

Kifid & de Tuchtraad Assurantiën

AV&S 2016/41

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Bindend advies 8 juni 2016; nr. 2016-247

Woonlastenverzekering. Verjaring ex artikel 7:942 BW.

Na het overlijden van haar echtgenoot doet consument een beroep op de woonlastenverzekering. De vordering ziet op de werkloosheid van de echtgenoot die is overleden. Het gaat om de periode van 2 november 2009 tot september 2010. Tussenpersoon doet een beroep op verjaring ex artikel 7:942 BW. Op grond van dit artikel geldt een verjaringstermijn van 3 jaar na de aanvang van de dag volgende op die waarop de tot uitkeringsgerechtigde met de opeisbaarheid daarvan bekend is geworden. Van de uitkeringsgerechtigde mag een zeker onderzoek verlangd worden. Op het moment dat de echtgenoot die is overleden werd ontslagen konden de echtgenoot en consument bekend zijn geweest met de opeisbaarheid van de vordering. Op dat moment had de administratie geraadpleegd moeten worden. De vordering is dan ook verjaard.

Bindend advies 16 juni 2016; nr. 2016-269

Niet-ontvankelijkheid. Reeds doorlopen van een gerechtelijke procedure.

Omdat de klacht van consument reeds onderwerp is geweest in een gerechtelijke procedure, wordt consument niet-ontvankelijk verklaard in zijn vordering. Consument heeft met zijn klacht dezelfde geschilpunten ter beoordeling voorgelegd als in de (mede namens hem) gevoerde procedure tegen verzekeraar in een civielrechtelijke procedure. De geschilpunten lenen zich er niet voor om slechts ten aanzien van een deel van de (vermogens)portefeuille te worden beoordeeld.

Bindend advies 22 juni 2016; nr. 2016-281

Bereddingsplicht. Vervalclausule. Artikel 7:941 lid 4 BW. Het doen van aangifte van de diefstal.

In de polisvoorwaarden is bepaald dat consument na diefstal aangifte moet doen. Een verval van recht-beding in een consumentenovereenkomst niet-zijnde een beding in de zin van artikel 7:941 lid 4 BW, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn, tenzij dit wordt weerlegd. Gevolmachtigde heeft niet aangetoond dat hij daadwerkelijk is geschaad in een belang. Hierdoor heeft gevolmachtigde de uitkering niet op juiste gronden de uitkering geweigerd.

Bindend advies 29 juni 2016; nr. 2016-290

Kredietbeschermingsverzekering. Uitleg polisvoorwaarden.

Verzekeraar doet terecht een beroep op de polisvoorwaarden. In die voorwaarden is namelijk bepaald dat geen aan-

spraak bestaat op een uitkering indien de werkloosheid het gevolg is van het eindigen van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd. Hiervan is sprake waardoor geen dekking bestaat onder de verzekeringsovereenkomst.

Bindend advies 29 juni 2016; nr. 2016-293

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending mededelingsplicht. Geen causaal verband.

Consument heeft bij het aanvragen van zijn verzekering geen melding gemaakt van een problematiek aan de werkeloom. Op enig moment ontwikkelt consument hartklachten waardoor hij arbeidsongeschikt raakt. Verzekeraar wijst de claim van consument af en doet een beroep op verzwijging. Bij kennis van de ware stand van zaken had verzekeraar een wachttermijn van 48 maanden op de polis bedongen. Vast is komen te staan dat een redelijk handelend verzekeraar geen wachttermijn van 48 maanden zou hebben gehanteerd. Verder is geen causaal verband aanwezig tussen de niet medegedeelde feiten en het risico dat zich heeft verwezenlijkt. Er bestaat dus gewoon dekking onder de verzekeringsovereenkomst.

Bindend advies 4 juli 2016; nr. 2016-297

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Klachten niet medisch objectiveerbaar.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Op enig moment krijgt consument een auto-ongeluk. Experts erkennen wel dat consument klachten ondervindt, maar strikt genomen waren er geen neurologische en orthopedische beperkingen aan te wijzen, omdat het niet objectief vastgesteld kon worden door de experts. Uit verzekeringsgeneeskundig inzicht kunnen er dan ook geen medische beperkingen worden aangenomen. Er is dan ook geen sprake van dekking onder de verzekeringsovereenkomst.

Bindend advies 7 juli 2016; nr. 2016-308

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Verjaring ex artikel 7:942 BW.

Op enig moment doet consument een beroep op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. Verzekeraar weigert over te gaan tot uitkering. De vordering van consument is verjaard. Vastgesteld wordt dat het bij de verzekeringsrechtelijke verjaringstermijn gaat om een subjectief criterium en dat consument daadwerkelijk bekend moet zijn geweest met de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de vordering en daadwerkelijk in staat moet zijn geweest het vorderingsrecht jegens de verzekeraar geldend te maken. Niet is vereist dat de consument bekend is met de juridische beoordeling van de feiten en omstandigheden. De vordering van consument is verjaard. Er zijn geen bijzondere omstandigheden die een andere beoordeling rechtvaardigen.

Bindend advies 17 maart 2016; nr. 2016-315

Motorrijtuigenverzekering. Diefstal. Vernietiging polisvoorwaarden. Artikel 7:941 BW.

De auto van consument is gestolen en consument dient een claim in bij verzekeraar. Consument doet een beroep op ver-

nietiging van de algemene voorwaarden. Dit beroep slaagt. Niet is komen vast te staan dat verzekeraar de algemene voorwaarden ter hand heeft gesteld. Het verweer van verzekeraar dat zij niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor eventuele fouten van de tussenpersoon gaat niet op. Consument heeft echter niet voldaan aan de meldingsplicht ex artikel 7:941 lid 1 en 2 BW. Consument heeft de diefstal niet tijdig bij de politie en verzekeraar gemeld. Consument mocht er niet op vertrouwen dat een door hem wel ingelicht bedrijf dit zou doen.

Bindend advies 11 juli 2016; nr. 2016-318

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Geen dekking door schending mededelingsplicht.

Bij het aanvragen van de verzekering heeft consument geen melding gemaakt van zijn rugklachten. Verzekeraar heeft als een redelijk handelend verzekeraar gehandeld door met terugwerkende kracht een uitsluitingsclausule voor rugklachten op de polis te plaatsen. Verzekeraar hoeft niet over te gaan tot uitkering.

Bindend advies 11 juli 2016; nr. 2016-321

Autoverzekering. Uitleg polisvoorwaarden. Begrip aanschafwaarde.

Consument en verzekeraar verschillen over mening welk bedrag verzekeraar dient uit te keren. Op enig moment is de auto van consument gestolen. Verzekeraar is toen ten onrechte overgegaan tot het uitkeren van de dagwaarde van het voertuig vermeerderd met 10%. Op het polisblad stond namelijk een aanschafwaarderegeling vermeld die wat anders inhield dan het door verzekeraar uitgekeerde bedrag. Het had op de weg van verzekeraar gelegen hierover nadere informatie te verschaffen. In de polisvoorwaarden was dan wel iets anders vermeld, maar wanneer het polisblad en de polisvoorwaarden afwijken gaat het polisblad voor.

Bindend advies 11 juli 2016; nr. 2016-322

Verwijzing bij een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Artikel 7:928 BW.

Consument heeft bij het aangaan van de arbeidsongeschiktheidsverzekering geen melding gemaakt van eerdere rugklachten. Verzekeraar heeft daarom terecht een uitsluitingsclausule wervelkolom op de polis kunnen plaatsen. Verzekeraar hoeft het door consument geclaimde bedrag dan ook niet uit te keren.

Bindend advies 19 juli 2016; nr. 2016-332

Fraude bij aangaan van de verzekeringsovereenkomst. Registratie persoonsgegevens.

Consument heeft bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst verzwegen dat verzekeringen van haar echtgenote recentelijk zijn opgezegd. Consument heeft verzekeraar geprobeerd opzettelijk te misleiden. Dit mede gelet op het feit dat in de slotvraag niet alleen naar opgezegde verzekeringen van de aanvrager, maar ook van andere belanghebbers werd gevraagd. De stelling van consument dat hij op advies van de tussenpersoon heeft gehandeld doet hieraan niet af. De EVR-registratie van de persoonsgegevens van

consument is dan ook gegrond en de termijn van drie jaar die door verzekeraar wordt gehanteerd ten aanzien van de duur van de registratie is proportioneel.

Bindend advies 26 juli 2016; nr. 2016-337

Uitleg polisvoorwaarden. Percentage arbeidsongeschiktheid.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Op enig moment doet consument een beroep op deze verzekering. Op grond van de polisvoorwaarden is vereist dat consument minimaal 25 procent niet in staat is haar beroepswerkzaamheden uit te voeren. Ten tijde van de aanvraag van de arbeidsongeschiktheidsverzekering werkte consument per week 28 uur als zelfstandig ondernemer en 4 uur als docente. Op het moment dat consument een beroep doet op haar verzekering, werkte zij per week 17 uur als zelfstandig ondernemer en 16 uur als docente. Gelet op het totaal aantal uren is geen sprake van en het niet of niet volledig kunnen doen van de beroepswerkzaamheden van consument voor ten minste 25 procent. Er is slechts sprake van een verschuiving van het ene gedeelte van de beroepswerkzaamheden naar het andere gedeelte van de beroepswerkzaamheden. Verzekeraar is dan ook niet gehouden een uitkering te verstrekken.

Bindend advies 27 juli 2016; nr. 2016-338

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending mededelingsplicht. Artikel 7:930 lid 3 BW.

Consument heeft bij verzekeraar een arbeidsongeschiktheidsverzekering afgesloten. Partijen hebben discussie over de vraag of consument al rugklachten had vóór de ingangsdatum van de verzekering. Het is op grond van artikel 7:930 lid 3 BW aan verzekeraar om te bewijzen dat dit het geval is en dat bij kennis van de ware stand van zaken een beperkende bepaling in de polisvoorwaarden zou zijn opgenomen voor rugklachten. Verzekeraar is niet in dit bewijs geslaagd.

Bindend advies 3 augustus 2016; nr. 2016-345

Inboedelverzekering. Fraude. Registratie persoonsgegevens.

Consument heeft een claim ingediend op zijn inboedelverzekering. Bij onderzoek is gebleken dat ten aanzien van verschillende schadeposten onwaarheden en tegenstrijdigheden zijn verklaard. Verzekeraar heeft dan ook op goede gronden tot het oordeel kunnen komen dat consument een onware opgave en een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met het doel verzekeraar te misleiden. De door verzekeraar getroffen maatregelen zijn tevens proportioneel. De vordering van consument wordt dan ook afgewezen.

Bindend advies 11 augustus 2016; nr. 2016-362

Uitleg polisvoorwaarden. Het begrip: 'onvoorzien naar binnendringen'. Contra proferentum-regel.

Door een fikse hagelbui is de carport van consument beschadigd geraakt. Consument doet een beroep op zijn verzekering. Er ontstaat discussie of de hagel onvoorzien het woonhuis is binnendrongen. Alleen dan bestaat namelijk

dekking onder de verzekeringsovereenkomst. De uitleg van verzekeraar komt overeen met die in de Van Dale. Maar een zuivere taalkundige uitleg is voor de uitleg van polisvoorwaarden niet doorslaggevend. De lezing van consument is een redelijke lezing omdat 'binnendringen' in het dagelijks spraakgebruik ook kan betekenen dat de hagel zich 'in de carport heeft geboord'. Gelet op de contra proferentum-regel, prevaleert de lezing van consument boven die van verzekeraar.

Tuchtraad Financiële Dienstverlening

Uitspraak 16-002

Schending Bedrijfsregeling 15 (Informatieverstrekking bij letselschade).

Klager overkomt een verkeersongeval. De belangenbehartiger vordert namens klager aan verzekeraar tot vergoeding van de materiële en immateriële schade over te gaan. De aansprakelijkheid wordt erkend. Op enig moment lijkt het erop dat partijen het eens zijn met elkaar. Verzekeraar maakt het schadebedrag over op de derdengeldenrekening van de belangenbehartiger. De belangenbehartiger heeft dit bedrag niet doorbetaald aan klager. Nadat dit bekend werd bij verzekeraar heeft verzekeraar het schadebedrag alsnog aan klager uitbetaald.

Klager wendt zich toch tot de Tuchtraad en voert aan dat verzekeraar door haar handelen Bedrijfsregeling 15 Informatieverstrekking (hierna: 'Bedrijfsregeling 15') bij letselschade heeft geschonden. Verzekeraar heeft niet voortvarend gehandeld volgens de Tuchtraad en is hierin dus tekortgeschoten. Verder heeft verzekeraar door klager slechts telefonisch te wijzen op de informatie over het schadebehandelingsproces niet voldaan aan het bepaalde in punt 2 van Bedrijfsregeling 15. Verzekeraar heeft deze beide fouten erkend en haar beleid hierop aangescherpt. Hiermee heeft verzekeraar er voldoende blijk van gegeven dat de naleving van de Bedrijfsregeling 15 op dit punt inmiddels is gewaarborgd. Tot slot wordt geoordeeld dat verzekeraar zonder betalingsmachtiging van klager schadevergoeding heeft betaald aan de belangenbehartiger van klager. Hierdoor heeft verzekeraar in strijd gehandeld met punt 6 van Bedrijfsregeling 15. Verzekeraar heeft haar beleid hierop inmiddels aangepast. Verzekeraar heeft de goede naam, het aanzien en het vertrouwen van het verzekeringsbedrijf geschaad, er wordt geen maatregel opgelegd.