RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/49 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 129.99

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 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

Klager is eigenaar en regelmatige bestuurder van een auto waarvoor bij verzekeraar een motorrijtuigenverzekering is gesloten. Verzekeringnemer is de moeder van klager. Voor haar gelden de personeelscondities van de met verzekeraar gelieerde bankinstelling. Vanaf 8 april 1994 zijn op de verzekering van toepassing Speciale voorwaarden 1991 autorechtsbijstandverzekering 4-04. Blijkens artikel 2 van die voorwaarden behoort de gemachtigde bestuurder van een verzekerd motorrijtuig tot de verzekerden.

Op 28 mei 1998 is klager met zijn auto in botsing gekomen met een andere auto. Klagers auto is daarbij beschadigd. Klager heeft aanspraak gemaakt op rechtsbijstand. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de naam van klager niet in zijn polisadministratie voorkomt en dat klager geen rechten kan ontlenen aan de autorechtsbijstandpolis.

De klacht

Op 28 mei 1998 kreeg klager een ongeluk waarbij zijn auto total loss raakte. Klager zelf heeft daardoor last van zijn nek gekregen. De aan verzekeraar gelieerde bank deelde klager mede dat hij niet verzekerd was, omdat de auto op naam van klager stond en de verzekering op naam van zijn moeder. Dit was bekend bij verzekeraar en kan worden nagegaan bij de (door klager bij naam genoemde; RvT) medewerker die gaat over de verzekeringen op het kantoor van de bank waar klagers moeder werkzaam was. In een brief van (de gevolmachtigde van) verzekeraar werd klager medegedeeld dat hij wellicht de

schade kan verhalen op de verzekeraar van de tegenpartij. Klager moest daarvoor, aldus die brief, een advocaat of een andere belangenbehartiger in de arm nemen. Klager heeft toen verzekeraar gebeld en gevraagd of verzekeraar dat voor hem wilde doen. Klager had immers een rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar deelde mede dat rechtsbijstand niet kon worden verleend, omdat de verzekering op naam van klagers moeder stond. Volgens klager is dat niet juist, omdat de autorechtsbijstandverzekering niet op naam, maar op kenteken staat. Klager verlangt geen geld, maar alleen bijstand om de schade op de tegenpartij te verhalen. Voor de rechtsbijstandverzekering is jaren premie betaald. In al die jaren is nooit geclaimd.

Verzekeraar stelt in zijn brief van 28 juni 1999 dat niet (alleen) gekeken mag worden naar het aspect dat de tussenpersoon (de hiervoor bedoelde medewerker van de bank; RvT) ervan op de hoogte was dat klager de eigenaar en de bestuurder van de auto was, maar dat ook andere aspecten een rol moeten spelen. Zo zou klager ervan op de hoogte moeten zijn dat de medewerker tegen de voorschriften handelde. Klager vraagt zich af hoe hij daarvan op de hoogte had moeten zijn. Als dat wel het geval zou zijn geweest, zou hij ook hebben moeten weten dat hij al die jaren voor niets premie betaalde. Voorts zou klager hebben moeten weten dat er iets niet in de haak was, omdat de brieven met betrekking tot de verzekering naar zijn moeder werden gestuurd. Volgens klager is die stelling niet logisch; zijn moeder betaalde immers de premie via haar rekening bij de (met verzekeraar gelieerde) bank. De afschrijving van de premie geschiedde automatisch. En omdat klagers moeder bij de bank werkte, kreeg zij personeelskorting. Dus was het voor klager heel gewoon dat alles via zijn moeder liep.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

Klager is de zoon van mevrouw X die oud-personeelslid is van de (met verzekeraar gelieerde) bank. Tot haar pensioen was zij werkzaam bij het kantoor van de bank te Y. Als oud-personeelslid maakt zij aanspraak op een korting op de door haar verschuldigde verzekeringspremie. Klager is niet werkzaam bij de bank en woont ook niet op het adres van zijn moeder. Klager komt uitdrukkelijk niet in aanmerking voor een personeelskorting.

Uit de polisadministratie blijkt dat de moeder van klager in 1993 een motorrijtuigenverzekering inclusief autorechtsbijstand ten behoeve van klager heeft afgesloten. Met het oog op het ten onrechte verkrijgen van een personeelskorting heeft zij daarbij zichzelf als verzekeringnemer, premieschuldige en regelmatige bestuurder in de polisadministratie laten opnemen. Zij liet onvermeld dat klager de werkelijke eigenaar en regelmatige bestuurder van de auto was. Dit had tot gevolg dat de verzekering tegen een veel te lage premie tot stand kwam. Naast de personeelskorting werd ook ten onrechte een regiokorting toegekend. Gelet op het voorgaande is de verzekering op onjuiste gronden tot stand gekomen. Naar de mening van verzekeraar kan klager, die op geen enkele wijze in de polisadministratie voorkomt,daarom thans geen rechten aan de autorechtsbijstandverzekering ontlenen.

2000/49 Rbs

Verzekeraar heeft een onderzoek ingesteld bij het door klager genoemde kantoor van de bank. De door klager genoemde medewerker van dat kantoor is om inlichtingen gevraagd. Hij kon zich niet herinneren dat hij de moeder van klager behulpzaam was geweest bij het afsluiten van de onderhavige verzekering. Hij heeft verklaard dat hij pas bekend is geworden met de onderhavige verzekeringsproblematiek nadat op 28 mei 1998 schade aan de auto van klager was ontstaan. Omdat bij het vastleggen van een verzekering geen medewerkerscode in het computersysteem wordt ingevoerd, is het verzekeraar niet gelukt te bepalen welke medewerker de moeder van klager bij het sluiten van de verzekering behulpzaam is geweest. Verzekeraar kan derhalve niets anders dan de bewering van klager tegenspreken. Indien een medewerker van het bedoelde bankkantoor wetenschap had van de feitelijke situatie en desalniettemin klagers moeder behulpzaam was geweest bij het sluiten van de verzekering, zou die medewerker daarmee tegen alle geldende voorschriften in, en zonder medeweten van zijn of haar direct leidinggevende of verantwoordelijke directie, gehandeld hebben. Voor zover de Raad onverhoopt, ondanks de betwisting, toch zou aannemen dat een medewerker van de bank met de werkelijke stand van zaken bekend was, dan mag dat volgens verzekeraar nog niet leiden tot een uitleg in het voordeel van klager.

Verzekeraar meent dat ook andere aspecten van belang zijn. De moeder van klager, die de verzekering heeft gesloten, was bekend met de personeelsconditie van de bank. Zij wist, of had op zijn minst moeten weten dat die condities niet op haar zoon van toepassing waren. Voorts was zij ervan op de hoogte dat met de auto hoofdzakelijk buiten de regio van haar woonplaats werd gereden. Verondersteld mag worden dat zij wist dat deze informatie voor verzekeraar van belang was. Ook mag worden verondersteld dat zij wist dat een te lage premie was overeengekomen. Tenslotte geldt natuurlijk nog dat zij had moeten begrijpen dat de persoon van de regelmatige bestuurder van evident belang was voor verzekeraar. Desalniettemin gaf zij een onjuiste naam door.

Klager zelf had natuurlijk ook kunnen begrijpen dat de verzekering op onjuiste gronden tot stand was gekomen. Hij heeft nimmer een aanvraagformulier ingevuld of ondertekend. Ook heeft hij nimmer geschriften (bijvoorbeeld de polis) ontvangen. Die stukken werden allemaal naar het adres van zijn moeder gezonden. De door klager genoemde brieven van verzekeraar van 7 september 1998 en 6 oktober 1998 die volgens klager aangeven dat hij bij verzekeraar wel degelijk bekend stond als de regelmatige bestuurder, zijn pas geschreven op uitdrukkelijk en herhaald verzoek van klager; hij had die stukken nodig om een nieuwe verzekering bij een andere verzekeraar te sluiten. Verzekeraar heeft aan de Ombudsman Schadeverzekering stukken overgelegd die zijn lezing op dat punt kunnen bevestigen.

Naar de mening van verzekeraar kan een en ander tot geen andere conclusie leiden dan dat klager er niet op heeft mogen vertrouwen dat de door zijn moeder afgesloten verzekering op geldige wijze tot stand is gekomen.

2000/49 Rbs

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager aangevoerd dat volgens zijn informatie de bedoelde medewerker ten tijde van het onderzoek door verzekeraar niet meer werkzaam was op het door verzekeraar genoemde kantoor van de bank.

Klager denkt zo'n 27 jaar via de bank verzekerd te zijn geweest. Zijn moeder werkte toen nog op het hoofdkantoor. Gedurende die tijd werden alle auto's - ook die van zijn broers - door tussenkomst van verschillende personen in de verzekering genomen. In al die tijd is noch tegen klagers moeder, noch tegen klager gezegd dat zulks niet mogelijk was.

Verzekeraar heeft op verzoek van de Raad zijn standpunt aan de hand van een aantal door de Raad geformuleerde vragen nader toegelicht als volgt.

Van de polisinformatie die dateert van vóór het begin van de jaren '90, is veel verwijderd. Uit de nog aanwezige informatie kan verzekeraar niet opmaken of de stelling van klager dat ook zijn broers bij verzekeraar een autoverzekering hadden, juist is. Behalve de onderhavige auto heeft op de polis van de moeder van klager daarvoor nog een door klager bestuurde auto gelopen. Andere dan deze twee, door de moeder van klager ter verzekering aangeboden auto's zijn er zeker de laatste tien jaar niet geweest. Wanneer klagers moeder desalniettemin toch ten behoeve van haar andere zoons auto's bij verzekeraar verzekerd zou hebben gehad, vraagt verzekeraar zich af waarom die andere zoons op een gegeven moment hun auto's elders hebben verzekerd. Begrepen de broers van klager misschien wel dat het hier om een niet toegestane praktijk ging?

In personeelscondities van de bank, zoals die golden in juni 1988, valt onder meer te lezen dat kinderen van medewerkers ieder recht hebben op personeelscondities zolang zij niet ouder zijn dan 17 jaar.

In een standaard aanvraagformulier van 1989 worden geen concrete vragen gesteld over de eigendom van de (te verzekeren) auto; wel wordt gevraagd naar de personalia van de regelmatige bestuurder. De vragen naar schadeverleden, strafrechtelijk verleden en eventuele verzekeringen elders hebben duidelijk ook betrekking op de persoon van de regelmatige bestuurder. Bedoeld aanvraagformulier verschilt niet of nauwelijks van de aanvraagformulieren die in eerdere jaren werden gebruikt.

De door klager genoemde medewerker is nog steeds werkzaam bij de met verzekeraar gelieerde bank. Hij was tot medio 1998 werkzaam op het bijkantoor waar de moeder van klager haar bank- en verzekeringszaken regelt.

In een nader commentaar heeft klager - zakelijk weergegeven - nog het volgende aangevoerd. De broers van klager zijn in 1974, 1979 en 1982 begonnen met het verzekeren van hun auto's bij verzekeraar door tussenkomst van de bank waar hun moeder werkte. De bewering van verzekeraar dat er de laatste tien jaar zeker geen andere auto's bij hem verzekerd zijn geweest dan de twee (Opels Kadett) van klager is dan ook niet waar. Klager heeft stukken overgelegd waaruit volgens hem blijkt dat behalve zijn eigen auto's nog de volgende auto's via zijn moeder bij verzekeraar waren verzekerd: van 1992 tot en met 1993 een Skoda; van 1988 tot 1994 een Opel Ascona en van 1994 tot 1995 een (andere)

2000/49 Rbs

Opel Kadett. Volgens klager waren de genoemde auto's langer dan de genoemde periodes bij verzekeraar verzekerd, doch daarvan ontbreken papieren. De reden waarom de broers van klager de verzekering van hun auto's elders hebben ondergebracht is dat de ene broer via zijn werkgever zijn auto goedkoper kon verzekeren en dat een andere broer zijn auto heeft weggedaan. In de jaren 1971 tot 1998 is een groot aantal auto's bij verzekeraar verzekerd geweest. Als een auto werd vervangen, werden de lopende verzekeringen van klager en van zijn broers op verzoek van de moeder van klager steeds zonder problemen overgeschreven.

Klager deelt nog mede dat zijn moeder, voor zover zij zich dat kan herinneren, nimmer een aanvraagformulier heeft ingevuld. Als een auto moest worden verzekerd, ging de moeder van klager naar de persoon die dit behandelde, en dan werd het in orde gemaakt. Klager stelt dat hij in 1994 zelf de gegevens van zijn (bij de aanrijding in mei 1998 beschadigde) auto telefonisch aan de eerder genoemde medewerker van de bank heeft doorgegeven.

<u>Het overleg met verzekeraar</u>

Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld geen aanleiding te zien om zijn standpunt te wijzigen. De autorechtsbijstandverzekering is in 1994 als 'extra' aan de motorrijtuigenverzekering toegevoegd. De verzekeringnemer (klagers moeder) heeft geen rijbewijs en heeft geen belang bij een autorechtsbijstandsverzekering. De polisadministratie vermeldt niet of een verzekeringnemer tevens in dienst van de bank is. De interne regels van de bank laten niet toe dat personeelscondities gelden voor kinderen boven de achttien jaar.

<u>Het oordeel van de Raad</u>

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken is genoegzaam gebleken dat de moeder van klager als personeelslid van de met verzekeraar gelieerde bankinstelling de aan klager toebehorende auto op personeelscondities heeft verzekerd (welke verzekering in 1994 is uitgebreid met autorechtsbijstand) en daarbij zichzelf als verzekeringnemer, premieschuldige en regelmatige bestuurder in de administratie van verzekeraar heeft laten opnemen. Blijkens die, door verzekeraar desgevraagd overgelegde condities, kan enkel het eigen motorrijtuig van de medewerker van de bank onder het collectieve contract worden toegelaten.
2. Op zich is juist het standpunt van verzekeraar dat aan een in strijd met de toepasselijke voorwaarden gesloten verzekering geen rechten ontleend kunnen worden.
3. Uit de door klager aan de Raad overgelegde stukken en de daarbij door hem gegeven toelichting blijkt dat ten name van de moeder van klager in ieder geval in 1994 meer motorrijtuigenverzekeringen tegelijkertijd bij verzekeraar liepen voor auto's die evenmin aan de moeder toebehoorden. Klager heeft voorts aannemelijk gemaakt dat zulks ook voordien het geval is geweest.
Deze gang van zaken rechtvaardigt het vermoeden dat met medeweten van de met verzekeraar gelieerde bank getolereerd werd dat een personeelslid van de bank meer dan een motorrijtuigenverzekering kon sluiten tegen personeelscondities. Daardoor is

2000/49 Rbs

bij klager de indruk kunnen ontstaan dat hij aan de aldus tot stand gekomen en door verzekeraar gedurende een aantal jaren voortgezette verzekering rechten kon ontlenen. Onder deze omstandigheden is de Raad van oordeel dat verzekeraar zich niet in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat klager in het geheel geen aanspraak kan maken op autorechtsbijstand ingevolge de polis. Door dat standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.
4. Van verzekeraar mag worden verlangd dat hij klager tegemoet komt door hem alsnog rechtsbijstand te verlenen, zoals omschreven in de Speciale voorwaarden 1991 autorechtsbijstandverzekering 4-04, althans de kosten van door klager inmiddels elders ingeroepen rechtsbijstand voor zijn rekening te nemen, zulks voor de helft, in aanmerking nemend dat ook klager en zijn moeder te dezen enig verwijt treft.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht, met inachtneming van hetgeen hiervoor is overwogen, in zoverre gegrond.

Aldus is beslist op 8 mei 2000 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter,
Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork en Mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)