RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/21 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 105.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klaagster heeft voor zich zelf en haar partner bij verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. De verzekering heeft als ingangsdatum 9 juni 1986.

Blijkens artikel 1b onder 5 van de Polisvoorwaarden Rechtsbijstand- verzekering van verzekeraar omvat de rechtsbijstand mede het geven van juridisch advies.

In artikel 3d van de op de verzekering toepasselijke Algemene Verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat verzekeraar de verzekering tussentijds beëindigt als hij ‘van oordeel is dat het risico, waaronder begrepen het schadeverloop, voor (hem) in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is’.

Artikel 5 van die Algemene Verzekeringsvoorwaarden houdt in dat verzekeraar tussentijds één of meer beperkende bepalingen of een premieverhoging kan toepassen, onder meer als het schadeverloop daartoe aanleiding geeft.

De klacht

Gespreid over 13 jaar heeft klaagster twaalf maal informatie/een advies gevraagd aan verzekeraar. Deze reageert niet telefonisch op een zaak, maar verzoekt de verzekerde om de vraag op papier te zetten. Nimmer is er een langdurige zaak voortgekomen uit klaagsters verzoek om advies, of een juridische procedure, laat staan dat er een advocaat is ingeschakeld. Het betroffen alle voor een jurist eenvoudige adviezen.

2000/21 Rbs

In een brief van 7 mei 1999 aan klaagster stelt verzekeraar dat klaagster diverse malen een beroep heeft gedaan op haar rechtsbijstandverzekering en dat dientengevolge het aantal schademeldingen afwijkt van het gemiddelde schadeverloop. Klaagster heeft verzekeraar naar het getal van het gemiddelde schadeverloop gevraagd, maar dat getal is verzekeraar niet bekend. Het enige dat verzekeraar heeft geconstateerd, is dat klaagster meerdere malen een beroep op haar rechtsbijstandverzekering heeft gedaan, waarbij het voor hem niet uitmaakt of het een simpel advies betreft of een ingewikkelde procedure. Klaagster schat de totale kosten die zijn voortgevloeid uit haar verzoeken om informatie/advies in de dertien jaar dat zij verzekerd is op 24 uren arbeid à maximaal ƒ 200,- per uur = maximaal ƒ 4.800,-.

In de brief van 7 mei 1999 stelt verzekeraar dat hij het recht heeft om in verband met het schadeverloop verzekeringen te beëindigen of met beperkende bepalingen voort te zetten. Het recht om de verzekering met beperkende bepalingen voort te zetten wordt in de Algemene Verzekerings- voorwaarden echter niet genoemd.

Klaagster bestrijdt ten zeerste dat het risico voor verzekeraar, gezien het aantal malen dat zij om informatie heeft gevraagd en de inhoud van de gevraagde informatie, in redelijkheid onaanvaardbaar hoog zou zijn.

Voorts is de brief onduidelijk en staat vol tegenstrijdigheden en er is juridisch geen touw aan vast te knopen,

Klaagster ervaart de brief als eenzijdig (wel premie betalen, maar in voorkomende gevallen geen diensten verstrekken), als beledigend (alsof zij misbruik van de verzekering zou maken) en intimiderend (waag het niet om nog eens gebruik van de verzekering te maken). Bovendien heeft verzekeraar klaagster nimmer meegedeeld dat het vragen om advies/informatie beperkingen in de verzekeringsvoorwaarden met zich zou kunnen brengen. Klaagster wenst dan ook dat de brief wordt ingetrokken en dat zij, als de situatie zich voordoet, op normale condities gebruik kan blijven maken van haar verzekering.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

Klaagster heeft tot op heden twaalf verzoeken om rechtsbijstand c.q. juridisch advies bij verzekeraar ingediend, die alle in dekking zijn genomen.
Zij heeft derhalve gemiddeld één keer per jaar een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan. Het aantal schademeldingen wijkt hiermee aanzienlijk af van het gemiddelde schadeverloop in deze portefeuille. Verzekeraar is dan ook van mening dat het schadeverloop van klaagster voor hem in redelijkheid onaanvaardbaar hoog is.

Verzekeraar wijst op het daaromtrent in artikel 3d van de op de verzekering toepasselijke Algemene Verzekeringsvoorwaarden bepaalde. Hij heeft klaagster daarom bij (waarschuwings)brief van 7 mei 1999 geattendeerd op zijn in de polisvoorwaarden opgenomen recht om de verzekering tussentijds te beëindigen. In plaats van een beëindiging kan verzekeraar er ook voor kiezen om een beperkende bepaling op de polis te plaatsen.

Een en ander wordt pas beoordeeld nadat klaagster een volgend beroep op haar rechtsbijstandverzekering heeft gedaan. Aangezien de brief slechts een

waarschuwing betreft, zal de eerstvolgende nieuw aangemelde kwestie op normale condities en conform de betreffende verzekeringsvoorwaarden worden afgehandeld.
Verzekeraar is van mening dat hij in redelijkheid tot bovenstaande handelwijze heeft kunnen komen en dat hij juist zeer zorgvuldig heeft gehandeld door klaagster te waarschuwen alvorens eventueel over te gaan tot beëindiging van de polis of tot het aantekenen van een beperkende bepaling. Voorts merkt verzekeraar nog op dat de bestede uren en kosten van aan klaagster verleende rechtsbijstand c.q. juridisch advies aanmerkelijk hoger liggen dan zij veronderstelt.

Het commentaar van klaagster
Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Klaagster merkt nog op dat zij verzekeraar nimmer om rechtsbijstand, maar alleen om advies heeft gevraagd. Zij merkt voorts nog op dat verzekeraar wel spreekt over een afwijken van het gemiddelde aantal meldingen, maar niet noemt wat het gemiddelde is, en evenmin vermeldt hoeveel zijn aan adviezen aan klaagster bestede uren en kosten zijn.

Het overleg met verzekeraar
Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure
Verzekeraar heeft vervolgens bij brief van 25 november 1999 de Raad nog meegedeeld dat zijn verzekerden gemiddeld éénmaal per zeven jaar een beroep op hun rechtsbijstandverzekering doen. De aan klaagster op 7 mei 1999 gezonden waarschuwingsbrief is een standaardbrief die hij voor al zijn schadeverzekeringen hanteert. Ofschoon de bedoeling van de brief voldoende duidelijk is, heeft hij besloten om de brief meer toe te spitsen op de rechtsbijstandverzekering. Dit wil zeggen dat hij de erin voorkomende passage ‘het aantal schademeldingen wijkt af van het gemiddelde schadeverloop’ zal wijzigen in ‘het aantal verzoeken om rechtsbijstand....’. Alvorens tot het verzenden van een waarschuwingsbrief wordt overgegaan vindt, aldus verzekeraar, altijd een individuele beoordeling van het schadeverloop plaats. Dit houdt in dat hij zoveel mogelijk met individuele omstandigheden rekening tracht te houden. Klaagster stelt dat zij nimmer om rechtsbijstand, doch enkel om adviezen heeft verzocht. Ofschoon niet alleen van adviezen sprake is geweest, valt ook juridisch advies onder het begrip rechtsbijstand, zoals dit in artikel 1 van de (bijzondere) polisvoorwaarden van klaagsters rechtsbijstand- verzekering is gedefinieerd. Ook voor juridisch advies worden uiteraard (interne) kosten gemaakt, zodat dit wel degelijk van invloed is op het schadeverloop.
In reactie op de brief van verzekeraar van 25 november 1999 heeft klaagster haar klacht gehandhaafd. Zij blijft van mening dat de waarschuwingsbrief, ondanks de door verzekeraar voorgenomen aanpassing, onduidelijk, onjuist en

2000/21 Rbs

klantonvriendelijk blijft. Anders dan verzekeraar stelt, heeft zij alleen om juridisch advies en niet om rechtsbijstand verzocht.

Het oordeel van de Raad
1. Gelet op het aantal keren dat klaagster een beroep op haar rechtsbijstandverzekering heeft gedaan, waarbij opmerking verdient dat volgens artikel 1b onder 5 van de op de verzekering toepasselijke (bijzondere) polisvoorwaarden onder rechtsbijstand ook juridisch advies valt, acht de Raad verdedigbaar dat verzekeraar klaagster bij zijn brief van 7 mei 1999 op haar van het gemiddelde afwijkende claimgedrag heeft gewezen en haar heeft meegedeeld dat hij wellicht maatregelen, namelijk het opzeggen van de verzekering (artikel 3d Algemene Verzekeringsvoorwaarden) of het onder beperkende voorwaarden voortzetten ervan (artikel 5 Algemene Verzekeringsvoorwaarden), zou moeten nemen als dat claimgedrag niet verbeterde.
2. De Raad acht voorts de inhoud, vorm en stijl van de brief, tuchtrechtelijk bezien, niet onaanvaardbaar. Verzekeraar heeft overigens te kennen gegeven de brief te zullen verbeteren in die zin dat bij rechtsbijstandverzekeringen zal worden gesproken over ‘het aantal verzoeken om rechtsbijstand’ in plaats van ‘het aantal schademeldingen’.
2. Derhalve heeft verzekeraar door klaagster te schrijven, zoals hij dat in zijn brief van 7 mei 1999 heeft gedaan, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 14 februari 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)