RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2006/028 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2005.4103 (129.05)

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 bij verzekeraar een aantal schadeverzekeringen gesloten, waaronder een caravanverzekering. De premiebetaling voor deze verzekeringen geschiedde door middel van automatische incasso.

Op 3 februari 2005 heeft verzekeraar de schadeverzekeringen van klager per 1 december 2004 beëindigd wegens premieachterstand.

Op 15 februari 2005 heeft verzekeraar een schriftelijke schademelding, gedateerd 12 februari 2005, van klager ontvangen met betrekking tot een schade aan klagers caravan.

De klacht

Eind januari 2005 heeft klager een brief van verzekeraar ontvangen waarin hem werd verzocht binnen veertien dagen na dagtekening van die brief tot betaling over te gaan van het daarin vermelde bedrag. Klager heeft dat gedaan. In dezelfde periode heeft klager verzekeraar gemeld dat sprake was van schade aan zijn caravan. Direct daarna kreeg klager een brief van verzekeraar inhoudende dat verzekeraar de verzekeringen met terugwerkende kracht per 1 december 2004 had opgezegd en dat de schademelding met betrekking tot de caravan derhalve niet in behandeling werd genomen.

Verzekeraar stelt dat de voor de maand december 2004 verschuldigde premie niet is betaald. Klager weet hier niets van en kon dat ook niet weten. Hij heeft daarvan, anders dan verzekeraar beweert, geen brief ontvangen. Klager valt niets te verwijten nu verzekeraar heeft nagelaten in zijn aanmaning van januari 2005 ook de openstaande premie voor de maand december 2004 te noemen.

Klager wenst dat verzekeraar alsnog de schade aan de caravan vergoedt, klager een royementsverklaring voor zijn twee auto's doet toekomen waarop niet vermeld staat dat de verzekering is beëindigd wegens wanbetaling en dat de bij verzekeraar gesloten rechtsbijstand- en WA-verzekering worden voortgezet.

2006/028 Mo

Het standpunt van verzekeraar

Met klager is nadrukkelijk overeengekomen dat hij de premie voor alle bij verzekeraar lopende schadeverzekeringen via automatische incasso zou betalen. Klager moest derhalve ervoor zorgdragen dat zijn saldo op de betreffende bank- of girorekening voldoende was.

Klager heeft een slechte betalingsmoraliteit. Verzekeraar heeft in 2004 de premie slechts vier maal - in de maanden januari, mei, oktober en november 2004 - op normale wijze kunnen incasseren. In alle overige maanden heeft klager, omdat verzekeraar de premie niet automatisch kon incasseren, een betalingsverzoek met acceptgiro ontvangen waarin hem werd verzocht binnen veertien dagen tot betaling over te gaan en vervolgens (met uitzondering van de maand april 2004) een aanmaningsbrief met acceptgiro, waarin hem werd verzocht binnen veertien dagen over te gaan tot betaling.

In de verstuurde aanmaningsbrieven staat nadrukkelijk vermeld dat een betalingsachterstand leidt tot het verval van dekking en dat bij niet-tijdige premiebetaling dit verval ook daadwerkelijk intreedt. Ook staat daarin vermeld dat een verder verzuim van de kant van klager kan leiden tot beëindiging van het contract of de contracten waarop de vordering van verzekeraar betrekking heeft.

Bij ieder betalingsverzoek en bij iedere aanmaningsbrief werd voorts aangegeven op welke maand en op welk vorderingsnummer de vordering betrekking had. Klager heeft voor de maanden december 2004 en januari 2005 afzonderlijke betalingsverzoeken en aanmaningsbrieven ontvangen omdat iedere vordering bij verzekeraar op zichzelf wordt afgehandeld en het niet mogelijk is de vorderingen te bundelen.

Betalingsverzoeken en aanmaningsbrieven worden bij verzekeraar verstuurd via een geautomatiseerd proces. Het geautomatiseerd systeem heeft geen haperingen vertoond.

Klager was op de hoogte van het feit dat hij maandelijks aan het begin van de maand over voldoende saldo moest beschikken op zijn bank- of girorekening voor zijn maandelijkse betalingsverplichting aan verzekeraar. Vanaf het moment dat het bedrag dat klager verschuldigd was voor de maand december 2004, begin december 2004 niet van zijn rekening werd afgeschreven, behoorde klager te weten dat hij voor wat betreft de maand december 2004 niet voldeed aan zijn betalingsverplichting. Klager heeft hierop evenwel geen enkele actie ondernomen en de premie over de maand december 2004 niet voldaan. Gezien de voorgeschiedenis wist klager dat, nu de premie niet automatisch was geïncasseerd, hij in de loop van de maand middels een betalingsverzoek tot betaling zou worden gemaand. Ter zake van de premie voor de maand december 2004 heeft verzekeraar klager op 6 december 2004 een betalingsverzoek met acceptgiro toegezonden. In verband met het uitblijven van de premiebetaling is klager op 30 december 2004 een aanmaningsbrief met acceptgiro toegezonden. Op beide verzoeken is door klager niet gereageerd. Op 6 januari 2005 heeft verzekeraar klager een betalingsverzoek met betrekking tot de premie van de maand januari 2005 verstuurd, aangezien automatische incasso ook toen niet mogelijk bleek. Op 27 januari 2005 heeft verzekeraar klager een aanmaningsbrief toegezonden in verband met het onbetaald blijven van de premie met betrekking tot de maand januari 2005. Voorts heeft een medewerker van verzekeraar op 27 januari 2005 getracht klager telefonisch te bereiken teneinde hem mondeling te kunnen attenderen op de betalingsachterstand met betrekking tot de maand

december 2004. Aangezien klager telefonisch niet bereikbaar was, heeft de betreffende medewerker een voice-mailbericht ingesproken. Ook op dit bericht heeft klager niet gereageerd.

Toen verzekeraar de achterstallige premie voor de schadeverzekeringen over de maand december 2004 op 3 februari 2005 nog niet van klager had ontvangen, heeft hij deze verzekeringen met terugwerkende kracht per 1 december 2004 beëindigd. Op 4 februari 2005 zijn klager de betreffende polisbladen toegezonden. Eerst na verzending van de polisbladen heeft klager op 5 februari 2005 op het postkantoor de premie met betrekking tot de maand januari 2005 betaald. Deze betaling is door verzekeraar op 10 februari 2005 ontvangen en aan klager teruggestort. Op 15 februari 2005 heeft verzekeraar een schriftelijke schademelding van klager ontvangen op zijn caravanverzekering met betrekking tot een schade van begin januari 2005. Aangezien de betreffende verzekering al per 1 december 2004 was beëindigd, heeft verzekeraar deze schadeclaim afgewezen.

Het commentaar van klager

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

Het oordeel van de Raad

1. Klager beklaagt zich erover dat verzekeraar zijn schadeverzekeringen heeft beëindigd in verband met wanbetaling en daardoor ook een door hem geleden schade aan zijn caravan niet heeft vergoed. Klager stelt dat hem niets te verwijten valt aangezien hij eerst eind januari 2005 van verzekeraar een aanmaning heeft ontvangen en het daarin genoemde bedrag binnen de gestelde betalingstermijn heeft betaald. Over de premieachterstand over de maand december 2004 stelt klager niet door verzekeraar te zijn geïnformeerd. Verzekeraar heeft volgens klager ten onrechte nagelaten klager in zijn eind januari 2005 verstuurde aanmaning te wijzen op de premieachterstand over de maand december 2004.
2. Verzekeraar heeft hiertegenover het volgende aangevoerd. Verzekeraar heeft klager, toen automatische incasso van de premie over de maand december 2004 niet lukte, op 6 december 2004 een betalingsverzoek met acceptgiro toegezonden en, toen premiebetaling uitbleef, op 30 december 2004 een aanmaningsbrief met acceptgiro en voorts op 27 januari 2005 een voice-mailbericht ingesproken om klager te attenderen op de betalingsachterstand met betrekking tot de voor de maand december 2004 verschuldigde premie.
Op ieder betalingsverzoek en op iedere aanmaning wordt nadrukkelijk aangegeven op welke maand de vordering betrekking heeft. Bovendien wordt op iedere aanmaning nadrukkelijk gewezen op de consequenties van het niet betalen in die zin dat de dekking dan komt te vervallen en een verder verzuim tot royement van de polis kan leiden. Het versturen van betalingsverzoeken en aanmaningsbrieven is een geautomatiseerd proces, waardoor verzekeraar geen kopieën van de desbetreffende brieven kan overleggen. Voorbeelden van dergelijke brieven zijn aan de Raad overgelegd.
3. Naar het oordeel van de Raad is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat met het voorgaande voldoende is aangetoond dat hij tijdig herinneringsbrieven voor de premiebetaling over de maand december 2004 - waarin onmiskenbaar duidelijk wordt gewezen op de gevolgen van het niet tijdig betalen van de premie - heeft verstuurd aan klager. In dit verband merkt de Raad ook op dat klager niet heeft weersproken dat een medewerker van verzekeraar klager op 27 januari 2005 via diens voice-mail in kennis

2006/028 Mo

heeft gesteld van de betalingsachterstand over december 2004. Klager heeft in dit verband bij brief van 10 maart 2005 slechts opgemerkt dat hij zijn voice-mail nooit afluistert. Dit is echter voor zijn eigen risico.
De Raad acht voorts niet in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf het feit dat verzekeraar klager in de aanmaning met betrekking tot de premie over de maand januari 2005 niet heeft medegedeeld dat ook de premie over de maand december 2004 nog niet was voldaan, nu op iedere aanmaning nadrukkelijk wordt aangegeven op welke maand en op welk vorderingsnummer de vordering betrekking heeft. Eveneens verdedigbaar is naar het oordeel van de Raad dat verzekeraar alle bij verzekeraar lopende schadeverzekeringen van klager op 3 februari 2005 met terugwerkende kracht per 1 december 2004 heeft opgezegd nu klager niet binnen veertien dagen na de dag waarop de aanmaningsbrief in verband met het uitblijven van premiebetaling over de maand december 2004 aan klager is verzonden
(30 december 2004), tot premiebetaling is overgegaan en deze onbetaald gebleven premie betrekking had op alle bij verzekeraar lopende schadeverzekeringen van klager.
4. Verzekeraar heeft dan ook door te handelen als voormeld de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 3 april 2006 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)