RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/04 Mo.T

i n d e k l a c h t nr. 2003.0891 (021.03)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster'

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

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 de tussenpersoon in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

De tussenpersoon incasseert de premie die klaagster sinds 1991 aan haar verzekeraar verschuldigd is voor een motorrijtuigenverzekering. Eind december 1998 is klaagster verhuisd. De per 30 maart 2000 vervallen jaarpremie is niet voldaan.

In oktober 2000 heeft klaagster met haar auto een aanrijding met een andere auto veroorzaakt. Klaagster heeft de tussenpersoon verzocht de schade die daarbij aan haar auto en aan de andere auto is toegebracht, in behandeling te nemen. De tussenpersoon heeft klaagster naar de verzekeraar verwezen.

De klacht

Nadat het autoschadebedrijf waaraan klaagster opdracht had gegeven de schade aan haar auto te herstellen, klaagster erop had geattendeerd dat de groene kaart van 2000 ontbrak, vernam klaagster bij navraag bij de assurantietussenpersoon dat haar autoverzekering per 30 maart 2000 door de verzekeraar was geroyeerd, omdat de premie over 2000 niet was betaald.

Klaagster betwist dat de tussenpersoon haar door middel van betalings-herinneringen heeft gewezen op de premieachterstand en heeft gewaarschuwd voor de gevolgen van de premieachterstand. De tussenpersoon heeft niet aangetoond dat hij dit wel heeft gedaan. Er zijn slechts standaard rappelbrieven overgelegd. Volgens klaagster is dit niet voldoende. Bovendien had de tussenpersoon klaagster door middel van een telefoontje kunnen wijzen op haar betalingsachterstand. Dit had van de tussenpersoon verwacht kunnen worden, te meer daar klaagster vanaf het sluiten van de verzekering in 1991 elk jaar keurig op tijd de premie heeft voldaan. Zij was dat evenzo van plan in het jaar 2000, maar de prolongatienota bleef uit.

2004/04 Mo.T

Volgens de tussenpersoon zijn de rappelbrieven verzonden aan het oude adres van klaagster. Klaagster heeft evenwel de tussenpersoon vóór haar verhuizing (31 december 1998) een standaard verhuisbericht verzonden en hem in 1999 en ook nog medio 2000 telefonisch gewezen op haar nieuwe adresgegevens naar aanleiding van de onjuist geadresseerde prolongatienota van 1999 en het uitblijven van die nota in 2000. Klaagster meent dan ook dat zij gedaan heeft wat van haar in redelijkheid kan worden verlangd ten aanzien van het doorgeven van een adreswijziging. Uit door klaagster overgelegde verklaringen van de huidige bewoonster van haar oude adres en van de voor deze optredende faillissements-curator blijkt dat in het jaar 2000 op het oude adres geen post van de tussenpersoon is bezorgd.
Op grond van alle in dezen van belang zijnde feiten en omstandigheden is klaagster van mening dat haar geen enkel verwijt treft ten aanzien van het niet tijdig voldoen van de premie over het jaar 2000. Het royement dient niet te gelden en de schades dienen onder dekking van de onderhavige verzekering te worden afgewikkeld.

Het standpunt van de tussenpersoon
Klaagster verwijt de tussenpersoon dat hij niet voldoende heeft ondernomen om het juiste adres van klaagster te achterhalen, nadat zij van adres was veranderd. Klaagster zou daardoor onvoldoende in de gelegenheid zijn gesteld om de door haar verschuldigde premie van de bij de verzekeraar gesloten motorrijtuigenverzekering te voldoen.
De tussenpersoon heeft aan klaagster medio maart 2000 een prolongatienota gezonden en vervolgens nog drie herinneringen. Deze poststukken zijn verzonden naar het bij de tussenpersoon laatst bekende adres van klaagster. Geen van de stukken is onbestelbaar retour gekomen, zodat er voor de tussenpersoon geen enkele aanleiding dan wel reden was om te veronderstellen dat klaagster niet meer op dat adres woonachtig was. Omdat er telkens geen reactie van klaagster volgde, is de incasso van de openstaande vordering, zoals gebruikelijk, aan de verzekeraar overgedragen. Deze heeft vervolgens nog drie pogingen ondernomen om klaagster op te sporen en de premie te incasseren. Nadat ook de verzekeraar daarin niet was geslaagd, is de verzekering overeenkomstig de verzekeringsvoorwaarden wegens wanbetaling geroyeerd.
Klaagster heeft de tussenpersoon telefonisch gemeld dat zij op 30 oktober 2000 een aanrijding had veroorzaakt waarbij haar eigen auto en de auto van haar tegenpartij was beschadigd. De tussenpersoon heeft klaagster in dit telefoongesprek verwezen naar een autoschadebedrijf. Pas nadat dit bedrijf klaagster had gewezen op het ontbreken van een geldig internationaal verzekeringsbewijs, is de tussenpersoon door de verzekeraar ervan op de hoogte gesteld dat de verzekering per 30 maart 2000 was geroyeerd wegens wanbetaling.
De stelling van klaagster dat de tussenpersoon door telefonisch contact met klaagster te zoeken haar had kunnen wijzen op de betalingsachterstand, wordt van de hand gewezen. Voor de tussenpersoon (en de verzekeraar) was er geen enkele reden om te veronderstellen dat het laatst bekende adres van klaagster niet meer het juiste was. Voor telefonisch contact was zeker geen reden, nu vele poststukken naar dat adres waren gezonden en niet onbestelbaar retour waren

gekomen. Klaagster stelt dat zij een standaard verhuisbericht heeft verzonden en éénmaal telefonisch een adreswijziging heeft doorgegeven. De tussenpersoon is hiervan niets bekend. Klaarblijkelijk heeft klaagster nadien geen verdere actie meer ondernomen ondanks haar verklaring dat zij ervan op de hoogte is geweest dat zij haar premie niet had betaald en dat zij niet beschikte over een geldige groene kaart. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden had klaagster dus moeten weten dat zij bij deelneming aan het verkeer niet meer verzekerd was tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid. De tussenpersoon acht de verklaring van de nieuwe bewoonster dat zij geen post van de tussenpersoon of van de verzekeraar heeft ontvangen op het vroegere adres van klaagster niet relevant. Overigens onderneemt de tussenpersoon, indien een poststuk onbestelbaar retour komt, altijd de nodige en mogelijke actie om het juiste adres te achterhalen. Bij raadpleging van de telefoongids op internet op18 maart 2003 bleek dat er geen persoon met de naam van klaagster voorkomt op het door klaagster in de klacht genoemde (nieuwe) adres.

Op grond van het voorgaande blijft de tussenpersoon van mening dat hij alle noodzakelijke acties heeft ondernomen om klaagster in de gelegenheid te stellen haar premie te voldoen en dat hem geen enkel verwijt treft inzake het onverzekerd zijn van klaagster.

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht dat de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad gehandhaafd. Klaagster benadrukt dat zij in 1999 met de tussenpersoon heeft getelefoneerd om erop te wijzen dat de prolongatienota voor dat jaar verkeerd was geadresseerd en dat zij in 2000 telefonisch navraag heeft gedaan naar het uitblijven van de prolongatienota voor dat jaar. Bij dit laatste gesprek is haar verzekerd dat de premie eerst na ontvangst van die nota behoefde te worden voldaan en dat de nota zo spoedig mogelijk naar het nieuwe adres zou worden verstuurd. Volgens de tussenpersoon zouden in 2000 vier poststukken (de prolongatienota, plus drie herinneringen) aan het oude adres zijn verzonden. Uit de door klaagster overgelegde verklaringen blijkt evenwel dat geen daarvan op dat adres is aangekomen. Klaagster heeft haar bij het aangaan van de verzekering aan de tussenpersoon opgegeven telefoonnummer bij haar verhuizing niet gewijzigd.

Het overleg met de tussenpersoon

De tussenpersoon heeft de Raad medegedeeld dat hij zijn standpunt handhaaft en daaraan nog het volgende toevoegt. Overwogen is klaagster op te bellen, doch daarvan wordt in het algemeen - en werd ook in dit geval - afgezien wegens het grote aantal cliënten dat op die wijze zou moeten worden benaderd.
De tussenpersoon houdt een registratie bij van onbestelbaar teruggekomen poststukken en van met cliënten gevoerde telefoongesprekken. Klaagster komt in die registratie niet voor. Haar enige bij de tussenpersoon lopende verzekering is de onderhavige motorrijtuigenverzekering.

2004/04 Mo.T

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat de tussenpersoon onvoldoende actie heeft ondernomen om klaagster te waarschuwen voor de opgetreden betalingsachterstand. De prolongatienota en de herinneringsbrieven hebben klaagster niet bereikt. Volgens klaagster had de tussenpersoon ook telefonisch contact met haar kunnen opnemen toen betaling uitbleef.
2. De tussenpersoon heeft aangevoerd dat hij klaagster - aan het van haar bekende (oude) adres - medio maart 2000 een prolongatienota en nadien nog drie herinneringsbrieven heeft gestuurd. Voorbeelden van dergelijke herinneringsbrieven zijn door de tussenpersoon aan de Raad overgelegd. De tussenpersoon heeft het standpunt ingenomen dat hij daarmee alle noodzakelijke acties heeft ondernomen om klaagster in de gelegenheid te stellen haar premie te voldoen.
3. Ook als ervan wordt uitgegaan dat de tussenpersoon aan het in zijn administratie bekende adres van klaagster een prolongatienota en herinneringsbrieven heeft verstuurd, is uit een oogpunt van zorgvuldige behartiging van de belangen van de opdrachtgever in dit geval niet in redelijkheid verdedigbaar dat de tussenpersoon met het enkel sturen van herinneringsbrieven per niet aangetekende post kon volstaan. Dat klaagster, zoals zij stelt, de tussenpersoon zelf tot drie maal toe van haar adreswijziging in kennis heeft gesteld, is door de tussenpersoon betwist en is derhalve niet komen vast te staan. De tussenpersoon heeft echter niet weersproken dat klaagster sinds de aanvang van de verzekering in 1991 de premie telkens stipt heeft betaald. Uitgaande van dit gegeven had van de tussenpersoon mogen worden verwacht - mede gezien de verstrekkende gevolgen van het uitblijven van betaling met betrekking tot de dekking - dat hij pogingen had ondernomen om met klaagster in contact te komen op een andere wijze dan door het zenden van herinneringsbrieven, temeer waar gebleken was dat die wijze van benadering niet tot resultaat had geleid. Door dit achterwege te laten heeft de tussenpersoon gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf, zodat de klacht gegrond moet worden verklaard.
4. Met het oog op de hieraan te verbinden financiële consequenties overweegt de Raad het volgende. De Raad heeft in zijn uitspraken met nummer III–86/25 van 8 september 1986 en met nummer 2001/11 Med van 12 februari 2001 geoordeeld dat, indien de verzekeraar het incasseren van de premie aan de tussenpersoon overlaat, fouten of nalatigheden van de tussenpersoon, in ieder geval uit een oogpunt van handhaving van de goede naam van het verzekeringsbedrijf, voor rekening en risico van de verzekeraar komen. Dit heeft ertoe geleid dat de Raad in zijn uitspraak onder nummer 2004/3 Mo van heden in de klacht van klaagster tegen de verzekeraar heeft geoordeeld dat de verzekeraar de door klaagster geclaimde schade ter zake van de door haar op 30 oktober 2000 veroorzaakte aanrijding (de WA-schade en de casco-schade) tezamen met de tussenpersoon dient te vergoeden, met dien verstande dat de helft van de voor klaagster ontstane schade voor haar eigen rekening blijft. De tussenpersoon en de verzekeraar zijn ieder ten opzichte van klaagster gehouden tot vergoeding van de helft van de voor haar ontstane schade, waarbij aan de verzekeraar en de tussenpersoon wordt overgelaten te bepalen in welke mate zij in hun onderlinge verhouding daartoe bijdragen.

2004/04 Mo.T

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan de hiervoor onder 4. vermelde consequentie.

Aldus is beslist op 12 januari 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)