RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/60 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2003.5262 (139.03)

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 en zijn gevolmachtigd agent in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klaagster had via een gevolmachtigd agent van verzekeraar bij verzekeraar een w.a.-motorrijtuigen- en ongevallen inzittendenverzekering gesloten voor haar auto.

De klacht

Op 3 oktober 2002 is een meisje tegen klaagsters auto gefietst. Het meisje reed zonder te kijken plotseling, aan de verkeerde zijde van een kruising, de voorrangsweg op. Klaagsters snelheid was minimaal. Klaagster is door de ouders van het meisje niet aansprakelijk gesteld.

Klaagster heeft het voorval mondeling aan de gevolmachtigd agent gemeld. Deze stelde direct dat hoe dan ook de door klaagster genoten no-claimkorting zou zakken. Hij stond erop dat zij het schadeaangifteformulier zonder handtekening van de tegenpartij zou insturen.

Door de onaangename, dreigende en chanterende toon van de gevolmachtigd agent heeft klaagster eind december 2002 de motorrijtuigverzekering beëindigd. Hoewel zij vanaf 1 april 1999 3 jaar en 8 maanden schadevrij had gereden werd dit in haar nadeel afgerond tot 3 jaren. De gevolmachtigd agent raadde haar dwingend aan de verzekering bij hem te continueren. Zou zij bij hem weggaan dan zou het consequenties voor haar bonus-malus hebben.

De vervolgens door klaagster ontvangen bonus-malusverklaring was gebaseerd op min 3 schadevrije jaren. Ook kreeg zij van de gevolmachtigd agent bericht dat zij was opgenomen in het haar volstrekt onbekende Systeem Vertrouwelijke Mededelingen van het Verbond van Verzekeraars, zonder enige informatie daaromtrent en omtrent de consequenties ervan.

Later zegde de gevolmachtigd agent toe dat als op 1 april 2003 nog niet was geclaimd klaagster een bonus-malusverklaring van plus 4 schadevrije jaren zou krijgen. Dat is uiteindelijk ook gebeurd. Weer veel later is haar vermelding in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen doorgehaald. Klaagster had voor dit alles wel de hulp van derden nodig.

2004/60 Mo

Klaagster is van mening dat de handelwijze van de gevolmachtigd agent de naam, het aanzien en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Het standpunt van verzekeraar

Op 3 oktober 2002 heeft klaagster een lichte aanrijding gehad met een meisje op een fiets. Hoewel klaagster niet aansprakelijk werd gesteld door de wederpartij of haar ouders, meldde zij het schadegeval aan de gevolmachtigd agent van verzekeraar.

De gevolmachtigd agent heeft de schade in behandeling genomen en verzocht klaagster om een ingevuld schadeaangifteformulier. Hij heeft klaagster meegedeeld dat een aanrijding met een fietser in de regel tot aansprakelijkheid aan de zijde van de automobilist leidt en dat een dergelijke schade vervolgens een terugval op de bonus/malusladder tot gevolg heeft.

Dat de toon van het gesprek door klaagster als zeer onaangenaam en bedreigend werd ervaren betreurt verzekeraar ten zeerste. Hij heeft de gevolmachtigd agent dan ook dringend verzocht helder en correct te communiceren en er op toe te zien dat verzekerden en wederpartijen in de toekomst van een dergelijke ervaring verschoond blijven. Tevens heeft hij hem dringend verzocht geen verzekerden in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen te doen opnemen op basis van een schademelding als van de wederpartij geen aansprakelijkstelling is ontvangen en ook de schuldvraag of het ontstaan van een daadwerkelijke claim van de wederpartij nog discutabel is.

De signalering van klaagster is inmiddels, met enige vertraging, doorgehaald en de royementsverklaring is gecorrigeerd naar het werkelijke aantal schadevrij gereden jaren. Verzekeraar kan hier derhalve geen verdere actie ondernemen dan een helder signaal aan de gevolmachtigd agent dat een dergelijke werkwijze ongewenst is.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd.

Het overleg met verzekeraar en zijn gevolmachtigd agent

Ter zitting is de klacht met verzekeraar en zijn gevolmachtigd agent besproken.

Het oordeel van de Raad

De klacht is gegrond. De voor verzekeraar optredende gevolmachtigd agent, en daarmee verzekeraar, die in tuchtrechtelijke zin aansprakelijk is voor het handelen van de gevolmachtigd agent, hebben in het onderhavige geval de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Naar verzekeraar niet heeft bestreden was de toon van het gesprek waarin klaagster aan de gevolmachtigd agent melding deed van de aanrijding van de kant van de gevolmachtigd agent zeer onaangenaam en bedreigend. Verzekeraar heeft verklaard de gevolmachtigd agent daarom dringend te hebben verzocht helder en correct te communiceren en er op toe te zien dat verzekerden en wederpartijen in de toekomst van een dergelijke ervaring verschoond blijven. Tevens heeft hij hem dringend verzocht geen verzekerden in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen te doen opnemen op basis van een schademelding als van de wederpartij geen aansprakelijkstelling is ontvangen en ook de schuldvraag of het ontstaan van een daadwerkelijke claim van de wederpartij nog discutabel is. Naar opgave van verzekeraar is de signalering van klaagster inmiddels, met enige vertraging, doorgehaald en is de royementsverklaring gecorrigeerd naar het werkelijke aantal schadevrij gereden jaren. Dit

laatste in aanmerking nemende acht de Raad geen termen aanwezig om aan de gegrondbevinding van de klacht financiële consequenties voor verzekeraar te verbinden.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 30 augustus 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)