

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/13 Br

in de klacht nr. 082.00

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.

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

Inleiding

Klaagster heeft bij verzekeraar een combinatiepakket gesloten, dat een inboedelverzekering en een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren omvat. De inboedelverzekering biedt onder meer dekking tegen het risico van diefstal of poging daartoe.

Klaagster heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van een inbraak in haar woning op 23 oktober 1998, waarbij een aanzienlijke hoeveelheid inboedelgoederen zou zijn onvreemd. Klaagster heeft ook bij de politie aangifte van de inbraak gedaan. Verzekeraar heeft de schade laten onderzoeken, onder meer door een extern bureau, in het kader waarvan klaagster op 11 november 1998 een uitvoerige verklaring heeft afgelegd en ondertekend. Vervolgens heeft verzekeraar bij brief van 17 februari 1999 aan klaagster schade-uitkering ontzegd. Ook heeft verzekeraar bij de politie aangifte gedaan van valsheid in geschrifte en poging tot oplichting door klaagster.

2001/13 Br

De klacht

Volgens verzekeraar is komen vast te staan dat de inbraak/diefstal niet op de door klaagster gestelde wijze heeft plaatsgevonden. Verzekeraar heeft de schade afgewezen en klaagsters combinatiepakket opgezegd.

Inschakeling van een advocaat door klaagster heeft niet tot een oplossing geleid. Uiteindelijk heeft dit erin geresulteerd dat de opzegging van het combinatiepakket gehandhaafd bleef en slechts intern bij verzekeraar gemeld werd.

Klaagster is door dit alles gedupeerd. Zij heeft immers haar woning opnieuw moeten inrichten. Bovendien heeft het haar veel moeite gekost zich elders te verzekeren.

Klaagster vindt de handelswijze van verzekeraar laakbaar. Hij heeft immers te snel de schadeclaim afgewezen zonder de zaak inhoudelijk op een juiste wijze te beoordelen.

Het standpunt van verzekeraar

De inbraakschade is op 5 november 1998 aan verzekeraar gemeld. Als bijlage bij de melding was een proces-verbaal van aangifte bij de politie van 24 oktober 1998 gevoegd. Uit dit proces-verbaal kan worden opgemaakt dat klaagster ten overstaan van de politie (onder andere) heeft verklaard:

"Op eerstgenoemd tijdstip heb ik mijn woning volledig afgesloten. Ik heb de voordeur op het nachtslot gedraaid. Ik ben de enige die in het bezit is van de sleutels van de voordeur. Ik ben geen sleutels kwijt. Op dat moment was mijn woning in goede orde. Ik ben toen weggegaan. Op laatstgenoemd tijdstip zag ik dat er in mijn woning was ingebroken."

Verzekeraar heeft direct een onderzoek naar de toedracht van de schade gestart, in het kader waarvan ook een gesprek met klaagster heeft plaatsgehad. Dit gesprek heeft geresulteerd in een door haar afgelegde, op 11 november 1998 ondertekende, verklaring. Het onderzoek, onder meer bestaande uit een onafhankelijk technisch onderzoek door een extern bureau, is in februari 1999 afgerond. Met betrekking tot het verkrijgen van toegang tot de klaagsters woning vermeldt het rapport van het extern bureau onder andere:

"De inbraak kan met zekerheid niet op de door verzekerde aangegeven wijze hebben plaatsgevonden. Zij had verklaard dat zich aan de binnenzijde geen sleutel had bevonden. Daardoor is het openen van de deur via de gemaakte opening in het glas nabij de brievenbus, uitgesloten. De zeer goede constructie van de deur en het hang- en sluitwerk en het ontbreken van enig spoor van openbreken van die deur, maken het onmogelijk dat op de door verzekerde geschetste wijze is ingebroken dan wel de woning werd betreden."

Deze feiten en omstandigheden hebben ertoe geleid dat klaagster op 17 februari 1999 is bericht dat de door haar opgegeven schade niet wordt vergoed en de verzekeringen van het combipakket worden opgezegd. Bovendien heeft verzekeraar aangifte gedaan van poging tot oplichting en valsheid in geschrifte.

Op 6 augustus 1999 heeft verzekeraar aan de door klaagster ingeschakelde advocaat een kopie van het door het extern bureau opgemaakte rapport toegezonden. Blijkens een op 23 december 1999 gedateerde brief zou deze advocaat de brief van 6 augustus 1999 niet hebben ontvangen. Daarnaast merkt de advocaat op:

2001/13 Br

"In uw schrijven van 17 februari maakt u tevens melding van het feit dat betrokkene bij het verlaten van haar woning de voordeur gesloten zou hebben en op het nachtslot zou hebben gedraaid. Volgens haar zeggen is dit gezien de deurconstructie onmogelijk. Het nachtslot is buiten niet dicht te draaien. Zij gaat er vooralsnog vanuit dat haar zwager de braak heeft gepleegd middels het stelen van een set van haar sleutels."

In reactie op bovengenoemde brief heeft verzekeraar op 18 januari jl. aan de advocaat een kopie van de brief van 6 augustus 1999 toegezonden. Van deze advocaat heeft verzekeraar verder niets meer vernomen.

Aangezien verzekeraar zich pas na gedegen onderzoek jegens klaagster heeft uitgelaten omtrent de door haar gemelde schade, valt de klacht als zou hij de schadeclaim te snel hebben afgewezen niet te begrijpen. Ook overigens valt niet in te zien dat hij, zoals in de klacht wordt gesteld, ongepast zou hebben gehandeld, gegeven de uitkomst van zijn onderzoek, de bij de politie bestaande bedenkingen bij de door klaagster geschetste toedracht van de schade en het vervolgens uitblijven van enige nadere onderbouwing van de eigen stellingen door klaagster (waarbij opgemerkt zij dat de brief van 23 december 1999 van haar advocaat haaks staat op klaagsters aangifte bij de politie).

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht.

Het oordeel van de Raad

Blijkens de verklaringen van klaagster, opgenomen in het proces-verbaal van aangifte bij de politie en opgenomen in de door klaagster op 11 november 1998 ondertekende verklaring, had zij bij haar vertrek uit haar woning voorafgaande aan de geclaimde inbraakschade de voordeur op het nachtslot gedraaid, laat zij nooit een sleutel op de binnenkant van deze deur zitten en was zij geen sleutels kwijtgeraakt. Uit haar verklaringen blijkt verder dat bij haar terugkeer bij haar woning een ruit in de voordeur een gat van ongeveer 30 centimeter doorsnede had, dat de politie verder geen braaksporen aan de voordeur of het kozijn van deze deur had gevonden en dat alle deuren van klaagsters woning gesloten waren. In aanmerking genomen het hierboven onder 'Het standpunt van verzekeraar' weergegeven relaas van het door verzekeraar ingeschakelde extern bureau valt te billijken dat verzekeraar tot de conclusie is gekomen dat 'de inbraak met zekerheid niet op de door klaagster aangegeven wijze kan hebben plaatsgevonden'.

Gelet op dit een en ander, is verdedigbaar het standpunt dat een aannemelijke verklaring voor de door klaagster gestelde ontvreemding van haar toebehorende inboedelgoederen ontbreekt, en is voorts verdedigbaar dat verzekeraar aan klaagster schade-uitkering heeft ontzegd. Verzekeraar heeft klaagsters schadevordering voldoende onderzocht. De klacht, inhoudende dat verzekeraar 'te snel de schadeclaim (heeft) afgewezen zonder de zaak inhoudelijk op een juiste wijze te beoordelen', is evenzeer ongegrond.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

2001/13 Br

Aldus is beslist op 19 februari 2001 door Mr. D.H.M. Peepkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. Th.B. ten Kate, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peepkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)