RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/26 Br.T

i n d e k l a c h t nr. 200.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer.

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

Inleiding

Blijkens een op 18 september 1997 aan klager uitgereikt polisaanhangsel no. 4 is klagers woonhuis voor 100% bij een verzekeraar verzekerd op 'extra uitgebreide brandvoorwaarden incl. glas'.

Blijkens de krachtens voormeld aanhangsel op de verzekering toepasselijke polisvoorwaarden SP 101 Opstalverzekering voor particulieren is klagers woonhuis verzekerd tegen de in artikel 2 daarvan genoemde risico's. Voorts dekt artikel 3 van deze voorwaarden het risico van schade aan het tot lichtdoorlating dienende glas in klagers woonhuis, op de in dat artikel omschreven condities.

Op of omstreeks 24 februari 1999 heeft een grondverschuiving plaatsgevonden waarbij een grote hoeveelheid grond van de achter klagers woonhuis gelegen berg tegen de achtergevel van het woonhuis tot stilstand is gekomen. Daarbij is de achter dat woonhuis gelegen veranda bezweken. Klager heeft hierdoor aanzienlijke schade geleden.

Klager heeft in kort geding gevorderd dat de verzekeraar zou worden veroordeeld tot het betalen van een voorschot op de uit te keren verzekeringspenningen, maar bij vonnis van 2 juni 1999 heeft de president van de rechtbank die vordering afgewezen.

Op 9 augustus 1999 hebben klager en de verzekeraar een vaststellingsovereenkomst ondertekend waarbij werd overeengekomen:

1. dat de verzekeraar aan klager een coulance-uitkering zou betalen van ƒ 12.000,-, vermeerderd met ƒ 7.235,- ter zake van de door klager geleden schade aan kunststoframen;
2. dat klager zowel de verzekeraar als de tussenpersoon finale kwijting verleende en afstand deed van alle rechten die hij naar aanleiding van de in de overeenkomst genoemde schade, uit hoofde van de verzekering jegens hen mocht hebben of verkrijgen.

2000/26 Br.T

De klacht

Klager heeft zijn woonhuis al sinds jaar en dag bij de tussenpersoon verzekerd. Pas sinds kort weet klager dat deze niet zelf het risico draagt, maar het bij een verzekeringsmaatschappij heeft ondergebracht.

Bij de grondverschuiving van 24 februari 1999 is een deel van klagers tuin tegen zijn woonhuis beland. Klager is ervan overtuigd dat de onderhavige verzekering deze schade dekt, met name omdat hij eerst, via dezelfde tussenpersoon, bij een andere verzekeraar verzekerd was en de polis toen o.a. natuurgeweld en grondverschuivingen van de dekking uitsloot, en voorts omdat de onderhavige verzekering op de meest uitgebreide condities is gesloten.

Omdat zich in het verleden in de omgeving van zijn woonhuis meermalen kleinere grondverschuivingen hebben voorgedaan, heeft klager - op advies van de tussenpersoon - uiteindelijk gekozen voor de meest uitgebreide polis, waarin in ieder geval natuurgeweld en grondverschuivingen gedekt zouden zijn.

Toen klager daartoe besloot, sprak de tussenpersoon: ‘Al komt er slechts één korreltje zand van de berg rollen; als ‘t schade veroorzaakt, is deze gedekt’.

Klager heeft de onderhavige schade direct aan de tussenpersoon gemeld, maar tot zijn verbazing deelde deze toen mede dat de schade niet gedekt is. Deze afwijzing heeft de tussenpersoon echter nooit schriftelijk willen bevestigen. Pas toen klager via zijn rechtsbijstandverzekeraar een advocaat inschakelde, zei de tussenpersoon dat hij zich vergist kon hebben en maakte hij voorzichtig gewag van de mogelijkheid van een coulancebetaling.

Pas toen werd het klager duidelijk dat niet de tussenpersoon, maar een verzekeraar de risicodrager is. Ook de verzekeraar heeft nooit schriftelijk aan klager bevestigd dat de schade niet gedekt is.

Tijdens het kort geding bleek dat de tussenpersoon coulance-toezeggingen had gedaan, waar de verzekeraar niet van op de hoogte was.

Uiteindelijk heeft klager door de nood gedwongen - de schade is nog steeds aanwezig en klager is via een gemeentelijke noodverordening uit zijn woonhuis gezet - op 9 augustus 1999 een coulanceregeling geaccepteerd, waarbij klager - onder protest - zowel de verzekeraar als de tussenpersoon finale kwijting heeft verleend.

Klager wil dat de Raad zich uitspreekt over het optreden van de tussenpersoon.

Het standpunt de tussenpersoon

Klager is al vele jaren klant van de tussenpersoon en heeft vele schaden met hem geregeld. De grootste schade dateert uit begin jaren ’90, waarbij sprake geweest is van een instortingsschade.

In Nederland is er geen verzekeraar die instorting dekt. Klager is echter van mening dat hier geen sprake is van instorting, maar van regenwaterschade. Dit punt is voor de rechtbank uitgeprocedeerd en daarbij is komen vast te staan dat de schade wel degelijk een instortingsschade is, waarvoor de polis geen dekking verleent. Overigens had klagers inboedelverzekeraar in een eerder stadium al hetzelfde standpunt ingenomen. Deze inboedelpolis loopt niet via het kantoor van de tussenpersoon.

2000/26 Br.T

Klager verwijt de tussenpersoon:

a. dat hij hem te laat schriftelijk heeft medegedeeld dat de schade niet onder de polis gedekt is.
b. dat hij in het verleden zou hebben toegezegd dat de polis dekking geeft voor soortgelijke schaden.

Ad a. Op 24 februari 1999 heeft de tussenpersoon klager bezocht en hem toen mondeling medegedeeld dat instortingsschade niet gedekt is onder de polis. Omdat klager van mening was dat de schade geen instortingsschade maar hemelwaterschade is, heeft de tussenpersoon hem, in overleg met zijn advocaat, de gelegenheid gegeven dit te onderbouwen. Hemelwaterschade is in principe een gedekt evenement. De tussenpersoon heeft klager bewust geen schriftelijke afwijzing doen toekomen, omdat hij klager in de gelegenheid wilde stellen het bewijs te leveren. Wel heeft hij zeer regelmatig, zowel aan klager als aan zijn advocaat, medegedeeld dat instortingsschade niet geclaimd kan worden onder de polis. Het expertiserapport dat zij - naar de Raad verstaat: klager en zijn advocaat - hebben laten opstellen heeft de tussenpersoon voor de goede orde ook aan de verzekeraar voorgelegd om een duidelijk standpunt te krijgen. Ook deze is van mening dat de schade te wijten is aan instorting van de berg en dat derhalve geen dekking bestaat op de polis.

Omdat klager intussen in een buitengewoon vervelende positie gemanoeuvreerd was door de gemeente die hem uit veiligheidsoverwegingen uit zijn huis gezet had, heeft de tussenpersoon aan klagers advocaat meegedeeld dat hij bereid was na te gaan of aan klager door de verzekeraar een coulance-uitkering gegeven zou kunnen worden. De advocaat deelde mede dat alle partijen op elkaar aan het wachten waren, omdat de gemeente de indruk had dat de schade gedekt zou zijn onder een verzekering. De gemeente was derhalve niet geneigd om klager op een andere wijze tegemoet te komen en handhaafde haar standpunt inzake de ontruiming van het pand, zonder daarvoor enige kosten aan klager te vergoeden in de veronderstelling dat de verzekeraars een vergoeding zouden geven. De advocaat wenste deze cirkelredenering te doorbreken. Dit is mogelijk de reden geweest dat zij bij de tussenpersoon zijn blijven aandringen op een schriftelijke afwijzing. Indien de tussenpersoon tot die schriftelijke afwijzing zou hebben besloten, waren de kansen voor klager verkeken om een coulance-uitkering van de verzekeraars te krijgen. Dit heeft de tussenpersoon ertoe gebracht de schriftelijke afwijzing enige tijd op te houden. Hij heeft aan de advocaat voorgesteld een coulance-uitkering te realiseren, te betalen door de opstal- en de inboedelverzekeraar, tot een maximum van ƒ 20.000,-. Hierbij had de tussenpersoon bepaald dat deze coulance-uitkering alleen zou worden gedaan, indien klager daarmee akkoord zou zijn. Bij klager is tot op dat moment de mening blijven bestaan dat de polis wel degelijk dekking gaf, dat er derhalve geen sprake was van een coulance-uitkering, maar dat de schade zou moeten worden vergoed. Nadat de tussenpersoon van de advocaat vernomen had dat klager persisteerde bij zijn standpunt en derhalve de coulance-uitkering niet accepteerde, heeft de tussenpersoon hem medegedeeld dat hij geen moeite meer zou doen voor een coulance-uitkering. Bovendien had de advocaat reeds gedagvaard in kort geding, waarbij aan de president van de rechtbank de vraag is voorgelegd, of er dekking was op de opstalpolis.

Tijdens de procedure is de toezegging van de tussenpersoon om na te gaan of een coulance-uitkering te realiseren zou zijn door klager naar voren gebracht als ware het een toezegging van de verzekeraar. De president heeft tenslotte geoordeeld dat deze coulance-uitkering er zou moeten komen. Op voorstel van de tussenpersoon is vervolgens door de verzekeraar van de opstal een coulance-aanbod gedaan, waarbij klager finale kwijting zou verlenen, zowel ten opzichte van de verzekeraar als de tussenpersoon. Dit is schriftelijk vastgelegd in de vaststellingsovereenkomst die met klager tot stand gekomen is, waarna dienovereenkomstig is betaald.

De tussenpersoon is dan ook van mening dat hij klager in velerlei opzichten tegemoet gekomen is en hem ook correct heeft geïnformeerd. Hij had ook een ander standpunt kunnen innemen door klager op 24 februari 1999 of enige dagen later schriftelijk mede te delen dat de schade niet gedekt was op de polis in verband met het ontbreken van een gedekt evenement. In dat geval had hij hem geen coulance-voorstel kunnen doen. Dat voorstel heeft klager een aantal duizenden guldens opgebracht, die hij heeft kunnen aanwenden voor het opruimen van de ravage die de instorting had teweeg gebracht.

Ad b. Bij zijn verweerschrift legt de tussenpersoon over een door hem gemaakte notitie naar aanleiding van de door klager uitgebrachte dagvaarding in het kort geding tegen de opstalverzekeraar. In die notitie staat onder meer vermeld: ‘Ik verklaar bovendien dat ik aan (klager), noch aan zijn toenmalige echtgenote, toegezegd heb dat natuurgeweld in de polis meegedekt zou zijn. Immers, soortgelijke risico’s zijn nadrukkelijk van de polis uitgesloten. Wel kan het zijn dat ik hem erop gewezen heb dat waterschade uit hoofde van regen en neerslag op de nieuwe polis beter en ruimer verzekerd is dan op de (eerdere) polis het geval was. Het instorten van de berg is naar mijn stellige overtuiging niet aan de orde geweest. Wel kan ik aan (klager) gezegd hebben dat hij maatregelen dient te treffen teneinde schade door regen en neerslag te voorkomen die het gevolg is van het hellende karakter van zijn achtertuin. Hij heeft dat ook opgevolgd door goten aan te leggen waarlangs het water vanaf de helling op een veilige wijze langs het huis wegstroomde’.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klager merkt op dat het niet om instortingsschade gaat, maar om grondverschuiving als gevolg van langdurige regenval. Klager vindt dat de tussenpersoon (en de verzekeraar) niet had(den) mogen nalaten tijdig schriftelijk aan hem uiteen te zetten dat en waarom de schade niet is gedekt.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad stelt voorop dat hij geen voor partijen bindende uitspraak kan doen omtrent de vraag of de tussenpersoon destijds aan klager heeft meegedeeld dat de onderhavige opstalverzekering schade door grondverschuiving dekt, nu partijen hieromtrent van mening verschillen en bewijs van de juistheid van de ene of de andere stelling ontbreekt. Verdedigbaar is evenwel het standpunt van de tussenpersoon dat hij zodanige mededeling aan klager niet heeft gedaan. Door het innemen van dat standpunt heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

2000/26 Br.T

2. De tussenpersoon heeft onweersproken aangevoerd dat hij herhaaldelijk mondeling aan klager heeft kenbaar gemaakt dat en waarom voor het onderhavige evenement geen dekking bestond, dat verzekeraar de schade daarom ook afwijst en dat klager zulks ook (zonder het overigens daarmee eens te zijn) heeft begrepen. Aldus bestond voor klager de gelegenheid om zich tegen die afwijzing te verweren en kan niet gezegd worden dat de tussenpersoon - die op een coulancebetaling wilde aansturen - de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door die afwijzing niet tevens schriftelijk aan klager mede te delen.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 27 maart 2000 door Mr. J. Borgesius, Mr. R. Herrmann, Mr. Th.B. ten Kate en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)