

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/12 Re

in de klacht nr. 2002.3577 (098.02)

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 pakketverzekering gesloten, die onder meer een rubriek inboedelverzekering, een rubriek verzekering van computerapparatuur en een rubriek doorlopende reisverzekering voor het gezin omvat.

In artikel 3.5 van de op de inboedelverzekering van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(...) in geval van diefstal uit een motorrijtuig (...) desondanks nimmer meer wordt uitgekeerd dan f 1.000,- per gebeurtenis'.

Artikel 3.5 van de op de verzekering van computerapparatuur van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden bevat een aan de voormelde geciteerde bepaling identieke bepaling.

In artikel 2.1 van de op de doorlopende reisverzekering van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(...) Deze rubriek geeft dekking voor verzekerde gebeurtenissen die zich tijdens de reis voordoen, mits de reis geen zakelijk karakter heeft (...). Ongeacht het hiervoor bepaalde is de verzekering in Nederland slechts van kracht voorzover de schadeveroorzakende gebeurtenis plaats vindt (...) 2 tijdens een vooraf geboekte vakantie reis van meer dan één aaneengesloten dagen. Het originele boekingsformulier moet op ons verzoek worden overgelegd.'

In artikel 2.3.1 van laatstgenoemde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(...) voor bagage en kostbaarheden wordt voor alle verzekerden tezamen per gebeurtenis ten hoogste 2 maal het op de polis genoemde verzekerde bedrag vergoed' en: 'Indien de schade aan bagage of kostbaarheden tevens is gedekt op één of meer andere verzekerde rubrieken op deze polis, zal schadevergoeding plaatsvinden krachtens hetzij deze rubriek, hetzij die andere rubriek, waarbij als basis geldt de hoogste uitkomst van de toe te kennen schadevergoeding voor verzekerde. In geen geval zal de schadevergoeding krachtens meer dan één rubriek worden verleend'. Blijkens het polisblad zijn

kostbaarheden op de rubriek doorlopende reisverzekering verzekerd voor een bedrag van f 1.000,- per persoon. Blijkens artikel 1.3 van laatstgenoemde bijzondere verzekeringsvoorwaarden zijn kostbaarheden ook '(personal)computers - waaronder de randapparatuur, de software en geluids-, beeld- of informatiedragers'.

In artikel 2.3.3 van laatstgenoemde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(...) Wij vergoeden niet de schade (...) door diefstal of vermissing van kostbaarheden, indien deze zonder direct toezicht zijn achtergelaten, tenzij deze zijn opgeborgen (...) in een afgesloten bagageruimte van een vervoermiddel, zodanig dat zij volledig aan het oog zijn onttrokken'.

In de nacht van 22 op 23 februari 2001 is klagers auto ontvreemd op het parkeerterrein van het hotel (in Nederland) waar klager overnachtte. In de auto bevonden zich enige inboedelgoederen en voorts een computer(laptop) ter waarde van, volgens het proces-verbaal van verhoor door de politie, f 9.000,-.

Verzekeraar heeft uit hoofde van de rubriek inboedelverzekering een bedrag van f 1.000,- uitgekeerd en uit hoofde van de rubriek verzekering van computerapparatuur eveneens een bedrag van f 1.000,-.

De klacht

Klager beklagt zich over het navolgende. 1. Verzekeraar neemt een onjuist standpunt in met betrekking tot de dekking. 2. Verzekeraar heeft klagers schade buitengewoon traag behandeld. 3. Verzekeraar heeft een toezegging om klager het voordeel van de twijfel te gunnen, ingetrokken. 4. Verzekeraar kwam pas na een jaar corresponderen over de vraag of sprake was van een reis met een zakelijk karakter tot de conclusie dat die vraag er eigenlijk niet toe doet omdat de doorlopende reisverzekering voor kostbaarheden niet meer vergoedt dan hetgeen uit hoofde van de andere rubrieken is vergoed.

Dat de afhandeling van klagers claim bijna een jaar duurde is onacceptabel. Klager moest op 5 februari 2002 van zijn tussenpersoon vernemen dat verzekeraar de claim als niet-ontvankelijk en afgehandeld beschouwt.

Verzekeraars interpretatie van de polisvoorwaarden en conclusie in diens brief van 17 januari 2002 hadden een jaar eerder meegedeeld kunnen worden omdat de polisvoorwaarden in de tussentijd niet zijn veranderd.

De discussie met verzekeraar ging slechts over de vraag of de reis een zakelijk karakter had. Volgens verzekeraar had de reis een zakelijk karakter. Het is klager onduidelijk waarop hij dit baseert. In zijn brief van 30 juli 2001 heeft verzekeraar echter meegedeeld klager op dit punt (zakelijk of privé) het voordeel van de twijfel te geven. Daardoor is bij klager het vertrouwen gewekt dat er in beginsel dekking was uit hoofde van de doorlopende reisverzekering.

Klager had de laptop privé gekocht (de factuur staat op zijn naam) en deze werd vrijwel uitsluitend voor privé-doeleinden gebruikt. Op de dag voorafgaande aan de diefstal heeft klager een zakelijk bezoek afgelegd. De overnachting en de activiteiten van de dag erna zouden echter puur een privé-karakter hebben. De hotelrekening is op klagers naam gesteld en privé afgerekend. Zou het verblijf een zakelijk karakter hebben gehad dan zou klager de reservering onder de naam van zijn bedrijf hebben gemaakt en met zijn zakelijke creditkaart hebben betaald. De diefstal heeft 's nachts plaatsgevonden toen klager privé in het hotel verbleef. In het proces-verbaal van aangifte is geen melding gemaakt van een

zakelijke reis en tussen partijen is nimmer correspondentie geweest waaruit blijkt dat het een reis met zakelijk karakter betrof.

In zijn brief van 10 april 2002 geeft verzekeraar echter een andere uitleg dan voormeld aan zijn brief van 30 juli 2001. Thans schrijft hij dat bedoeld is: "Zou er wel sprake zijn van een verzekerde reis, dan kwam de schade op grond van de bijzondere uitsluitingen evenmin voor vergoeding in aanmerking". Dit is echter absoluut niet in de brief van 30 juli 2001 te lezen en een redelijke interpretatie van die brief rechtvaardigt evenmin de nu weergegeven bedoeling.

Klager vindt het buitengewoon onprofessioneel van verzekeraar dat hij voortdurend een andere uitleg geeft aan een eerder gedane uitspraak. Bovendien heeft verzekeraar in een vergelijkbare zaak een laptop wel vergoed.

Het standpunt van verzekeraar

Blijkens de door verzekeraar ontvangen schade-aangifte van 23 maart 2001 is klagers auto gestolen op de parkeerplaats van een hotel, met de zich in de auto bevindende zaken, waaronder een laptop.

In geval van diefstal van inboedel uit een motorrijtuig wordt volgens artikel 3.5 van de Bijzondere Voorwaarden Inboedel nimmer meer dan € 453,78 (*f* 1.000,-) per gebeurtenis uitgekeerd. Conform deze bepaling heeft verzekeraar de ontvreemde, volgens artikel 1.2 van genoemde Bijzondere Voorwaarden als inboedel gedefinieerde zaken vergoed door betaling van *f* 1.000,-.

In geval van diefstal van computerapparatuur uit een motorrijtuig wordt volgens artikel 3.5 van de Bijzondere Voorwaarden Computerapparatuur nimmer meer dan € 453,78 (*f* 1.000,-) per gebeurtenis uitgekeerd. Conform deze bepaling heeft verzekeraar voor de ontvreemde, volgens artikel 1.2 van genoemde Bijzondere Voorwaarden als computerapparatuur gedefinieerde laptop een vergoeding betaald van *f* 1.000,-.

Klager heeft een beroep gedaan op de rubriek doorlopende reisverzekering voor het niet vergoede deel van de laptopschade. Blijkens de door verzekeraar ontvangen aangifte van 5 april 2001 vond de diefstal plaats tijdens een tweedaags verblijf in een hotel. Volgens artikel 2.1 van de op deze rubriek van toepassing zijnde Bijzondere Voorwaarden is er dekking voor verzekerde gebeurtenissen die zich tijdens de reis voordoen, mits de reis geen zakelijk karakter heeft. Reeds met zijn brief van 24 april 2001 heeft verzekeraar klager erop gewezen dat reizen met een zakelijk karakter van dekking zijn uitgesloten. Afgaande op de aangifte zou het moeten gaan om "een vooraf geboekte vakantiereis van meer dan één aaneengesloten dagen" als bedoeld in punt 2 van artikel 2.1 van deze voorwaarden. Om te kunnen nagaan of hiervan sprake was, heeft verzekeraar het boekingsformulier opgevraagd. Omdat uit de factuur van het hotel voor één overnachting niet bleek dat sprake was van een vooraf geboekte vakantiereis, heeft verzekeraar de claim bij brief van 16 juli 2001 afgewezen. Niet was immers gebleken dat de reis een niet-zakelijk karakter had. Uit de brief van 23 juli 2001 van de tussenpersoon bleek dat het inderdaad niet om een vooraf geboekte vakantiereis ging, maar dat klager een zakelijk bezoek had afgelegd. Aanleiding voor de hotelovernachting was dus een zakelijke afspraak in het hotel. Daarom heeft verzekeraar bij brief van 30 juli 2001, en ook in volgende brieven, zijn afwijzende standpunt gehandhaafd. Hij heeft daaraan toegevoegd dat, mocht hij het voordeel van de twijfel aan klager geven, de schade dan nog niet zonder meer gedekt zou zijn. De doorlopende

reisverzekering kent namelijk - bij een overigens gedekte schade - niet alleen in artikel 2.3.3 een geclausuleerde dekking voor diefstal van kostbaarheden (waaronder volgens artikel 1.3: computers) uit een vervoermiddel, maar maximeert in artikel 2.3.1 de dekking voor kostbaarheden ook tot € 453,78 (f 1.000,-) per persoon, en verleent bovendien volgens artikel 2.3.1 in geen geval schadevergoeding krachtens meer dan één rubriek, hetgeen in dit geval betekent dat de uitkering ook hierdoor nimmer meer dan € 453,78 (f 1.000,-) zou bedragen.

Wat betreft de vier klachtpunten merkt verzekeraar op dat: 1. hij, zoals hiervoor uiteengezet, geen onjuist standpunt met betrekking tot de dekking heeft ingenomen 2. de behandeling inderdaad niet steeds even vlot is geweest, hij zulks heeft erkend en daarvoor zijn verontschuldigen heeft aangeboden 3. klager in de zinsnede "mochten wij het voordeel van de twijfel aan verzekerde geven", ten onrechte een toezegging leest dat hem het voordeel van de twijfel wordt gegeven; verzekeraar heeft dan ook geen toezegging ingetrokken 4. hij niet na een jaar tot een totaal andere interpretatie van de dekking is gekomen; hij is, zoals uit de correspondentie blijkt, steeds uitgegaan van een niet onder de doorlopende reisverzekering gedekte claim; daarnaast heeft hij, toen klager telkens bezwaar maakte tegen dit standpunt, erop gewezen dat, als de reis wel een vakantiereis was geweest en geen zakelijk karakter zou hebben gehad, de dekking dan nog om meer redenen een beperking zou hebben gekend.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad heeft kennis genomen van het feit dat verzekeraar in zijn correspondentie heeft erkend dat de behandeling niet steeds voldoende voortvarend is geweest en dat de gang van zaken geen schoonheidsprijs verdient. De Raad ziet geen aanleiding in dit geval desalniettemin te oordelen dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

2. In redelijkheid verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat klager uit de zinsnede "Mochten wij het voordeel van de twijfel aan verzekerde geven" in de brief van 30 juli 2001 niet de conclusie mocht trekken dat verzekeraar hem een toezegging deed om hem de schade uit te keren, zodat niet aan de orde is dat verzekeraar die toezegging later weer heeft ingetrokken.

3. Verzekeraar kan voorts in redelijkheid het standpunt innemen dat de reis een zakelijk karakter had, gelet op de mededeling van de voor klager optredende assurantietussenpersoon in de zich bij de stukken bevindende brief van 23 juli 2001: "Op de dag, voorafgaande aan de diefstal, heeft verzekerde een zakelijk bezoek afgelegd". Reeds daarom heeft verzekeraar aan klager uitkering van zijn laptop krachtens de rubriek doorlopende reisverzekering kunnen ontzeggen op de voet van het in de Inleiding geciteerde artikel 2.1. Overigens acht de Raad ook het standpunt van verzekeraar verdedigbaar dat uit de overgelegde bescheiden niet is gebleken van een vooraf geboekte meerdaagse vakantie.

2003/12 Re

4. De Raad merkt nog op dat klager niet heeft bestreden dat, gelet op het bepaalde in artikel 2.3.1 van de van toepassing zijnde voorwaarden (geciteerd in de Inleiding), verzekeraar hem terzake van de laptop reeds het maximaal onder de pakketverzekering gedekte bedrag heeft betaald.

5. Het geheel voert de Raad tot de slotsom dat verzekeraar, door aan klager uitkering krachtens de rubriek doorlopende reisverzekering te ontzeggen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 20 januari 2003 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)