

Kifid & de Tuchtraad Assurantiën

AV&S 2016/49

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Niet-bindend advies 16 augustus 2016; nr. 2016-367

Huisdierenverzekering. Schending mededelingsplicht. Artikel 7:930 lid 4 BW.

Consument heeft bij verzekeraar een claim ingediend voor de behandeling van haar hond. Verzekeraar weigert tot uitkering van die claim over te gaan, omdat consument de mededelingsplicht heeft geschonden. De controlevragen zouden niet naar waarheid zijn ingevuld. De verzekeraar zou geen verzekering hebben afgesloten als de controlevragen naar waarheid zouden zijn ingevuld. De bewijslast hiervan ligt op verzekeraar. Verzekeraar is er niet in geslaagd bewijs te leveren dat een redelijk handelend verzekeraar de verzekering niet geaccepteerd zou hebben. De enkele stelling dat verzekeraar zelf geen verzekering zou hebben gesloten is niet voldoende. Van belang is het acceptatiebeleid van een redelijk handelend verzekeraar. Verzekeraar was daarom niet gerechtigd de verzekeringsovereenkomst op te zeggen. Verzekeraar is dan ook gehouden de door consument gevorderde kosten te vergoeden.

Bindend advies 15 augustus 2016; nr. 2016-369

Opzet tot misleiding. Artikel 7:941 lid 5 BW. Registratie persoonsgegevens.

Consument heeft een personenautoverzekering afgesloten. De auto van consument is op enig moment gestolen. Consument heeft hiervan aangifte bij de politie gedaan en heeft de schade ook bij verzekeraar gemeld. Verzekeraar heeft een onderzoeksbureau ingeschakeld om de diefstal te onderzoeken. Tijdens dit onderzoek zijn de sleutels van consument uitgelezen. Bij de uitlezing van de tweede sleutel heeft verzekeraar vraagtekens geplaatst. Hierdoor is bij verzekeraar het vermoeden ontstaan dat consument frauduleus heeft gehandeld, met als gevolg dat de door consument geclaimde schade niet is vergoed. De commissie is van oordeel dat het enkele vermoeden van frauduleus handelen, niet voldoende is om te kunnen spreken van opzet te misleiden, hetgeen is vereist voor een geslaagd beroep op de verval van rechtsanctie ex artikel 7:941 lid 5 BW. Hierdoor is de vordering van consument tot verwijdering van zijn gegevens uit het EVR en uit het incidentenregister dan ook toegewezen. Verzekeraar heeft wel terecht de schadeclaim van consument afgewezen. Niet omdat sprake is van opzet tot misleiding, maar omdat consument onvoldoende heeft aangetoond dat zijn auto is gestolen.

Bindend advies 18 augustus 2016; nr. 2016-374

Opzichtclausule. Schade aan zonnescerm. Aansprakelijkheidsverzekering.

Tussen partijen bestaat discussie of de schade die is ontstaan aan het zonnescerm een gedekt evenement is. Verzekeraar doet een beroep op de opzichtclausule, want verzekeraar is van oordeel dat consument het zonnescerm uit hoofde van een (huur)overeenkomst onder zich heeft. Consument is het met de uitleg van deze dekkingsuitsluiting niet eens. Dekkingsuitsluitingen dienen beperkt te worden uitgelegd. Daarbij komt dat in de huurovereenkomst is opgenomen dat het zonnescerm niet behoort tot de huurovereenkomst. Hierdoor kan verzekeraar geen beroep doen op de opzichtclausule en zal verzekeraar over dienen te gaan tot het uitkeren van de schade.

Bindend advies 22 augustus 2016; nr. 2016-380

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending precontractuele mededelingsplicht.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Op enig moment meldt consument zich arbeidsongeschikt vanwege versleten knieën. Verzekeraar weigert terecht over te gaan tot uitkering. Consument heeft namelijk bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst zijn precontractuele mededelingsplicht geschonden. Consument heeft op de gezondheidsverklaring geen melding gemaakt van eerdere knieklachten. De commissie is van oordeel dat de aanvraag bij de kennis van de ware stand van zaken door een redelijk handelend verzekeraar niet zou zijn geaccepteerd.

Bindend advies 15 augustus 2016; nr. 2016-388

WAM-verzekering. Botsing tegen stilstaande auto. Disculperende stilstand.

Consument vordert van verzekeraar over te gaan tot het uitkeren van de schade die aan zijn auto is ontstaan omdat hij in botsing is gekomen met een andere auto. De auto van consument kwam in botsing met een andere auto nadat hij achteruit uit een parkeervak reed. Partijen twisten over de vraag of consument zelf ook aansprakelijk is voor deze botsing. In dat geval is er namelijk geen dekking onder de verzekeringsovereenkomst. Consument vindt van niet omdat hij van mening is dat hij stilstond en wel dusdanig lang dat zijn bijzondere manoeuvre was beëindigd. Een zogenoemde disculperende stilstand. Ter onderbouwing van zijn standpunt overlegt consument een getuigenverklaring. Verzekeraar acht deze getuigenverklaring niet betrouwbaar. De commissie weegt alle omstandigheden van het geval af en komt tot de conclusie dat aan de verklaring van de getuige bewijskracht moet worden toegekend. De vordering van consument wordt dan ook toegewezen en zijn schade moet vergoed worden.

Bindend advies 26 augustus 2016; nr. 2016-389

Woonhuisverzekering. Schade aan de vloer. Achterstallig onderhoud.

Consument heeft een beroep op haar woonhuisverzekering gedaan vanwege schade aan haar eikenhouten vloer. Ver-

¹ Mr. S. Rutten is wetenschappelijk medewerker bij Dirkzwager Advocaten & Notarissen. Citeerwijze: S. Rutten, 'Kifid & de Tuchtraad Assurantiën', AV&S 2016/49, afl. 6.

zekeraar weigert tot uitkering van de schade over te gaan omdat sprake is van achterstallig onderhoud. Verzekeraar heeft voldoende concrete feitelijke gegevens verschaft ter onderbouwing van het beroep op de uitsluitingsgrond (met betrekking tot het achterstallige onderhoud). De vordering van consument wordt dan ook afgewezen.

Bindend advies 2 september 2016; nr. 2016-400

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Geen objectieveerbare psychische klachten.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Op enig moment doet consument een beroep op deze verzekering wegens psychische klachten. De psychiatrische expertise heeft geen objectivering van de klachten opgeleverd. Hierdoor kunnen er naar geneeskundig inzicht geen medische beperkingen worden geduid. Er is dan ook geen sprake van arbeidsongeschiktheid in de zin van de polisvoorwaarden.

Bindend advies 2 september 2016; nr. 2016-401

Opstal- en inboedelverzekering. Aanpassen premie. Ingrijpende wijziging. Nieuwe verzekeringsovereenkomst.

Consument heeft bij verzekeraar een verzekeringspakket gesloten waaronder ook een opstal- en een inboedelverzekering. Per contractsvervaldatum heeft verzekeraar de premie met 20,22% verhoogd. Consument is het hier niet mee eens. Verzekeraar mag zijn verzekeringsproducten per contractsvervaldatum aanpassen mits het om een aanpassing gaat van beperkte omvang en financieel belang. Met een stijging van de totale jaarpremie exclusief assurantiebelasting met 20,22% is sprake van een zodanig ingrijpende wijziging dat sprake is van een nieuwe overeenkomst. Deze komt alleen tot stand door aanbod en aanvaarding en stilzwijgende verlenging is dan niet aan de orde. Verzekeraar heeft ook geen gebruikgemaakt van haar bevoegdheid ex artikel 7:940 lid 1 BW. Hierdoor is het verzekeringspakket van consument per prolongatiedatum verlengd tegen dezelfde voorwaarden.

Bindend advies 2 september 2016; nr. 2016-403

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Uitsluitingsclausule. Causaal verband.

Tussen verzekeraar en consument bestaat discussie over de vraag of een bepaalde uitsluiting van toepassing is. Consument heeft namelijk bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst een bepaalde aandoening gemeld. Verzekeraar heeft deze aandoening inclusief toekomstige complicaties door middel van een clausule uitgesloten van dekking. Omdat consument arbeidsongeschikt is geraakt als gevolg van de uitgesloten aandoening bestaat er geen dekking onder de arbeidsongeschiktheidsverzekering. De klachten van consument staan namelijk in verband met de aandoening die op de verzekeringsovereenkomst is uitgesloten.

Bindend advies 16 september 2016; nr. 2016-429

Aansprakelijkheidsverzekering. Schade aan een hond van een derde. Vergoeding dierenartsnota.

Consument is aansprakelijk voor de verwonding van een hond van een derde als gevolg waarvan medische behan-

deling van de hond noodzakelijk was. Consument doet een beroep op de aansprakelijkheidsverzekering en vordert vergoeding van de nota van de dierenarts. Verzekeraar gaat maar over tot gedeeltelijke betaling van die nota. Verzekeraar heeft echter onvoldoende gemotiveerd dat de nota niet geheel kan worden vergoed. Verzekeraar dient alsnog hier toe over te gaan.

Bindend advies 20 september 2016; nr. 2016-436

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending precontractuele mededelingsplicht. Knie- en rugklachten.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Op enig moment doet consument hierop een beroep vanwege arbeidsongeschiktheid door een elleboogfractuur. Verzekeraar weigert terecht tot uitkering over te gaan. Consument had bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst melding moeten maken van eerdere knie- en rugklachten. Verzekeraar heeft terecht (achteraf) twee beperkende bepalingen op de polis voor knie- en rugklachten geplaatst, waardoor er geen sprake is van een gedekt evenement.

Bindend advies 22 september 2016; nr. 2016-442

Uitleg polisvoorwaarden autoverzekering. Inzicht in opbouw brutopremie en herstel schadevrije jaren.

Consument vordert herstel van het aantal schadevrije jaren, nadat een schadeveroorzakend evenement zich heeft voorgedaan. Partijen twisten over de uitleg van de polisvoorwaarden. Het schadeveroorzakende evenement (in deze kwestie: het knagen van een steenmarter) is niet expliciet in de polisvoorwaarden geregeld. Er moet derhalve aansluiting gezocht worden bij de module in de polisvoorwaarden die in de gegeven omstandigheden het meest voor de hand ligt. Verzekeraar heeft het knagen van een steenmarter terecht geschaard onder de module 'Aanrijding en vandalisme', waardoor sprake is van een terugval van 8 schadevrije jaren. Verder vordert consument dat verzekeraar inzicht dient te geven in de opbouw van de brutopremie. Verzekeraar heeft hierin al voldoende inzicht gegeven. De vordering van consument wordt dan ook afgewezen.

Bindend advies 26 september 2016; nr. 2016-446

Beëindigen/schorsen autoverzekering. Geen eigen schade van consument.

Consument heeft bij verzekeraar een autoverzekering afgesloten. Zij heeft op enig moment een verzoek gedaan de autoverzekering te schorsen. Verzekeraar heeft de verzekeringsovereenkomst in plaats van te schorsen beëindigd. Door de verzekeringsovereenkomst te beëindigen in plaats van te schorsen en consument hiervan niet op de hoogte te stellen, heeft verzekeraar haar zorgplicht geschonden. Consument heeft gevorderd dat verzekeraar alle klanten van wie de polis op basis van een schorsing van het kenteken is beëindigd, een symbolisch bedrag dient te vergoeden. Omdat het hier niet gaat om schade van consument zelf, komt het gevorderde van consument niet voor vergoeding in aanmerking.

Bindend advies 20 september 2016; nr. 2016-448

Premieverhoging bij een bromfietsverzekering. Ingrijpende wijziging.

Verzekeraar heeft de maandpremie per contractsvervaldatum verhoogd met 173,4%. Consument stelt hiervan nooit op de hoogte te zijn gebracht. Verzekeraars mogen verzekeringsproducten per contractsvervaldatum aanpassen voor zover het gaat om aanpassingen van een beperkte omvang en financieel belang. Een voorbeeld van een dergelijke aanpassing betreft een premieverhoging voor zover deze maximaal 10% bedraagt. Ten aanzien van de stijging van 173,4% is sprake van een zodanig ingrijpende wijziging van de overeenkomst dat sprake is van een nieuwe verzekeringsovereenkomst. Deze dient tot stand te komen door aanbod en aanvaarding. Stilzwijgende verlenging is niet aan de orde. Verzekeraar heeft geen beroep gedaan op artikel 7:940 lid 1 BW waardoor ook geen sprake is van opzegging van de verzekeringsovereenkomst aan de zijde van de verzekeraar. Het verzekeringspakket dient dan ook per prolongatiedatum te worden verlengd tegen dezelfde voorwaarden, waaronder dus ook de premie.

Bindend advies 26 september 2016; nr. 2016-450

Geen gedekt evenement onder de annuleringsverzekering.

Consument annuleert een voorgenomen reis in verband met haar positie als pleegmoeder van haar kleinkinderen. Consument doet een beroep op haar annuleringsverzekering. Verzekeraar weigert terecht over te gaan tot uitkering van de kosten wegens annulering. De door consument geschetste omstandigheden vallen niet binnen de dekkingsomschrijving.

Bindend advies 26 september 2016; nr. 2016-451

Arbeidsongeschiktheidsuitkering. Geen medisch objectieerbare klachten.

Omdat de psychische stoornissen van consument niet objectief medisch zijn vastgesteld heeft consument geen recht op uitkering. Verzekeraar heeft de dekking terecht geweigerd.

Bindend advies 26 september 2016; nr. 2016-452

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending precontractuele mededelingsplicht.

Verzekeraar gaat niet over tot uitkeren van de schade omdat consument haar precontractuele mededelingsplicht heeft geschonden. Consument had bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst melding moeten maken van een groot aantal klachten die zij heeft ondervonden. Door dit niet te doen hoeft verzekeraar niet over te gaan tot uitkeren van de schade.

Bindend advies 26 september 2016; nr. 2016-455

Geen schending mededelingsplicht bij arbeidsongeschiktheidsuitkering.

Consument doet een beroep op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. Verzekeraar weigert tot uitkering over te gaan omdat consument zijn precontractuele mededelings-

plicht heeft geschonden. Consument zou geen melding hebben gemaakt van zijn loopstoornis en zijn mictieprobleem. Volgens de commissie is niet komen vast te staan dat consument deze klachten heeft ervaren voor de ingangsdatum van de verzekeringsovereenkomst. Consument heeft dan ook niet zijn mededelingsplicht geschonden. Verzekeraar dient over te gaan tot het uitkeren van de schade.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening

Uitspraak 2016-001

Bedrijfsbeëindiging. Formulering dekking en uitlooprisico.

De Tuchtraad komt uiteindelijk tot het oordeel dat het standpunt van verzekeraar in rechte redelijkerwijs verdedigbaar is geweest en de verzekering van rechtswege is beëindigd wegens bedrijfsbeëindiging van cliënt. De omvang van de dekking van het uitlooprisico had wel duidelijker geformuleerd kunnen worden. In de verzekeringsvoorwaarden is in het artikel over uitlooprisico namelijk niet met zoveel woorden vermeld dat de dekking van het uitlooprisico afhankelijk is van het voortbestaan van het verzekerbare belang. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Uitspraak 2016-003

Tegen beter weten in een toezegging doen die niet gestand wordt gedaan.

Verzekeraar heeft publiekelijk een toezegging gedaan (uiterlijk op 31 december 2014 is 80% van de klanten met een niet-opbouwende beleggingsverzekeringspolis aangezet tot en ondersteund bij het verkrijgen van inzicht in het nadelige verschil tussen de verwachte eindwaarde van de beleggingsverzekering en het doelkapitaal), waarvan zij op het moment waarop zij de toezegging deed, wist of redelijkerwijs kon weten dat zij die niet kon nakomen. Het tegen beter weten in publiceren van een te hoog ambitieniveau en het vervolgens ver daaronder presteren, raken bij uitstek het vertrouwen in de branche. Het doel van het uitspreken van het ambitieniveau was immers dat daarmee het vertrouwen in de verzekeringsbranche, in een voor zeer veel klanten cruciale kwestie, zou worden hersteld. De klacht wordt gegrond verklaard. Conform het advies van de Tuchtraad heeft het Verbond verzekeraar gewaarschuwd.