RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/42 Med

i n d e k l a c h t nr. 2002.3018 (080.02)

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. 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

Klaagster heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering gesloten. De vanaf 1 januari 1996 geldende tekst van de algemene voorwaarden luidt, voor zover van belang, als volgt.

´Artikel 2 - Begripsomschrijving arbeidsongeschiktheid
2.1 Van arbeidsongeschiktheid is uitsluitend sprake indien er in directe relatie tot ziekte of ongeval, objectief medisch vast te stellen stoornissen bestaan, waardoor de verzekerde voor ten minste 25% beperkt is om de werkzaamheden verbonden aan het in de polis omschreven beroep te verrichten. (…)
2.2 (…)`
en
´Artikel 11 - Wijziging van premie en/of voorwaarden
(verzekeraar) heeft het recht de premie en/of de voorwaarden van bepaalde groepen verzekeringen en bloc te wijzigen. Behoort deze verzekering tot die groep dan is (verzekeraar) gerechtigd de premie en/of de voorwaarden van deze verzekering overeenkomstig de wijziging aan te passen en wel op een door haar te bepalen datum.
De verzekerde wordt van de wijziging in kennis gesteld en wordt geacht hiermee te hebben ingestemd tenzij hij binnen de termijn in de mededeling genoemd schriftelijk het tegendeel heeft bericht. (...)`

2003/42 Med

Verzekeraar heeft met ingang van 1 januari 2000 de algemene voorwaarden gewijzigd op de in artikel 11 geregelde wijze (´en bloc`). Aan de tekst van artikel 2 is (onder meer) toegevoegd :
´2.3 Stoornissen waarvoor medisch geen oorzakelijke factor is aangetoond of aannemelijk gemaakt, worden beschouwd als niet objectief medisch vast te stellen. Onder stoornissen in de zin van deze polis worden in ieder geval niet verstaan gebreken, tenzij deze het gevolg zijn van ziekte of ongeval. (…). Een persoonlijkheidsstoornis wordt derhalve niet als een stoornis in de zin van deze polis aangemerkt.`

Per 1 januari 2001 zijn de algemene voorwaarden opnieuw ´en bloc` gewijzigd. Het hiervoor vermelde artikel 2.3 is vervangen door:
´2.3.1: Stoornissen waarvoor medisch geen oorzakelijk factor is aangetoond of aannemelijk gemaakt, worden beschouwd als niet objectief medisch vast te stellen.
2.3.2: Onder stoornissen in de zin van deze polis worden in ieder geval niet verstaan gebreken en persoonlijkheidsstoornissen.`

Verzekeraar heeft klaagster bij brief van december 2000 in kennis gesteld van de vanaf 1 januari 2001 geldende algemene voorwaarden. In die brief is vermeld, voor zover van belang:
´Recentelijk hebben wij besloten de voorwaarden van verzekering te herzien. Als bijlage ontvangt u de nieuwe voorwaarden (model 2001/01). Deze voorwaarden gelden vanaf 1 januari 2001 voor alle verzekerden, met uitzondering van degenen waarvoor andere voorwaarden van verzekering gelden dan model 2000/01
Naast de tekstuele wijzigingen zijn de belangrijkste aanpassingen:
(...)`

<u>De klacht</u>
Verzekeraar heeft bij brief van december 2000 aangekondigd dat per 1 januari 2001 nieuwe voorwaarden van verzekering van toepassing worden. Klaagster heeft hiertegen geprotesteerd. Verzekeraar heeft in die brief medegedeeld dat slechts enkele tekstuele wijzigingen zijn doorgevoerd. Nadere bestudering van de algemene voorwaarden, in het bijzonder van artikel 2, leert echter dat de dekking is ingeperkt. Verzekeraar heeft bij brief van 6 februari 2002 gesteld dat de wijzigingen een bevestiging zijn van de uitleg die altijd aan de verzekeringsovereenkomst is gegeven. Klaagster kan het met die stelling niet eens zijn. Bij een redelijke uitleg van de oude voorwaarden van 1996 waren gebreken en persoonlijkheidsstoornissen gedekt. Evenals stoornissen waarvoor geen medisch oorzakelijke factor kan worden aangetoond. Op grond van het voorgaande meent klaagster dat de hiervoor genoemde brief van december 2000, waarin verzekeraar heeft vermeld dat het ging om tekstuele wijzigingen, misleidend is en de inperking van de dekking niet geldig is, omdat verzekeraar op misleidende wijze gebruik heeft gemaakt van de ‘en bloc`clausule.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>
De algemene voorwaarden van 1996 zijn niet eerst per 1 januari 2001 gewijzigd. Reeds op 1 januari 2000 werden wijzigingen van de voorwaarden van kracht. De

verzekerden zijn daarover per brief van 23 november 1999 uitvoerig geïnformeerd. Daarbij is onder andere gewezen op de wijzigingen van artikel 2 (begripsomschrijving arbeidsongeschiktheid). Verzekeraar legt een kopie over van de (standaard)brief van 23 november 1999. Uit die brief en het daarbij gevoegde overzicht van wijzigingen blijkt dat duidelijk is aangegeven dat gebreken en persoonlijkheidsstoornissen - net als in het verleden - niet gedekt zijn en dat dit nu helder in het (nieuwe) artikel 2 is omschreven. Klaagster werd dus niet in december 2000, maar al in november 1999 op de hoogte gesteld van deze in 2000 aangebrachte wijziging. Een vergelijking tussen de voorwaarden 2000 en de voorwaarden 2001 laat zien dat in 2001 slechts een paar tekstuele aanpassingen zijn doorgevoerd.

Het commentaar van klaagster

Klaagster kan zich niet herinneren dat zij de door verzekeraar genoemde brief van 23 november 1999, de daarbij horende toelichting en de verzekeringsvoorwaarden 2000 heeft ontvangen. Zij heeft het dossier met verzekeringsgegevens, waarin zij alle stukken accuraat bewaart, nagekeken. Daarin bevindt zich niet de door verzekeraar bedoelde brief. Klaagster merkt overigens op dat die brief en de toelichting niet in helderheid en eerlijkheid uitblinken. Er staat onder meer dat gebreken en persoonlijkheidsstoornissen net als in het verleden niet zijn gedekt, maar dat is volgens klaagster zeer de vraag. Verder wordt niet duidelijk gemaakt dat ook stoornissen waarvoor geen medisch oorzakelijke factor is aangetoond of aannemelijk gemaakt, voortaan beschouwd worden als niet objectief medisch vast te stellen.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat de brief van 23 november 1999 met toelichting niet ook aan klaagster zelf is toegestuurd, omdat de tussenpersoon destijds klaagster zelf in een persoonlijk onderhoud wilde informeren over de voorgenomen wijziging per 1 januari 2000. Navraag van verzekeraar daaromtrent bij de tussenpersoon heeft geen concrete gegevens opgeleverd, aangezien de tussenpersoon zijn archief van vóór 2000 heeft geschoond. Verzekeraar heeft erop gewezen dat met de wijzigingen van de voorwaarden van verzekering per januari 2000 ook de premie met 25% is verhoogd en dat klaagster die premie zonder protest heeft voldaan.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de Voorwaarden van verzekering per 1 januari 2000, en per 1 januari 2001 zijn gewijzigd. De tekst van de verschillende verzekeringsvoorwaarden behoren tot de aan de Raad overgelegde stukken. Volgens de met ingang van 1 januari 1996 van toepassing zijnde voorwaarden van verzekering was van arbeidsongeschiktheid sprake zoals hiervoor onder Inleiding is vermeld. Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij per brief van 23 november 1999 heeft meegedeeld dat hij de voorwaarden van verzekering met ingang van 1 januari 2000 wenste te wijzigen. Wat het begrip arbeidsongeschiktheid betreft houden deze voorwaarden geen wijziging in. In artikel 2.3 is echter een toevoeging opgenomen die hiervoor onder Inleiding eveneens is weergegeven. Verzekeraar heeft vervolgens bij brief gedateerd december 2000 aangekondigd dat hij de Voorwaarden per 1 januari 2001 wederom wenste te wijzigen. In deze voorwaarden is het begrip arbeidsongeschiktheid wederom niet gewijzigd. Het

hiervoor weergegeven art. 2.3 is daarin vervangen door de onder Inleiding vermelde art. 2.3.1 en 2.3.2.
2. Klaagster heeft ontkend dat de mededeling van verzekeraar dat hij de Voorwaarden per 1 januari 2000 wenste te wijzigen zoals hiervoor is weergegeven, haar heeft bereikt. Zoals de Raad in zijn uitspraak 2001/29 Med, met verwijzing naar HR 23 juni 2000, NJ 2000, 517 heeft geoordeeld zal een verzekeraar dienen te bewijzen dat de brief waarin een mededeling aan zijn verzekerde wordt gedaan deze verzekerde heeft bereikt, zo de verzekerde ontkent dat de mededeling hem heeft bereikt. Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij op uitdrukkelijk verzoek van de tussenpersoon het aan de tussenpersoon heeft overgelaten aan klaagster mee te delen dat de verzekeringsvoorwaarden per 1 januari 2000 werden gewijzigd. Dit ontsloeg verzekeraar niet ook zelf daarvan mededeling te doen nu het gaat om ingrijpende wijzigingen. Verzekeraar heeft niet aangetoond dat de hier bedoelde mededeling klaagster heeft bereikt. Het moet er dan ook voor worden gehouden dat dit niet het geval is geweest. Daaraan moet de gevolgtrekking worden verbonden dat verzekeraar zich niet in redelijkheid op het standpunt kan stellen dat de voorwaarden van verzekering, model 2000/01 de verzekering tussen klaagster en verzekeraar in het jaar 2000 hebben beheerst. Derhalve moet ervan worden uitgegaan dat in de verhouding tussen verzekeraar en klaagster de met ingang van 1 januari 1996 van kracht geworden ‘Voorwaarden van verzekering’ op de verzekering ook in het jaar 2000 van toepassing zijn geweest, ook al was dit niet de bedoeling van verzekeraar.
3. Aldus moet worden beoordeeld of het standpunt van verzekeraar dat in de verhouding tussen klaagster en verzekeraar de door verzekeraar gewenste wijziging van de bepalingen betreffende het begrip arbeidsongeschiktheid slechts van tekstuele aard zijn, verdedigbaar is.
Te dien aanzien valt in de eerste plaats op te merken dat in de voorwaarden per 1 januari 1996 van arbeidsongeschiktheid sprake is indien er ‘objectief medisch vast te stellen stoornissen bestaan’. Volgens de voorwaarden per 1 januari 2001, artikel 2.3.1, is van medisch vast te stellen stoornissen geen sprake, wanneer ’medisch geen oorzakelijke factor is aangetoond of aannemelijk gemaakt’. In redelijkheid valt niet te verdedigen dat hiermede een uitsluitend tekstuele wijziging is aangebracht. Zeer wel denkbaar is immers dat iemand naar objectief medisch vast te stellen maatstaven lijdt aan een stoornis, terwijl geneeskundigen daarvoor geen oorzaak kunnen aanwijzen. Volgens de per 1 januari 1996 geldende voorwaarden zou in dit geval wel dekking bestaan. Volgens de per 1 januari 2001 geldende voorwaarden zou dit niet meer het geval zijn.
Wel verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat de wijziging van artikel 2.3.2 van de voorwaarden per 1 januari 2001 van louter tekstuele aard is. De onderhavige verzekering biedt dekking tegen de gevolgen van arbeidsongeschiktheid die de gevolgen zijn van de onzekere voorvallen: ziekte of ongeval. Verzekeraar kan zich in redelijkheid op het standpunt stellen dat, waar in artikel 2.3.2. sprake is van gebreken en persoonlijkheidsstoornissen, daarmee wordt gedoeld op - mogelijk bij de aanvang van de verzekering reeds bestaande - aspecten van de persoon van de verzekerde die niet als - psychiatrische - ziekte kunnen worden gekwalificeerd. Aldus opgevat kan het in artikel 2.3.2. bepaalde worden beschouwd als een verduidelijking van het begrip medische stoornissen in artikel 2.1
4. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de gevolgtrekking dat de klacht deels gegrond is hoezeer ook niet is komen vast te staan dat verzekeraar klaagster bewust heeft mis- leid. Nu klaagster uitdrukkelijk alléén erover klaagt dat verzekeraar de hiervoor bedoelde wijzigingen in de Voorwaarden van verzekering heeft aangekondigd als ‘tekstuele’, vindt

de Raad aanleiding vermelding van de aan gegrondverklaring te verbinden consequenties achterwege te laten

De beslissing
De Raad verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Aldus is beslist op 16 juni 2003 door Mr. F.H.J. Mijnssen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. B. Sluijters, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnssen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)