RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/069 Br

i n d e k l a c h t nr. 2005.0250 (011.05)

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 onderlinge, een verzekering afgesloten ter zake van het risico van schade aan hun woonboot met toebehoren en inboedel.

In artikel 6.1 aanhef en onder 6.1. 5 van het op de verzekeringen van klagers van toepassing zijnde Reglement betreffende de Algemene voorwaarden voor Brand- en aanverwante verzekeringen is bepaald:
'Onverminderd de eventuele bijzondere uitsluitingen, vermeld in het toepasselijke speciale reglement, geeft de verzekering geen dekking voor schade, veroorzaakt door of ontstaan als gevolg van de navolgende evenementen en/of omstandigheden (…)
Overstroming (…)'

In artikel 1.20 van dit Reglement is bepaald:
'Overstroming
Het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.'

Verder is op de verzekeringen van toepassing een Speciaal Reglement betreffende de bijzondere voorwaarden voor de verzekering van woonschepen.

Verzekeraar heeft geweigerd de schade aan de woonboten met toebehoren en inboedel van klagers 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.

Na de watersnoodramp van 1953 hebben verzekeraars op basis van een bindend besluit de overstromingsclausule in hun voorwaarden opgenomen voor opstal/inboedel, bedrijfsgebouwen en inventaris en goederen. Dit was nodig om de verzekeringsbedrijfstak te beschermen tegen calamiteiten die haar solvabiliteit zouden aantasten.

Diverse verzekeraars hebben deze standaarduitsluiting van overstroming in hun specifieke voorwaarden van woonschepenverzekering overgenomen. Het daarin opnemen van deze uitsluiting kan echter niet hun bedoeling geweest zijn, omdat een woonboot nu eenmaal drijft, kan varen en versleept kan worden, en dus niet overstroomd kan raken. Ook verzekeraar sluit overstroming uit van de dekking. In het speciaal reglement voor het verzekeren van woonschepen wordt daarvan verder niet gerept. Hij heeft zich niet gerealiseerd dat aansluiting tussen het algemene en het speciale reglement ontbreekt en dat het logisch is dat in een speciaal reglement voor woonboten de uitsluiting voor overstroming nader wordt uitgewerkt gezien het feit dat een woonschip wordt verzekerd. Door de schade af te wijzen schaadt hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf. Hij had klagers in elk geval het voordeel van de twijfel moeten geven.

Ook in een pleziervaartuigenpolis (een pleziervaartuig is een gelijk object als een woonark, maar met een andere bestemming) komt een dergelijke uitsluiting niet voor.

Een andere kwestie is of verzekeraar in het onderhavige schadegeval terecht een beroep kan doen op deze polisbepaling die in de kern ten doel heeft hem te beschermen tegen schade door instromend water en niet door uitstromend water. Op deze wijze wordt deze bepaling wel erg in het nadeel van verzekerden uitgelegd.

In de geest van de overstromingsclausule zou zijn als schade aan zaken op de wal, zoals tuinhuisjes en de inhoud daarvan, wordt uitgesloten. Andere verzekeraars doen dat zo.

Van verzekerden mag niet worden verwacht dat zij kennis dragen van de reikwijdte van een dergelijke polisuitsluiting bij het verzekeren van een woonschip

op een specifieke polis daarvoor. De Gedragscode Verzekeraars schrijft de verzekeraars transparantie en duidelijke productvoorlichting voor.

Het standpunt van verzekeraar

Bij claims als de onderhavige wordt eerst vastgesteld of sprake is van een gedekt evenement. Voor de leden/verzekerden geldt steeds het Reglement betreffende de Algemene voorwaarden voor Brand- en aanverwante verzekeringen en vervolgens, afhankelijk van het verzekerde risico, een Speciaal Reglement met de bijzondere voorwaarden voor de verzekering van het specifieke risico.

Tot 1 januari 1998 werden woonarken (dus op een betonnen onderbouw/fundament), met vaste ligplaats en permanent bewoond, door verzekeraar in verzekering genomen onder het Speciaal Reglement voor Woonhuizen. Dit sluit aan bij de gangbare opvatting in de markt dat er een fundamenteel verschil is tussen woonschepen en woonarken. In tegenstelling tot woonschepen ontberen woonarken namelijk alle functionele eigenschappen van een schip, behalve het noodzakelijke drijfvermogen voor de opbouw/woning. Voor deze risico's ligt een woonhuisdekking dus meer voor de hand dan een (plezier)vaartuigverzekering zoals door sommige (schepen)verzekeraars wordt gepropageerd. Alle afgedekte risico's die met het varen en het gebruik van motoren verband houden zijn voor een woonark irrelevant.

In overleg met de herverzekeraar en enkele andere onderlingen is onderzocht aan welke andere risico's een woonark wordt blootgesteld, waarvoor redelijkerwijs dekking geboden zou moeten worden die niet onder een woonhuisdekking valt. Dit heeft ertoe geleid dat verzekeraar vanaf 1998 voor woonarken (en soms gelet op het gebruik hiermee gelijk te stellen woonschepen) een nieuw reglement heeft ingevoerd met dezelfde dekking als voor een woonhuis, maar uitgebreid met enkele rubrieken die verband houden met specifieke risico's waaraan een woonark/schip wordt blootgesteld, zoals aanvaring, diefstal van de ark en andere van buitenkomende onheilen, echter met inachtneming van de uitsluitingen die in het Reglement Algemene Voorwaarden zijn vervat.

Aangezien de gebeurtenis van 26 augustus 2003 een overstroming is als gedefinieerd en van de dekking uitgesloten in het Reglement Algemene Voorwaarden, zijn de schadeclaims uit dien hoofde dan ook afgewezen.

Dat schade aan woonhuizen etc. wel binnen de werkingssfeer van de WTS valt, maar schade aan woonarken niet, omdat deze in beginsel verzekerbaar zou zijn, (dit sluit niet aan bij de opvattingen van belangrijke partijen in dit marktsegment van de private sector), betekent niet dat verzekeraar daarom zijn polisvoorwaarden anders moet interpreteren. Bovendien is niet dijkinzakking de feitelijke oorzaak van de schade aan de woonarken, maar is de schade het directe gevolg van het besluit van de overheid om door het leggen van dammen in de ringvaart het betrokken deel droog te leggen om de schade te beperken en met het herstel te beginnen. Het gevolg was echter dat hierdoor de woonarken kwamen scheef te liggen; ook de vaste verbindingen met de oever, bestaande uit kabels, water en rioolaansluitingen, zijn hierop van invloed geweest.

• *Verzekeraar heeft een verkeerd verzekeringsproduct verkocht.*

Aan klagers, op één na, is in eerste aanleg (vóór het jaar 1998) een woonhuizendekking afgegeven. Dit is een gangbaar en acceptabel product. Verzekeraar heeft vanaf 1998 de dekking uitgebreid en ondergebracht in een

2005/069 Br

"Speciaal Reglement voor Woonschepen". Hier zijn bijzondere risico's opgenomen waaraan arken mogelijkerwijs wel, maar woonhuizen niet blootgesteld worden. Kennelijk is ook deze uitbreiding voor klagers onvoldoende en is het enige gerede product in hun optiek een schepenverzekering, dit mede omdat een uitsluiting voor overstroming daarin niet is opgenomen. Een schepenverzekering bevat echter veel rubrieken die irrelevant zijn voor woonarken; verder blijft de maximale uitkering beperkt tot de verzekerde som. Uitkeringen daarboven die bij woonhuizen (bij verzekeraar ook bij woonarken) gebruikelijk zijn tot 25% in geval van opruiming, beredderingskosten, evenals rubrieken die voor woningen gebruikelijk zijn, komen in de schepenverzekering niet voor. Bij sommige verzekeraars kunnen woonschepen zonder eigen voorstuwing niet verzekerd worden op een schepenverzekering. Andere verzekeraars bieden die mogelijkheid wel, maar met een veel hogere premie dan voor de onderhavige woonarkenverzekering.

• *Verzekeraar heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars in zijn voorlichtingstaak aan verzekerde(n).*

Vermoedelijk zijn klagers van mening dat verzekeraar bij het aanbieden van een verzekering voor woonarken had moeten wijzen op het niet verzekerd zijn van schade door overstroming of dijkinzakking. Als hij echter de verzekeringnemers op deze uitsluiting had gewezen, was dit stellig voor hen geen reden geweest de verzekering niet aan te gaan en een schepenverzekering af te sluiten. De gebeurtenis is door niemand voorzien en werd tot dat moment door vele deskundigen als onwaarschijnlijk aangemerkt. Verzekeraar waarschuwt zijn verzekerden ook niet voor rampen en gebeurtenissen die elders in de wereld wel plaatsvinden, maar waarvan aangenomen wordt dat deze hier niet zullen voorkomen. Daarnaast blijft hij van mening dat de schade aan de arken een indirect gevolg is van de overstroming en veroorzaakt is door bewust menselijk handelen tot beperking van de omvang van de ramp. In dat geval ligt het in de lijn dat de overheid de schade vergoedt.

• *Verzekeraar adviseert zijn verzekerden zonder zich te hebben verdiept in de verzekeringsmogelijkheden in de markt.*

Ook hier gaan klagers uit van een onjuist standpunt, namelijk dat verzekeraar de betrokken verzekerden in beginsel een ander product moet aanbieden, te weten een (woon)schepenverzekering. Zoals gezegd heeft een woonark, met een rechthoekige betonnen onderbouw als een fundament (dus met geen andere eigenschap van een schip dan het drijfvermogen), met een permanente ligplaats, vaste aansluitingen voor elektriciteit, water en riolering, meer overeenkomst met een woonhuis dan met een schip. Een schepenverzekering is niet op dit risico toegesneden.

• *Verzekeraar maakt oneigenlijk gebruik van een polisuitsluiting die daarvoor niet bedoeld kan zijn.*

Klagers gaan voorbij aan de betekenis van polisuitsluitingen, namelijk duidelijkheid bieden over de dekkingsbeperkingen, zoals aardbevingen, molest, terrorisme en ook overstromingen. Risico's die niet door verzekeraar worden gedragen en waarvoor de verzekerde ook geen premie in rekening wordt gebracht. De onderhavige gebeurtenis is een catastroferisico dat buiten de dekking valt. Het bewijs daarvoor is dan ook de inwerkingtreding van de WTS, waaruit de schade aan woonhuizen en inboedels grotendeels wordt vergoed.

• *Verzekeraar heeft met het afwijzen van de claim de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.*

Klagers beargumenteren deze stelling op grond van hun onderzoek(?) dat ca 50% van de woonarken niet op een echte (woon)schepenverzekering is verzekerd en dat naar hun mening het Verbond van Verzekeraars de sector op deze omissie zou moeten wijzen. Eerder is uiteengezet dat hier voorbij gegaan wordt aan het verschil tussen een woonark en een woonschip. Dat sommige verzekeraars dit onderscheid niet maken, mag niet leiden tot een negatief oordeel over hen die dat onderscheid wel maken.

Verzekeraar heeft met bovenstaande uiteengezet waarom sprake is van een niet gedekt evenement. De stelling van klagers dat een aansluiting tussen het Algemene en het Speciale Reglement voor de uitsluiting van overstroming ontbreekt en dat deze uitsluiting in het Speciaal Reglement Woonschepen nader uitgewerkt moet worden, wordt door hen niet toegelicht. De Reglementen zijn in deze echter helder en niet voor meerdere uitleg vatbaar. Verzekeraar heeft de belangen van zijn leden/verzekerden in acht genomen. Hem kan niet worden aangerekend dat in het besluitvormingstraject tussen het Verbond en de Ministerraad een onjuiste interpretatie van de verzekerbaarheid van woonarken pur sang heeft plaatsgehad, waardoor een categorie burgers van de noodzakelijke compensatie van hun schade verstoken blijft.

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. Bovendien heeft de consument recht op een polis die de algemeen gangbare en bij hem min of meer bekend veronderstelde uitsluitingen bevat. De Gedragscode Verzekeraars vermeldt: 'Wij (verzekeraars) verkopen duidelijke producten'. De onderhavige verzekering voldoet daaraan niet, omdat deze voor de vakman al moeilijk te begrijpen is. Verzekeraar moet een heldere dekking bieden. Dit raakt ten volle het verantwoordelijk en professioneel uitoefenen van het verzekeringsbedrijf, conform de Gedragscode Verzekeraars. De consument moet goed, volledig en integer worden geinformeerd door verzekeraar. Transparantie is ver te zoeken. Volgens klagers heeft verzekeraar dan ook 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

2005/069 Br

dit voorval van dekking uitsluiten, het verkeerde verzekeringsproduct heeft verkocht doordat hij de woonboten van klagers op de onderhavige verzekering 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. De klacht dat verzekeraar zijn verzekerden advies heeft gegeven richting één bepaalde verzekeraar, zonder zich in de verzekeringsmogelijkheden in de markt te hebben verdiept, is kennelijk gericht tegen de verzekeraar bedoeld in uitspraak Nr. 2005/068 Br van heden en kan dus hier buiten beschouwing blijven.
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, 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)