RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/22 WA

i n d e k l a c h t nr. 122.99

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 is exploitant van een glazenwassers- en schoonmaakbedrijf, dat hij in 1995 van zijn broer heeft overgenomen. Per 1 januari 1978 is voor het bedrijf via assurantietussenpersonen bij verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven en beroepen gesloten. Die verzekering is in 1987 in de portefeuille gekomen van een gevolmachtigde agent van verzekeraar. Klager zond deze gevolmachtigde agent op 15 oktober 1996 een brief, waarin hij onder meer schreef: ‘Tevens wens ik een dekking inclusief dekking voor opzichtschades. (…) Zou deze aanpassing leiden tot wijziging van voorwaarden c.q. wijziging van de premiestelling dan zou ik dat graag van u vernemen. In dat geval behoud ik mij uiteraard het recht voor om de polis te beeindigen’.

Op 11 november 1996 zond klager een rappelbrief, waarna de gevolmachtigde agent op 19 november 1996 de gevraagde meerpremie-opgave deed. Op 21 november 1996 verklaarde klager zich hiermee akkoord en verzocht de aanvullende dekking te doen ingaan per 15 oktober 1996, hetgeen blijkens een op 11 december 1996 gedateerd polisaanhangsel aldus geschiedde.

2000/22 WA

Op 23 oktober 1996 bracht een medewerker van klager bij werkzaamheden schade toe aan de ramen van een gebouw van een klant, voor welke schade klager op 6 november 1996 aansprakelijk is gesteld. Klager meldde de schade per formulier bij verzekeraar op 17 december 1996. Verzekeraar heeft geweigerd die schade te vergoeden, omdat klager de schade reeds bekend was ten tijde van de acceptatie van de uitbreiding van de dekking met het opzichtrisico.

Klager verwijt verzekeraar dat diens gevolmachtigde agent niet eerder heeft gewezen op het ontbreken van dekking voor opzichtschade, en niet adequaat heeft gehandeld op het verzoek de verzekering aan te passen, met als gevolg de weigering van verzekeraar om de schade te vergoeden met een beroep op artikel 269 van het Wetboek van Koophandel.

De klacht

Klager is van mening dat verzekeraar verantwoordelijk is voor het handelen en nalaten van zijn gevolmachtigde agent. Klager bleek geen dekking te hebben tegen het opzichtrisico, ofschoon het bewerken van andermans zaken inherent is aan zijn bedrijfsvoering. Klager verwijt de gevolmachtigde agent in de eerste plaats dat hij klager niet eerder heeft gewezen op het niet verzekerd zijn van het opzichtrisico. De gevolmachtigde agent, noch de verzekeraar hebben klager in de voorgaande jaren polisvoorwaarden toegestuurd. Door overname is de verzekering van klager in de portefeuille van de tussenpersoon terecht gekomen. De gevolmachtigde agent dient zijn nieuwe verzekerde met de nodige zorg te behandelen. Klager heeft bij gebrek aan recente polisvoorwaarden de omvang van de dekking niet kunnen beoordelen. Pas toen klager navraag deed naar de dekking die hij genoot, bleek dat er geen opzichtdekking was.

Voorts had de gevolmachtigde agent, toen klager hem op15 oktober 1996 uitdrukkelijk vroeg om de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering uit te breiden met het opzichtrisico, ervoor moeten zorgen dat klager onmiddellijk tegen dat risico zou worden verzekerd. Het ging om een, met spoed af te handelen herstel van een fout in de verzekering. De gevolmachtigde agent heeft klager echter pas op 19 november 1996, na een rappel van klager, bericht dat het opzichtrisico tegen een meerpremie van ƒ 0,50 per ƒ 1.000,- verzekerd kon worden. Klager is daar direct mee akkoord gegaan en heeft gevraagd de polis met ingang van 15 oktober 1996 aan te passen. De nieuwe polis is door klager op 13 december 1996 ontvangen.

Op 23 oktober 1996 is schade ontstaan doordat een medewerker van klager bij het verwijderen van stickers op de ramen van een nieuwe bedrijfshal van een klant krassen heeft veroorzaakt. Klager heeft met de schademelding gewacht totdat hij de polis had ontvangen. Door het tijdstip van de schademelding is verzekeraar niet in zijn belangen geschaad. Er hoefden geen schadebeperkende maatregelen te worden genomen. De door verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade kunnen aanschouwen in de oorspronkelijke staat.

2000/22 WA

Verzekeraar is niet bereid de schade te vergoeden, omdat hij meent dat de uitbreiding van de dekking heeft plaatsgevonden op 21 november 1996, zijnde de datum waarop klager de brief van de gevolmachtigde agent voor akkoord getekend heeft teruggestuurd.

Het standpunt van verzekeraar

Op de verzekering zijn de polisvoorwaarden 1011 van toepassing. Uit het door klager in kopie overgelegde duplicaat polisblad van 4 april 1996 blijkt dat die polisvoorwaarden ook al van toepassing waren voordat de beperkte opzichtdekking werd toegevoegd. De (duplicaat) polis is klager, inclusief polisvoorwaarden, op diens telefonisch verzoek van 2 april 1996 toegezonden. Hiermee wordt de in het klaagschrift gewekte suggestie dat klager bij gebrek aan polisvoorwaarden de dekking niet zou hebben kunnen beoordelen, ontzenuwd. De onderhavige polisvoorwaarden waren ook van kracht toen de gevolmachtigde agent van verzekeraar in 1987 de portefeuille overnam, waarvan klagers verzekering deel uitmaakte.

Verzekeraar heeft de dekking voor de geclaimde opzichtschade afgewezen met een beroep op artikel 269 van het Wetboek van Koophandel en het arrest van de Hoge Raad van 11 april 1997, NJ 1998, 111, omdat klager bij het totstandkomen van de opzichtdekking op 25 november 1996 (de dag waarop de gevolmachtigde agent de brief van 21 november 1996 ontving waarin klager zich akkoord verklaarde met de offerte voor de dekking van het opzichtrisico) bekend was met de op 23 oktober 1996 veroorzaakte schade.
De gevolmachtigde agent van verzekeraar - en dus verzekeraar zelf – wordt verweten dat klager niet eerder is gewezen op het niet verzekerd zijn tegen het risico van opzichtschaden en dat niet adequaat is gehandeld toen klager op 15 oktober 1996 informeerde naar de mogelijkheid van het meeverzekeren van het risico van opzichtschade. Met betrekking tot die klachten mag volgens verzekeraar bekend worden verondersteld dat bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraars onder meer het risico voor schaden aan zaken van derden die men onder zich heeft ter reparatie, bewerking of behandeling, van dekking plegen uit te sluiten, omdat dit risico als een typisch ondernemersrisico wordt beschouwd. Verzekeraars behoeven niet meer afzonderlijk daarop te wijzen, te meer daar een en ander uit de polisvoorwaarden blijkt. Als het opzichtrisico voor klager een vraag was, had hij het antwoord daarop in de (toegezonden) polisvoorwaarden kunnen vinden, of de vraag kunnen voorleggen aan de gevolmachtigde agent. Op 15 oktober 1996 heeft klager geïnformeerd naar de dekking van het opzichtrisico en heeft hij een offerte voor meeverzekering daarvan aangevraagd. Hij maakte daarbij een uitdrukkelijk voorbehoud de verzekering te beëindigen voor het geval de dekkingsuitbreiding tot wijziging van de voorwaarden en/of de premie zou leiden. Hij vroeg niet de opzichtdekking onmiddellijk in te laten gaan, noch vroeg hij om een voorlopige dekking hiervoor. In een aanvullend verweerschrift heeft verzekeraar aangevoerd dat de gevolmachtigde agent hem heeft medegedeeld dat klager in een telefoongesprek op 15 oktober 1996 alleen heeft gewezen op een onjuiste omschrijving van de hoedanigheid van zijn bedrijf op het naverrekeningsaanhangsel van 9 oktober 1996. Klager heeft in dat gesprek geen offerte gevraagd voor een opzichtdekking; anders zou dat genoteerd zijn. Wel is het verzoek om offerte

2000/22 WA

voor een opzichtschadedekking schriftelijk op 15 oktober 1996 gedaan. De brief is op 18 oktober 1996 door de gevolmachtigde agent ontvangen. Dit was een vrijdag. Daarna volgde tot 28 oktober een week herfstvakantie. Een en ander, plus het feit dat het verzoek intern overleg vereiste, zou kunnen verklaren waarom de brief niet meteen is afgehandeld. De opgegeven schadedatum viel in de vakantieweek. Volgens verzekeraar is het dus, ook in geval van een veel snellere afhandeling, zeer de vraag of het schriftelijk akkoord van klager de gevolmachtigde agent nog had kunnen bereiken, en daarmee de opzichtdekking tot stand zou zijn gekomen, voordat klager kennis kreeg van de opzichtschade.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klager heeft op 4 april 1996 alleen een duplicaat polis ontvangen. Hij beschikte niet over de (originele) polis en de polisvoorwaarden. In het namens klager door zijn assurantietussenpersoon op 15 oktober 1996 met de gevolmachtigde agent gevoerde telefoongesprek is niet alleen medegedeeld dat de verzekerde hoedanigheid onjuist omschreven was, maar ook dat de polis en de polisvoorwaarden ontbraken en dat de dekking met de clausule voor zaken onder opzicht diende te worden uitgebreid.
De door verzekeraar in het aanvullende verweerschrift gegeven verklaring voor het tijdsverloop is geen rechtvaardiging voor de vertraging. Klager is een bestaande relatie die om een aanpassing van de verzekering vraagt. Verzekeringen behoren voortvarend te worden aangepast. Er zijn geen bijzondere omstandigheden waarom de aanpassing in het onderhavige geval tot onderzoek of problemen zou moeten leiden.

Het oordeel van de Raad

1. Tegenover het verwijt van klager dat hij niet eerder is gewezen op de uitsluiting van dekking van het risico van schade aan zaken van derden onder opzicht, heeft verzekeraar zich in redelijkheid op het standpunt kunnen stellen dat klager in de algemene voorwaarden had kunnen lezen dat dat risico niet was gedekt. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat blijkens de overgelegde stukken klager en (eerder) zijn broer zijn bijgestaan door assurantietussenpersonen.
2. Verzekeraar stelt dat hij een duplicaat-polis met algemene voorwaarden op 2 april 1996 aan klager heeft toegestuurd. Volgens klager is de duplicaat-polis wel, doch zijn de voorwaarden niet ontvangen. Daargelaten dat klager verzekeraar op die omissie zou hebben kunnen wijzen, geldt te dezen dat een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige zich niet leent voor het vaststellen van feiten waarover partijen van mening verschillen. De Raad moet zich beperken tot een beoordeling van het door verzekeraar ingenomen standpunt. Het standpunt van verzekeraar dat de algemene voorwaarden tezamen met de duplicaat-polis aan klager zijn toegestuurd, is verdedigbaar.

2000/22 WA

3. De klacht houdt voorts in dat de gevolmachtigde agent, toen klager hem op 15 oktober 1996 uitdrukkelijk vroeg om de dekking van de aansprakelijkheidsverzekering uit te breiden met het opzichtrisico, ervoor had moeten zorgen dat klager onmiddellijk tegen dat risico zou worden verzekerd. Weliswaar moet worden geoordeeld dat de gevolmachtigd agent niet met bekwame spoed heeft gereageerd op de in de inleiding geciteerde brief van klager van 15 oktober 1996, maar dit leidt niet tot gegrondbevinding van de klacht. Immers, uit de aan de Raad overgelegde stukken kan niet worden afgeleid dat klager verzocht heeft om een onmiddellijk ingaande of voorlopige uitbreiding van de dekking, terwijl ook de tussenpersoon van klager, op wiens weg dit zou hebben gelegen, niet op spoed heeft aangedrongen.
4. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

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. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)