**RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN**

U I T S P R A A K Nr. 2003/55 Re

i n d e k l a c h t nr. 2003.1119 (034.03)

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.

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

Inleiding

Klager heeft door bemiddeling van een gevolmachtigde tussenpersoon een doorlopende reisverzekering gesloten bij een verzekeringsmaatschappij die naderhand met verzekeraar is gefuseerd. Medio juni 2001 heeft klager, die met een auto en een caravan met vakantie was, in het buitenland autopech gekregen. Het herstel van de auto heeft ruim vier dagen geduurd. Klager en zijn echtgenote hebben die dagen doorgebracht op een camping. Verzekeraar heeft een aantal schadeposten vergoed, doch niet de kosten van het verblijf op de camping.

In de Algemene voorwaarden die op de onderhavige verzekering van toepassing zijn, is - voor zover hier van belang - bepaald:

‘4.6. (naam hulpcentrale van verzekeraar)

a In alle gevallen waar hulp als gevolg van een gedekte gebeurtenis nodig is, is verzekerde verplicht onmiddellijk contact op te nemen met (naam hulpcentrale verzekeraar).

b Kosten gemaakt zonder overleg en zonder goedkeuring van (naam hulpcentrale verzekeraar) worden nimmer vergoed behoudens bereddingskosten.

(...)’

In de van de Algemene voorwaarden deel uitmakende Rubrieksvoorwaarden, is - voor zover hier van belang - bepaald:

‘Rubriek 2 Extra Kosten

(...)

paragraaf 2 Dekking

2.1 Omschrijving van de dekking

Vergoed worden de in dit artikel genoemde kosten, mits deze aantoonbaar noodzakelijk en redelijkerwijs tijdens de duur van een reis extra gemaakt moesten worden als gevolg van een gebeurtenis of omstandigheid buiten de wil van de verzekerde ontstaan en op het voorkomen waarvan geen enkele invloed kon worden uitgeoefend.

(…)

i Kosten bij uitvallen van het vervoermiddel
1 De verzekering omvat de extra kosten, gemaakt in overleg met (naam hulpcentrale verzekeraar) in verband met uitvallen van het personenmotorrijtuig
(…)
j Extra verblijfskosten bij uitvallen van het motorrijtuig
Bovendien zijn, ook bij het uitvallen gedurende minder dan 2 dagen verzekerd de extra verblijfkosten van verzekerde(n). Het een en ander gedurende het gedwongen oponthoud door het uitvallen van het personenmotorrijtuig tijdens de gehele geldigheidsduur van de verzekering.
(...)'

De klacht

Nadat klager in april 1998 van de (gevolmachtigde) tussenpersoon de polis van de doorlopende reisverzekering en de verzekeringsvoorwaarden had ontvangen, heeft hij nooit enige informatie ontvangen over wijzigingen. Medio juli 2002 heeft klager contact opgenomen met de (nieuwe) tussenpersoon over de schade die hij had geleden als gevolg van de hem in juni 2001 overkomen autopech. Deze tussenpersoon deelde mede dat het polisnummer van klager onbekend was. Uiteindelijk bleek dat de verzekeringsmaatschappij bij wie klager de verzekering had gesloten, was overgenomen door verzekeraar en dat de schade bij deze moest worden geclaimd. De tussenpersoon heeft klager toen hiervoor een schadeformulier en de algemene voorwaarden van verzekeraar toegezonden. Om meer duidelijkheid te krijgen over de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden heeft klager het telefoonnummer van verzekeraar gebeld dat stond vermeld op het ontvangen schadeformulier. Verzekeraar bleek te zijn verhuisd en klager vernam dat hij bij KPN het nieuwe telefoonnummer kon opvragen. Toen klager telefonisch contact had met verzekeraar kreeg hij te horen dat men over de verzekeringsvoorwaarden geen informatie kon verstrekken, omdat het polisnummer van klager niet bij verzekeraar bekend was en men zijn naam en postcode niet kon vinden. Klager werd verwezen naar de tussenpersoon. Klager heeft vervolgens aan de tussenpersoon een overzicht gegeven van de extra kosten die hij als gevolg van de autopech heeft moeten maken. De tussenpersoon deelde bij brief van 12 september 2002 mede dat, hoewel volgens de verzekeringsvoorwaarden er geen dekking is als niet tevoren telefonisch contact met de hulpcentrale van verzekeraar is opgenomen, de schadeclaim coulancehalve in behandeling zou worden genomen. Voorts deelde de tussenpersoon mede dat de kosten van een langer verblijf op de camping niet onder de dekking vielen. Klager heeft toen de tussenpersoon gevraagd nader toe te lichten wat onder verblijfskosten moet worden verstaan. Die toelichting is klager onthouden.

Verzekeraar is tekortgeschoten in zijn verplichting klager te informeren over de nieuwe tussenpersoon, de overname van de vroegere verzekeraar en de nieuwe telefoonnummers van verzekeraar. De gevolgen van deze tekortkomingen probeert verzekeraar op klager af te schuiven. Ten onrechte is het standpunt ingenomen dat verzekeraar het recht had om klager een uitkering te onthouden. Dat klager geen contact heeft opgenomen met de hulpcentrale van verzekeraar voordat hij de extra kosten heeft gemaakt, is niet aan klager te wijten. Klager was niet bekend met het optreden van verzekeraar en bovendien is gebleken dat het polisnummer van klager bij verzekeraar niet bekend was. Klager is ten slotte van

mening dat verzekeraar ten onrechte heeft geweigerd een toelichting te geven op de verzekeringsvoorwaarden.

Het standpunt van verzekeraar

Na het sluiten van de verzekering hebben er fusies van verzekeringsmaatschappijen plaatsgevonden die volgens alle voorschriften zijn gemeld aan toezichthouders en gepubliceerd in landelijke dagbladen. Uiteraard is ook het intermediair van de fusies op de hoogte gesteld. Oude telefoonnummers zijn doorgeschakeld naar opvangcentrales of voorzien van antwoordbanden waarop de nieuwe telefoonnummers werden gemeld. Klager heeft verzekeraar ook op die wijze getraceerd. Verzekeraar kan zich voorstellen dat de publicatie van de met de fusie gepaard gaande wijzigingen aan de aandacht van een particulier verzekerde als klager is ontsnapt, maar meent dat hem (verzekeraar) op dit punt geen verwijt treft. Evenmin ziet verzekeraar in dat geprobeerd is de consequenties van de wijzigingen op klager af te schuiven. In de verzekeringsvoorwaarden, die door de fusies niet zijn gewijzigd, is immers bepaald dat de kosten worden vergoed na inschakeling van de hulpcentrale. Bij de afgifte van een reisverzekeringpolis wordt aan iedere verzekeringnemer een hulppas verstrekt waarop het telefoonnummer van de hulpcentrale is vermeld. Klager heeft nagelaten telefonisch contact met de hulpcentrale op te nemen. Formeel is dat een grond voor afwijzing van de gehele schade. Op dit punt is artikel 4.6 b van de verzekeringsvoorwaarden overduidelijk. Het besluit van de gevolmachtigde om de schade van klager toch in behandeling te nemen valt onder de noemer ‘coulance’. De geclaimde verblijfkosten zijn geen schade in de zin van de polis. Het zijn normale kosten, die klager heeft gemaakt in verband met de geplande vakantie en die hij ook zonder gedwongen oponthoud zou hebben gemaakt.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Het standpunt van verzekeraar dat hij voldoende bekendheid heeft gegeven aan de fusie met de verzekeringsmaatschappij bij wie klager de onderhavige verzekering had gesloten, door deze fusie overeenkomstig de geldende voorschriften te melden aan de daarvoor in aanmerking komende instanties en zorg te dragen voor publicaties in landelijke dagbladen, is verdedigbaar.
2. Betreurd kan worden dat klager een schadeformulier heeft ontvangen waarop een telefoonnummer was vermeld waarop verzekeraar niet onmiddellijk was te bereiken. Deze omstandigheid is evenwel van onvoldoende gewicht om te kunnen leiden tot het oordeel dat verzekeraar onvoldoende zorgvuldig is geweest jegens klager. Dit geldt ook indien daarenboven juist zou zijn dat de gevolmachtigde en verzekeraar aan klager aanvankelijk beurtelings hebben medegedeeld dat het polisnummer (van de oorspronkelijke verzekeraar) niet bij hen bekend was. Daarbij is van belang dat uit de stukken blijkt dat (de gevolmachtigde van) verzekeraar aan klager onverwijld de verzekeringsvoorwaarden en een schadeaangifteformulier heeft toegezonden en dat voorts niet is gesteld of gebleken dat verzekeraar bij de (verdere) afwikkeling van de schade tekort is geschoten.

3. Klager heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij zich tot de hulpcentrale van verzekeraar heeft gewend, zoals is voorgeschreven in het onder Inleiding geciteerde artikel 4.6 onder a van de Algemene voorwaarden. Verzekeraar heeft zich niettemin bereid getoond de claim uit coulance in behandeling te nemen. De klacht houdt voorts in dat verzekeraar desondanks grond ziet voor afwijzing van de verblijfkosten. De Raad overweegt hieromtrent het volgende.
4. De bereidheid van verzekeraar klager tegemoet te komen brengt niet mee dat verzekeraar ook gehouden zou zijn een schadepost in behandeling te nemen die uit hoofde van de verzekeringsvoorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking komt. Volgens verzekeraar kunnen de kosten die klager en zijn echtgenote hebben gemaakt in verband met hun vijf dagen durende (niet geplande) verblijf op een camping in afwachting van de reparatie van hun auto, niet worden aangemerkt als kosten die klager extra heeft moeten maken. Klager en zijn echtgenote zouden, aldus verzekeraar, die verblijfkosten ook hebben gemaakt, indien zij geen autopech hadden gekregen en hun vakantie elders op een camping van hun keuze hadden doorgebracht. Dit standpunt vindt voldoende steun in de tekst van de hiervoor onder Inleiding geciteerde Rubrieksvoorwaarden. Verzekeraar heeft met de hiervoor vermelde uitleg in redelijkheid kunnen volstaan.
5. De slotsom van hetgeen hiervoor is overwogen is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 22 september 2003 door mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma en mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M.Splinter)