RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/068 Br

i n d e k l a c h t nr. 2005.0249 (010.05)

ingediend door:

hierna te noemen 'klagers',

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

Op 26 augustus 2003 heeft zich in Wilnis een dijkverschuiving voorgedaan. Klagers hadden toen ieder daar een woonboot met toebehoren en inboedel, waaraan door dit gebeuren schade is ontstaan. Zij hadden ieder bij verzekeraar een verzekering afgesloten ter zake van het risico van schade aan hun woonboot met toebehoren en inboedel.

In artikel 15.1 aanhef en onder h van de op de verzekeringen van toepassing zijnde Algemene voorwaarden Huiseigenaren- en Huurdersverzekering is bepaald:
'Van de dekking zijn uitgesloten (…) schade die is veroorzaakt door een overstroming, onverschillig of de overstroming de oorzaak dan wel het gevolg is van een gedekte gebeurtenis. (…)

In artikel 18 aanhef en onder 18.7 van deze voorwaarden is bepaald:
'In deze voorwaarden wordt verstaan onder (…) Overstroming
het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, dammen, sluizen of andere waterkeringen.'

Verzekeraar heeft geweigerd de door klagers geleden schade aan hun woonboten met toebehoren en inboedel te vergoeden.

De klacht

Krachtens ministeriële beschikking is de WTS (Wet tegemoetkoming schade bij rampen en zware ongevallen) van toepassing op de schade en de kosten ten gevolge van de dijkdoorbraak op 26 augustus 2003 in Wilnis. Niet voor vergoeding in aanmerking komen redelijkerwijs verzekerbare schade of kosten. Schade aan woonarken e.d. valt derhalve niet onder deze regeling.

Omdat voor een aantal verzekerden identieke argumenten naar een beperkte groep van verzekeraars golden is getracht de kwestie op te lossen door de bemiddeling van het Verbond van Verzekeraars. Dit heeft er echter niet toe geleid dat de betrokken verzekeraars hun afwijzend standpunt hebben herzien.

Klagers kunnen zich met het afwijzend standpunt van verzekeraar niet verenigen. Zij zijn van mening dat deze:

- het verkeerde verzekeringsproduct heeft verkocht;
- in strijd met de Gedragscode Verzekeraars ten aanzien van zijn voorlichtingstaak jegens zijn verzekerden heeft gehandeld;
- zijn verzekerden advies heeft gegeven richting één bepaalde verzekeraar, zonder zich in de verzekeringsmogelijkheden in de markt te hebben verdiept;
- op oneigenlijke wijze gebruik heeft gemaakt van een polisuitsluiting, die daarvoor in het onderhavige geval niet bedoeld kan zijn;
- door de schade af te wijzen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Klagers meenden en mochten menen dat hun woonboot goed verzekerd was. Verzekeraar heeft hen er niet nadrukkelijk op gewezen dat een woonark niet op een dergelijke polis verzekerd dient te worden.

Andere verzekeraars hebben specifieke voorwaarden voor het verzekeren van een woonschip, die dekking geven tegen alle van buiten komende onheilen. Overstroming, bezwijken of overlopen van dijken, sluizen of waterkeringen is niet in hun polissen uitgesloten en is derhalve verzekerd. Wat op de wal staat, bijvoorbeeld een tuinhuisje of een schuurtje, is niet verzekerd omdat de overstromingsclausule daarop wel van toepassing is.

Verzekeraar, die een woonschip verzekert op een huiseigenarenpolis of een uitgebreide opstal- en inboedelpolis, heeft zich niet gerealiseerd dat het verzekeren van een woonark op een daartoe niet geëigende polis voor verzekerden nadelig in geval van schade is en ook niet de specifieke risico's verbonden aan het bezit van een woonark dekt, zoals schade door het verhalen van het schip en aanvaring.

Verzekeraar heeft een advies-/zorgplicht jegens zijn verzekerden. Deze advies-/zorgplicht moet zover gaan dat hij de verzekerden schriftelijk erop wijst dat een uitgebreide opstal-/inboedelpolis niet de geëigende verzekering is voor een woonboot (GIDI, toekomstige WFD, Gedragscode Verzekeraars). Indien de verzekerde dan toch een dergelijke verzekering kiest is dat een bewuste keuze.

Verzekeraar heeft zich al eerder gerealiseerd dat een uitgebreide opstal-/inboedelpolis niet de juiste verzekering is voor een woonschip. In een brief van 27 december 2002 aan degenen die bij hem een woonschip verzekerd hebben op een uitgebreide opstal-/inboedelpolis, deelt hij mee dat hij heeft besloten geen woonschepen meer te verzekeren op een dergelijke verzekering, dat hij de verzekering per eerstkomende premievervaldatum beëindigt en een andere verzekeraar bereid heeft gevonden de verzekering onder de huidige voorwaarden over te nemen. Hij schrijft dat het voordeel daarvan is dat risico's als schade door zinken, kruiend ijs, losslaan, aanvaring, transport e.d., welke nu niet verzekerd zijn, straks aanvullend verzekerbaar zijn. Dat had hij zich moeten realiseren bij het afsluiten van de onderhavige verzekeringsovereenkomsten. Op 13 augustus 2003 heeft hij zelfs nog een nieuwe verzekeringsovereenkomst gesloten met een van klagers.

Van verzekeraar had mogen worden verwacht, dat hij alvorens een advies voor een bepaalde verzekeraar te geven, de markt en de condities voor het verzekeren van woonschepen terdege had onderzocht. Hij had een productvergelijking moeten maken tussen de aanbieders in de markt en op basis daarvan een advies moeten geven of zich moeten onthouden van een advies.

Klagers wijzen op het gestelde in de Gedragscode Verzekeraars omtrent transparantie:
'Wij geven heldere voorlichting zodat de consument en andere afnemers begrijpen welk product zij aanschaffen, welke voorwaarden daaraan zijn verbonden (…)' en
'Wij verkopen duidelijke producten (…)'

Verzekeraar heeft geen heldere of duidelijke voorlichting gegeven. Hij heeft een verkeerd product aangeboden voor woonschepen. Hij heeft ook zijn zorgplicht onvoldoende in acht genomen.

Het standpunt van verzekeraar

De drie eerste verwijten van klagers zal verzekeraar gezamenlijk behandelen. Hij is direct writer en biedt in die hoedanigheid verzekeringen aan, uiteraard alleen eigen verzekeringsproducten. In december 2002 heeft hij alle verzekeringnemers met een woonschip schriftelijk bericht dat hij had besloten geen woonschepen meer te verzekeren en dat de verzekering per eerstkomende vervaldatum werd beëindigd. In de brief worden bij wijze van voorbeeld risico's genoemd waarbij uitdrukkelijk is vermeld dat die niet verzekerd waren: 'Het voordeel voor u is dat u risico's als zinkschade, schade door kruiend ijs, losslaan, aanvaringschade, transportrisico's e.d. welke nu niet verzekerd zijn, bij (een andere verzekeraar) straks wel als optie aanvullend kunt verzekeren.'

De verzekeringnemers zijn derhalve ruimschoots voor de schadedatum erop gewezen dat hun verzekering beperkingen kende. In de brief zijn zij erop gewezen dat zij ook zelf een andere verzekeraar voor hun woonschip konden zoeken. Zij zijn uiteraard zelf verantwoordelijk voor de keuze die zij zelf destijds hebben gemaakt.

Bij de brief was een 'Antwoordformulier Woonbootverzekering' gevoegd. In dit formulier is de verzekeringnemers de mogelijkheid geboden de verzekering onder dezelfde voorwaarden bij (een andere verzekeraar) voort te zetten. Voorts werd hun de gelegenheid geboden informatie op te vragen over een uitgebreide woonbootverzekering. Ten slotte werd hun de gelegenheid geboden de - uitgebreide - verzekering eerder (dan de prolongatiedatum) te laten ingaan.

Verzekeraar heeft de verzekeringnemers derhalve in elk geval in december 2002 met genoemde brief geïnformeerd dat het mogelijk was een uitgebreidere verzekering te sluiten voor hun woonschepen. Geen van klagers heeft hem verzocht de verzekering voor de prolongatiedatum te beëindigen.

Reeds om deze redenen zijn de verzekeraar gemaakte verwijten niet terecht.

Met betrekking tot de individuele positie van elk van klagers op deze onderdelen van de klacht merkt verzekeraar op:
- Op 27 december 2002 is eerdergenoemde beëindigingsbrief aan mevrouw P. verzonden. Zij heeft het antwoordformulier op 27 januari 2003 geretourneerd. Zij heeft aangekruist dat zij de verzekering per premievervaldatum 1 december 2003 onder dezelfde voorwaarden bij de door verzekeraar in de beëindigingsbrief genoemde verzekeraar wilde voortzetten. Uit het formulier blijkt voorts dat zij

ervoor heeft gekozen geen nadere informatie op te vragen over een uitgebreidere verzekering. Zij voert nog aan dat op 13 augustus 2003 een nieuwe verzekering zou zijn aangegaan. Deze nieuwe verzekering betreft echter een AVP.
- Aan de heer Van H. is op 17 december 2002 de beëindigingsbrief gezonden. Van hem is niets vernomen en op 6 maart 2003 is hem meegedeeld dat de verzekering per 1 september 2003 zou worden beëindigd.
- Aan de heer D. is op 17 december 2002 de beëindigingsbrief gezonden. Hij heeft daarop niet gereageerd en de polis is per 1 november 2003 beëindigd.
- Eveneens op 17 december 2002 is aan de heer Van L. de beëindigingsbrief gezonden. Hij heeft het antwoordformulier op 10 februari 2003 geretourneerd. Hij heeft aangekruist dat hij de verzekering per premievervaldatum 1 september 2003 onder dezelfde voorwaarden wilde voortzetten. Ook hij maakte geen gebruik van de mogelijkheid tot het opvragen van meer informatie over een uitgebreide woonbootverzekering.

Wat betreft het vierde verwijt wijst verzekeraar op de hierboven onder Inleiding geciteerde polisbepalingen. Deze spreken in algemene zin over het bezwijken van dijken en laten in het midden of sprake is van toestromend of wegstromend water. In dit geval is sprake van het bezwijken van een dijk, zodat verzekeraar een beroep heeft gedaan op de polisuitsluiting. Niet valt in te zien waarom hier sprake zou zijn van oneigenlijk gebruik van een uitsluíting.

Het commentaar van klagers

Klagers hebben, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, hun klacht gehandhaafd. Verzekeraar levert een product dat niet is toegespitst op de specifieke risico's van een woonschip/woonark. Juist als direct writer had hij met het oog op zijn zorgplicht zich daarvan moeten onthouden. Bovendien handelt hij in strijd met de Gedragscode Verzekeraars die vermeldt: 'Wij (verzekeraars) verkopen duidelijke producten'. Verzekeraar heeft in de beëindigingsbrief een andere verzekeraar aanbevolen. Verzekeraar moet ervoor instaan dat dit een goed advies was. Hij moet de consument goed, volledig en integer informeren. Hij heeft dat nagelaten en heeft daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

Het oordeel van de Raad

1. Op 5 december 2003 heeft de president van de Rechtbank te Den Haag in kort geding uitspraak gedaan in een zaak waarin het ook ging om schade aan een woonboot door de dijkverschuiving in Wilnis en polisbepalingen van kracht waren die ter zake van overstroming inhoudelijk gelijkluidend zijn aan die welke in de onderhavige klachtprocedure van toepassing zijn. De president sprak als zijn oordeel uit dat voorshands het door de verzekeraar gevoerde verweer dat de schade van de dekking is uitgesloten, gegrond is. Reeds dit pleit voor het standpunt van verzekeraar dat de door klagers geclaimde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.
2. Niet valt in te zien dat het verzekeraar niet vrij zou staan zich te beroepen op een - op dit geval toepasselijke - uitsluitingsclausule in de polis.
3. Het gaat hier om een uitzonderlijk schadevoorval. Reeds daarom kan niet worden geoordeeld dat verzekeraar, op de grond dat de door hem gevoerde polisvoorwaarden dit voorval van dekking uitsluiten, het verkeerde verzekeringsproduct heeft verkocht doordat hij de woonboten van klagers op een opstal- en inboedelverzekering in dekking

heeft genomen. Ook valt gelet op de uitzonderlijkheid van het schadevoorval en de ter zake voldoende duidelijke redactie van de desbetreffende polisbepalingen niet in te zien dat verzekeraar heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars ten aanzien van zijn voorlichtingstaak jegens klagers.
4. Op zich zelf levert het feit dat verzekeraar zijn verzekerden één bepaalde verzekeraar als zijn opvolger heeft aanbevolen en hun niet de keuze uit meerdere verzekeraars heeft geboden, nog geen verwijtbare gedraging van verzekeraar op. Uit het dossier is niet gebleken van omstandigheden die een ander oordeel rechtvaardigen.
5. Verzekeraar heeft dan ook de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond. .

Aldus is beslist op 10 oktober 2005 door mr. M.M. Mendel, voorzitter,
drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork, mr. D.H. Beukenhorst en mr. R. Cleton, 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)