RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/61 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2003.0352 (006.03)

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

Klagers, echtelieden, hebben via een tussenpersoon bij verzekeraar onder meer een caravanverzekering gesloten voor hun toercaravan. De verzekerde som van de caravan bedraagt € 17.763,-.

In artikel 4 lid 4 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'Van de verzekering is uitgesloten schade als gevolg van het niet nemen van voldoende maatregelen ter voorkoming van diefstal. Hiervan is in elk geval sprake indien de caravan geplaatst wordt op de openbare weg of op een niet afgesloten, daaraan grenzend terrein, zonder te zijn voorzien van een deugdelijk(e) koppelingsslot of wielklem'.

In de nacht of vroege ochtend van 18 mei 2002 is de caravan gestolen. Verzekeraar heeft met een beroep op voormelde polisbepaling schade-uitkering geweigerd.

De klacht

Klagers zijn het niet eens met de weigering van verzekeraar om de schade uit te keren. De caravan, die op een voor onbevoegden verboden terrein stond, was zo geparkeerd dat diefstal onmogelijk was zonder ernstige schade te veroorzaken. Bij de diefstal is behoorlijke schade toegebracht en stevig geweld gebruikt: onder andere werd een 14 jaar oude boom zwaar beschadigd.

Nadat klagers tegen de afwijzing bezwaar hadden aangetekend, kregen zij via de tussenpersoon telkens te horen dat de directie van verzekeraar zelf ermee bezig was en dat echt binnenkort een beslissing zou worden genomen. Klagers belden de tussenpersoon om de twee weken; zij wilden een afspraak met verzekeraar om een toelichting te geven en hem te verzoeken de plaats van de diefstal in ogenschouw te nemen. De tussenpersoon verzekerde hen dat hij dit voor hen zou doen en dat hij met verzekeraar inmiddels een afspraak had gemaakt, dat verzekeraar met de herverzekeraar onderhandelde en dat het allemaal wel goed

zou komen. Dit ging zo vier maanden door. Klagers kregen het gevoel aan het lijntje te worden gehouden. Begin oktober 2002 meldde de tussenpersoon dat hij met iemand van verzekeraar bij het woonhuis van klagers was geweest, zodat verzekeraar met eigen ogen de situatie kon bekijken. Klagers moesten nog steeds geduld hebben. Daarop hebben zij weer geruime tijd niets gehoord. Zij hebben toen opnieuw via hun rechtsbijstandverzekeraar bij verzekeraar bezwaar aangetekend. Het was uiterst teleurstellend dat deze bij brief van 10 december 2002 heel kort reageerde en bij zijn standpunt bleef.

In een brief van 1 november 2002 aan hun rechtsbijstandverzekeraar hebben klagers de slordigheden en nalatigheden van verzekeraar op een rijtje gezet. Die willen zij bij de Raad aankaarten. Verzekeraar verwijt klagers het nalaten van maatregelen om diefstal van de caravan te voorkomen, maar is zelf tot nu toe in alles naar klagers nalatig en slordig. Inmiddels heeft hij weer een stommiteit begaan. Klagers hadden voor bepaalde tijd een woonhuisverzekering gesloten. Na twee jaar kregen zij nog steeds van verzekeraar een nota voor deze verzekering, hoewel de tussenpersoon beweert deze allang te hebben opgezegd. Klagers zouden van verzekeraar een bedrag van € 748,63 terugkrijgen, maar zij kregen slechts een bedrag van € 548,69 zonder enige uitleg daarover. Aangezien verzekeraar volgens zijn website graag met "professionele tussenpersonen" werkt, hebben klagers de tussenpersoon om uitleg daarover gevraagd. Deze zou het uitzoeken, maar tot op heden hebben klagers niets meer vernomen.

Het standpunt van verzekeraar

Klagers hebben op grond van artikel 4 lid 4 van de polisvoorwaarden geen recht op schadevergoeding. Verzekeraar heeft dit bij brieven van 19 juni 2002 aan de tussenpersoon, van 5 juli 2002 aan klagers en van 10 december 2002 aan de rechtsbijstandverzekeraar van klagers duidelijk gemaakt. Blijkens zijn brief van 30 december 2002 aan klagers deelt de rechtsbijstandverzekeraar de mening van verzekeraar.

In hun klacht brengen klagers geen nieuwe aspecten naar voren en verzekeraar heeft die zelf ook niet kunnen bedenken. Hij vindt de afwijzing dan ook nog steeds juist.

Verzekeraar heeft nagegaan of sprake is van de door klagers gestelde “slordigheden en nalatigheden” en zelfs “stommiteiten”. Bij brief van 11 februari 2003 heeft hij klagers daarover inmiddels benaderd.

Het commentaar van klagers

Klagers hebben, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, hun klacht gehandhaafd.

Volgens verzekeraar betreft de klacht met name het niet uitkeren van de diefstalschade en slechts zijdelings de wijze waarop zijn polisadministratie werkt. Hij doet zo geen recht aan de negatieve ervaringen van klagers met verzekeraar en met de tussenpersoon waarmee hij werkt. Uiteraard betreft de klacht ook de afwijzing van de diefstalschade. Het ontbreken van iedere redelijkheid en billijkheid bij de afwikkeling van de schade door verzekeraar stoort klagers enorm, maar daarop reageert verzekeraar op geen enkele wijze.

De klacht betreft heel uitgebreid de wijze waarop verzekeraar communiceert met zijn klant. Verzekeraar heeft niet zijn excuses aangeboden voor de gehele gang van zaken, betreurt deze niet eens. Hij bood slechts zijn excuses aan voor het niet

royeren van de caravanverzekering. Zijn gedetailleerde uitleg over de woonhuisverzekering in zijn brief van 11 februari 2003 is rijkelijk laat. Die had hij eerder moeten geven. Dat verzekeraar een nota had verzonden voordat de polis werd geroyeerd, wisten klagers niet; een korte toelichting toen was voldoende geweest en had veel ergernis kunnen voorkomen.

Ook de overige uitleg door verzekeraar in zijn brief van 11 februari 2003 is duidelijk, maar had veel eerder moeten geschieden. Andere verzekeraars sturen, zo is de ervaring van klagers, bij een nieuwe of gewijzigde polis altijd een begeleidend schrijven mee.

Verzekeraar schenkt geen aandacht aan de klacht over de negatieve ervaringen van klagers met de tussenpersoon waarmee verzekeraar werkt. Dit verbaast klagers omdat verzekeraar regelmatig op zijn website melding maakt van het belang van zijn professionele tussenpersonen.

Klagers wensen van verzekeraar enerzijds een redelijke uitkering en anderzijds gemeende excuses voor de wijze waarop hij met hen is omgegaan.

Het oordeel van de Raad

1. Klagers hebben hun caravan geplaatst op het plein voor hun woning, blijkens het proces-verbaal van aangifte bij de politie: ‘openbare weg/plaats’, zonder de caravan te voorzien van een deugdelijk(e) koppelingsslot of wielklem. In redelijkheid kon verzekeraar weigeren de schade door de diefstal van de caravan te vergoeden op de grond dat klagers door te handelen als voormeld niet hadden voldaan aan het gestelde in artikel 4 lid 4 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekerings-voorwaarden: in redelijkheid verdedigbaar is het standpunt dat het/de in dit artikel voorgeschreven deugdelijk(e) koppelingsslot of wielklem geschikt is om de diefstal te bemoeilijken. Door aan klagers vergoeding van hun caravan te ontzeggen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf dan ook niet geschaad. In zoverre zal de klacht ongegrond worden verklaard.

2. Ook overigens zal de klacht ongegrond worden verklaard.

Verzekeraar heeft erkend dat hij na de diefstal van de caravan ten onrechte nog een prolongatienota betreffende de caravanverzekering aan klagers heeft gezonden en heeft in zijn brief van 11 februari 2003 aan klagers zijn excuses daarvoor aangeboden.

Wat betreft de door klagers gesloten woonhuisverzekering heeft verzekeraar in zijn brief van 11 februari 2003 meegedeeld dat hem niet bekend was dat de woning al in 1999 door klagers was verkocht, en heeft hij de verzekering met terugwerkende kracht beëindigd en de onverdiende premie aan klagers terugbetaald. In de brief heeft hij uitgelegd waarom klagers niet het op het royementsaanhangsel vermelde bedrag van € 748,63 hebben teruggekregen, maar een bedrag van € 548,69.

Ook wat betreft de totstandkoming van de pakketverzekering, waaronder de autoverzekering, van klagers in 2002 en de automatische incasso van de premie betreffende deze pakketverzekering heeft verzekeraar in zijn brief van 11 februari 2003 aan klagers uitleg verschaft.

Ook dit een en ander geeft de Raad geen aanleiding tot het oordeel dat sprake is van zodanige gedragingen van verzekeraar dat deze in dit opzicht de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Daarbij verdient opmerking dat verdedigbaar is het standpunt dat te dezen sprake is van een van verzekeraar onafhankelijke tussenpersoon

voor wiens mogelijke tekortkomingen verzekeraar in het onderhavige geval niet aansprakelijk is.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 20 oktober 2003 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)