

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/18 Mo

in de klacht nr. 2002.2137 (054.02)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klaagster is op 25 januari 2001 met haar bij verzekeraar verzekerde auto tegen een paal gereden. Bij dit ongeval is de auto van klaagster beschadigd. De schade is telefonisch bij verzekeraar gemeld.

Verzekeraar heeft bij brief van 14 februari 2002 de verzekering opgezegd en klaagster laten registreren in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van het Verbond van Verzekeraars wegens het geven van een onjuiste voorstelling van zaken.

De tekst van artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden luidt, voor zover thans van belang:

'Artikel 10. Begin, duur en einde van de verzekering of de dekking

(...)

b. De verzekering eindigt:

(...)

2. als wij deze schriftelijk opzeggen:

(...)

c. nadat verzekerde bij een gebeurtenis een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven.

De verzekering eindigt in deze gevallen op de veertiende dag na de dag waarop wij de opzegging verzenden;

(...).'

2003/18 Mo

De klacht

Klaagster heeft nimmer een schade gemeld bij verzekeraar en kan dus ook niet worden beschuldigd van het verstrekken van onjuiste inlichtingen. De beschadigde auto is op de dag van het ongeval (25 januari 2001) in opdracht van klaagster door de reparateur opgehaald. De reparateur heeft de schade die zelfde dag bij verzekeraar gemeld. Na expertise heeft verzekeraar op 26 februari 2001 de schade aan de reparateur betaald. Klaagster heeft dit bedrag op 6 april 2001 aan verzekeraar terugbetaald. De reparateur heeft desgevraagd bevestigd dat de gehele schademelding en -afwikkeling door zijn bedrijf is verricht. Dit is ook het beleid van de reparateur en verzekeraar. Zodra er schade is, hoeft de klant nergens meer naar om te kijken.

Het voorgaande staat eraan in de weg dat verzekeraar klaagster van verzekeringsfraude beticht, c.q. van het geven van een onjuiste voorstelling van zaken. Klaagster heeft in het geheel geen voorstelling van zaken gegeven; dit heeft de reparateur voor haar gedaan. Van belang is ook dat klaagster de reparateur op geen enkele wijze heeft gemachtigd namens haar op te treden. Deze heeft ook bevestigd dat hij de schade niet namens klaagster heeft gemeld, doch alleen ter uitvoering van het beleid van verzekeraar. De reparateur heeft ter zake van het al dan niet melden van de schade geen contact met klaagster opgenomen. Dit terwijl klaagster aan een medewerker van de reparateur uitdrukkelijk te kennen had gegeven, dat zij deze schade niet wilde melden. Klaagster betwist uitdrukkelijk dat zij met het kantoor van verzekeraar heeft getelefoneerd. Alle contacten over de schade zijn verlopen via de reparateur.

Op grond van het voorgaande is klaagster van mening dat het laten registreren van haar gegevens in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie onrechtmatig is. Klaagster voelt zich hierdoor aangetast in haar eer en goede naam en ondervindt schade doordat zij bij geen enkele andere verzekeraar een verzekering tegen voor haar gebruikelijke voorwaarden kan afsluiten. Klaagster verzoekt de Raad uit te spreken dat verzekeraar door de registratie onrechtmatig jegens haar heeft gehandeld en dat verzekeraar klaagster dient tegemoet te komen door de registratie te laten verwijderen uit het systeem en te bevestigen dat wederom onverkort dekking zal worden verleend voor haar auto.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft op 30 januari 2001 om 16.32 uur een melding van schade ontvangen. Uit het door verzekeraar gehanteerde formulier 'aangifte eenzijdige schade' blijkt dat een medewerkster van verzekeraar die schade na telefonisch contact met klaagster heeft ingeboekt. Klaagster heeft in dit telefoongesprek medegedeeld dat de auto wordt hersteld bij een reparateur die een samenwerkingsverband heeft met verzekeraar. Op het moment dat een beschadigde auto wordt binnengebracht vult de reparateur een faxformulier in met een verzoek aan verzekeraar om expertise. De reparateur zelf neemt geen schademelding voor zijn rekening. (De advocaat van) klaagster dacht dat dit wel de procedure was, maar de reparateur heeft de advocaat van klaagster er op gewezen dat dit niet de gang van zaken is. De expertise vond plaats op 6 februari 2001. Het rapport van expertise is op 20 februari 2001 aan verzekeraar toegezonden. Verzekeraar heeft een paar dagen later uitgekeerd aan de

2003/18 Mo

reparateur. Aan klaagster is bij brief van 23 februari 2001 van een en ander mededeling gedaan. Het dossier kan dan in beginsel worden gesloten. Verzekeraar ontving evenwel eind februari 2001 een bergingsnota van de reparateur, waaruit blijkt dat de auto van klaagster is opgehaald bij het plaatselijke politiebureau. Dit valt niet te rijmen met de mededeling op het hiervoor genoemde formulier 'aangifte eenzijdige schade' dat de politie niet in de zaak is gemoeid. Om deze reden heeft verzekeraar klaagster bij brief van 6 maart 2001 om nadere informatie gevraagd en tegelijkertijd het proces-verbaal opgevraagd. Verzekeraar heeft op 3 april 2001 zonder aankondiging het uitgekeerde bedrag op zijn bankrekening ontvangen. Het blijkt dat klaagster zelf het bedrag heeft terugbetaald. Verzekeraar heeft bij de reparateur geïnformeerd, maar deze weet van niets. Een reactie van klaagster op de brief van 6 maart 2001 is niet ontvangen.

In februari 2002 heeft verzekeraar het proces-verbaal van de politie ontvangen. Daaruit blijkt dat klaagster ten tijde van het ongeval onder invloed van alcohol verkeerde. Verzekeraar concludeert uit het voorgaande dat:

- bij de schademelding niet is aangegeven dat alcohol was gebruikt;
- bij de schademelding niet is aangegeven dat de politie in de zaak was gemoeid;
- klaagster naar aanleiding van de brief van verzekeraar van 23 februari 2001 niet heeft medegedeeld dat verzekeraar niet moest uitkeren;
- klaagster niet heeft gereageerd op de brief van 6 maart 2001 waarin verzekeraar verzoekt om een toelichting op het ophalen van de auto bij het politiebureau.

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster nog het volgende aangevoerd. Verzekeraar heeft niet het door hem genoemde faxformulier overgelegd waarmee de reparateur om expertise zou hebben verzocht. De reparateur heeft aan klaagster medegedeeld dat hij haar auto zou ophalen bij het politiebureau en de schade voor haar rekening zou herstellen. Er is tussen klaagster en een medewerker van de reparateur nog nader telefonisch contact geweest waarbij is medegedeeld dat de schade groot bleek; gevraagd is of klaagster wilde volharden in haar beslissing de schade voor eigen rekening te nemen. Klaagster heeft dat toen nogmaals gezegd, omdat zij terdege beseftte dat de schade niet voor vergoeding door verzekeraar in aanmerking zou komen. De reparateur heeft aan (de advocaat van) klaagster in een telefoongesprek toegegeven dat hij verzekeraar niet heeft gevraagd om een expertise van de onderhavige schade te verrichten. Op dat moment wist de reparateur immers al dat klaagster de schade niet bij verzekeraar wenste te melden. Volgens de reparateur bezocht een expert enkele dagen later het herstelbedrijf en zag daar de auto van klaagster staan. De expert heeft toen gevraagd van wie de schadeauto was. Hierna is de zaak bij verzekeraar terecht gekomen. Daarna is klaagster nog telefonisch benaderd door een medewerkster van verzekeraar die haar nogmaals verzocht te bevestigen dat de schade niet diende te worden aangemeld en klaagster deze zelf zou dragen.

Klaagster heeft na ontvangst van een tweetal brieven van verzekeraar de reparateur wederom verzocht ervoor te zorgen dat de schade voor haar rekening

2003/18 Mo

zou worden hersteld. Deze heeft dit toegezegd. Blijkbaar is een en ander niet volgens afspraak gebeurd.

Klaagster handhaaft haar stelling dat zij in het geheel geen voorstelling van zaken heeft gegeven aan verzekeraar. Verzekeraar beroept zich voor zijn standpunt op een schadeformulier dat door een van zijn medewerkers is ingevuld. Het is aan verzekeraar te bewijzen dat klaagster de daarin vervatte aangifte heeft gedaan. Klaagster legt het originele van verzekeraar ontvangen schadeaangifteformulier over; zij heeft dat formulier niet ingevuld en niet geretourneerd.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat eenzijdige schades telefonisch mogen worden gemeld. Reparateurs gebruiken formulieren voor het inschakelen van een expert; de reparateurs zelf zijn niet bevoegd schades te melden. De medewerkster van verzekeraar die de telefonische melding heeft aangenomen, herinnerde zich dat zij met een man heeft gesproken. Verzekeraar handhaaft het standpunt dat de onderhavige schade telefonisch namens klaagster vijf dagen na het ongeval is gemeld en dat daarbij onjuiste informatie is verstrekt. Verzekeraar meent dat zijn standpunt steun vindt in de omstandigheid dat klaagster niet heeft gereageerd op de brieven van 23 februari en 6 maart 2001 en zonder aankondiging de schade heeft terugbetaald.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft het standpunt ingenomen dat klaagster een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven, aangezien hem in februari 2002 is gebleken dat klaagster op 25 januari 2001 onder invloed van alcohol haar auto heeft bestuurd en de bij de telefonische melding van de schade gestelde vragen naar het gebruik van alcohol en tussenkomst van de politie ontkennend heeft beantwoord. Verzekeraar heeft betoogd dat klaagster weliswaar heeft betwist dat zij (of iemand namens haar) de schade aan verzekeraar heeft gemeld, maar dat er niettemin voldoende grond is voor de conclusie dat klaagster de schade onder de verzekering heeft willen claimen, daargelaten door wie de schademelding is gedaan. Verzekeraar heeft daartoe gewezen op de volgende omstandigheden. Klaagster heeft niet gereageerd op de brief van verzekeraar van 23 februari 2001, waarin verzekeraar haar heeft medegedeeld dat de schade aan de reparateur is vergoed; klaagster heeft ook niet gereageerd op de brief van 6 maart 2001, waarin verzekeraar heeft medegedeeld dat haar auto is opgehaald bij het politiebureau en haar heeft verzocht een schadeformulier in te vullen en te retourneren, omdat er onduidelijkheid is met betrekking tot de gebeurtenis van 25 januari 2001; daarna heeft klaagster zonder enige aankondiging het door verzekeraar aan de reparateur betaalde bedrag aan verzekeraar terugbetaald.

2. Verzekeraar kan worden toegegeven dat de omstandigheden dat klaagster aanvankelijk niet heeft gereageerd op zijn mededeling van 23 februari 2001 - dat verzekeraar de schade aan de reparateur had vergoed -, maar pas enige weken later - nadat verzekeraar inmiddels had verzocht om een schriftelijke schadeaangifte vanwege onduidelijkheid omtrent de gebeurtenis van 25 januari 2001 - het uitgekeerde bedrag aan verzekeraar heeft terugbetaald, de indruk hebben gewekt dat klaagster niet van het begin af aan de schade voor eigen rekening heeft willen nemen. Uit het aan de Raad overgelegde formulier 'aangifte eenzijdige schade' blijkt evenwel onvoldoende dat door

of namens klaagster aangifte van de schade is gedaan. Het gaat om een telefonische aangifte die derhalve niet door de aangever is ondertekend. Voorts blijkt uit de stukken dat tussen verzekeraar en de reparateur een samenwerkingsverband bestaat; in dit kader is afgesproken dat de reparateur bij schademelding door een verzekerde van verzekeraar, per fax, aan verzekeraar kan verzoeken om expertise te laten doen. Verzekeraar heeft niet een kopie van de fax overgelegd waarmee de reparateur in het onderhavige geval om expertise heeft verzocht. Voorts komt, naar het oordeel van de Raad, uit de in april 2002 tussen de advocaat van klaagster en de reparateur gevoerde briefwisseling niet ondubbelzinnig naar voren wat (precies) de rol van de reparateur in dezen is geweest. Derhalve kan niet worden uitgesloten dat per abuis namens klaagster bij verzekeraar aangifte van de schade is gedaan door de reparateur, zoals klaagster heeft gesteld.

3. Bezien in het licht van dit een en ander kan niet worden gezegd dat de omstandigheden waarop verzekeraar zich heeft beroepen, voldoende grond opleveren voor het standpunt dat klaagster een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven bij het doen van aangifte van de schade aan verzekeraar. Dit klemt temeer waar de gevolgen van registratie in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie voor klaagster ingrijpend zijn.

4. De conclusie van het voorgaande is dat verzekeraar door het hiervoor bedoelde standpunt in te nemen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad, zodat de klacht gegrond is. De Raad verbindt aan dit oordeel de consequentie dat verzekeraar de registratie van de onderhavige (tussentijdse) opzegging van de motorrijtuigenverzekering in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie herroept en, indien door klaagster nog gewenst, de dekking herstelt. De door klaagster gevraagde onrechtmatigverklaring van het gedrag van verzekeraar valt buiten de taak van de Raad als tuchtrechter.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 3 maart 2003 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. R. Cleton en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)