toen bij de uitleg van de polisvoorwaarden geen verschil hebben gemaakt tussen verblijf binnen of buiten Nederland of tussen een gratis of niet-gratis verblijf. Klaagster is, naar zij stelt, toen zij de overeenkomst telefonisch afsloot, in goed vertrouwen afgegaan op de voorlichting door verzekeraar. Zij zou dientengevolge niet bedacht zijn geweest op andersluidende voorwaarden.

Dit duidt op een verwijt in de vorm van een aan verzekeraar toerekenbare dwaling bij klaagster, althans een onrechtmatige daad van hem voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. Verzekeraar gaat ervan uit dat klaagster niet uit is op vernietiging van de overeenkomst (dan volgt immers geen uitkering), maar een wijziging ervan nastreeft.

Klaagster is het voorts kennelijk niet oneens met de door verzekeraar gegeven uitleg van de verzekeringsvoorwaarden, maar stelt dat de voorwaarden op het thans relevante punt niet redelijk zijn.

Klaagster heeft zelf besloten de overeenkomst telefonisch te sluiten. De polisbescheiden zijn haar daarna zo snel mogelijk toegestuurd. Zij heeft vóór de schade ruim een jaar de tijd gehad om de voorwaarden te lezen. Bedingen in algemene voorwaarden hebben ook gelding als de klant niet op de hoogte is van de inhoud ervan. Door toezending direct na het sluiten is voldaan aan het vereiste van de redelijke mogelijkheid tot kennisneming van de voorwaarden.

Voor zover klaagster met haar klacht dat de voorwaarden niet redelijk zijn, bedoelt te zeggen dat het betreffende beding vernietigbaar/onredelijk bezwarend is om andere reden dan het niet tijdig ter hand stellen, is ook daarvan geen sprake. Het beding dat de dekking in Nederland beperkt tot reizen die een betaalde overnachting bevatten, komt niet voor op de grijze of zwarte lijst. Bovendien is een dergelijk beding, dat de omvang van de dekking bepaalt, een zogenaamd kernbeding, dat niet vatbaar is voor vernietiging - ook niet als sprake zou zijn geweest van gebrekkige ter hand stelling of onredelijke bezwarendheid. Zonder een dergelijk beding zou ook bijvoorbeeld woon-/werkverkeer onder de dekking vallen en zelfs iedere aanwezigheid buiten het woonadres. Verzekeraar zou zonder het beding de overeenkomst niet hebben gesloten.

Niet is komen vast te staan wat besproken is tijdens de telefonische verkoop. Op klaagster rust de stel- en bewijslast daarvan. De verkopend medewerker is slechts gehouden om specifieke informatie op het genoemde punt te geven als hij wist of behoorde te weten dat die informatie doorslaggevend was voor klaagster. Dat die situatie zich heeft voorgedaan staat niet vast, zeker niet nu de schade een jaar na het sluiten van de verzekering is ontstaan. Het ligt niet voor de hand dat met het oog op de gegeven situatie specifiek om inlichtingen is gevraagd.

Er is geen sprake van dat het beding buiten toepassing moet blijven omdat een beroep erop naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou
2005/008 Re

zijn. Er is geen sprake van een reis binnen Nederland die een betaalde overnachting bevat en dus valt het verblijf in het huis van vrienden te … niet onder de dekking. Uiteraard is het vervelend voor klaagster dat haar schade niet gedekt is, maar dat gevolg is niet onaanvaardbaar gelet op de omstandigheden van het geval en de consequenties van een andersluidend oordeel.

De verzekering is volgens de regelen der kunst tot stand gekomen. Er is geen reden om de overeenkomst te wijzigen of het bewuste beding te vernietigen of om verzekeraar op grond van onrechtmatige daad of toerekenbare tekortkoming tot schadevergoeding te verplichten.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Klaagster vindt de verzekeringsvoorwaarden selectief en discriminerend, en de voorlichting door verzekeraar beneden de maat en zelfs misleidend.

Het oordeel van de Raad

1. Het staat iedere verzekeraar vrij, als ondernemer, naar eigen goeddunken te beslissen welke (verzekerings)produkten hij op de markt brengt. De verzekeraar kan derhalve beslissen welke risico's hij wenst te dekken en welke premie hij daarvoor vraagt. Dit beleid kan in het algemeen, behoudens uitzonderlijke gevallen, niet door de Raad worden getoetst. Van een zodanig uitzonderlijk geval is hier geen sprake.
2. Niet is komen vast te staan dat klaagster bij het telefonisch afsluiten van de verzekering op 16 juni 2002 aan verzekeraar gerichte vragen heeft gesteld omtrent haar specifieke situatie of dat verzekeraar in antwoord op haar vragen onjuiste informatie aan klaagster heeft verstrekt. Bovendien heeft klaagster kennelijk nagelaten voorafgaande aan haar verblijf in juli 2003 in het huis van haar vrienden in … kennis te nemen van de duidelijke tekst van de hierboven onder Inleiding geciteerde bepaling uit artikel 3 van de verzekeringsvoorwaarden.
3. Verzekeraar heeft dan ook aan klaagster met een beroep op deze polisbepaling schade-uitkering kunnen ontzeggen. Door dat te doen heeft hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 januari 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann, mr. F.R. Salomons en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)