

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2004/02 WA

in de klacht nr. 2003/1915 (059.03)

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 aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren afgesloten.

In artikel 4.2 aanhef en sub 3 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(...) Niet gedekt is de aansprakelijkheid voor schade (...) aan motorrijtuigen (...) die een verzekerde of iemand namens hem/haar onder zich heeft (...)'

Met een op 18 oktober 2001 gedateerd schade-aangifteformulier heeft klaagsters partner aan verzekeraar meegedeeld dat hij op 12 oktober 2001 schade had toegebracht aan een motorfiets. Het formulier vermeldt omtrent de toedracht: 'Bij (naam van een handelaar in motorfietsen) stond buiten een motor klaar voor een testrit. Ik wilde deze motor verzetten om er omheen te kunnen lopen. Toen ik de motor vasthad liet ik hem vallen.' en 'Verduwde de motor, kneep voorrem in en motor schoof toen voor weg en viel'. Omtrent de schade vermeldt het formulier: 'Deuk in tank, koplamp, uitlaat, voorvork, voetsteun beschadigd'.

Verzekeraar heeft bij brieven van 8 november 2001 bij de assurantietussenpersoon van klaagster en bij voormelde handelaar navraag gedaan omtrent de toedracht. Vervolgens heeft hij een bij hem in loondienst zijnde registerexpert de schade laten onderzoeken. Deze heeft de schade vastgesteld op een bedrag van f 2.876,53 en heeft gerapporteerd dat deze is ontstaan doordat de motorfiets tijdens het rijden is onderuit gegaan.

Verzekeraar heeft daarop bij brief van 21 december 2001 aan klaagster schadevergoeding ontzegd met een beroep op voormelde polisbepaling. Voorts heeft hij haar in de genoemde brief bericht de twee door haar bij hem gesloten verzekeringen per de beëindigungsdata 21 augustus en 1 december 2002 niet te willen voortzetten en haar te doen signaleren in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van het Verbond van Verzekeraars.

2004/02 WA

De klacht

Klaagster is het er mee oneens dat verzekeraar haar aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren heeft opgezegd en met name dat hij haar heeft doen signaleren in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen.

Verzekeraar heeft de schademelding onzorgvuldig behandeld. Hij beroept zich op een expertiserapport dat vermeldt dat de schade niet kan zijn ontstaan op de door klaagsters partner genoemde wijze. De schade is echter wel degelijk ontstaan door het omvallen van de motorfiets. De expert heeft de motorfiets twee maanden na het ongeval gezien, toen deze al grotendeels was hersteld. De expert heeft de schade en zijn twijfels daarover niet besproken met klaagsters partner. Hierdoor is het beginsel van hoor en wederhoor geschonden, met voor klaagster en haar partner vergaande gevolgen. Verzekeraar heeft niet gewezen op de mogelijkheid van contra-expertise. Pas nadat hij de verzekering had opgezegd, beriep hij zich op het expertiserapport.

Klaagsters partner wist niet en kon niet weten dat het van belang was om mee te delen dat hij al een proefrit gemaakt had. Hij was bij de schademelding te goeder trouw. Verzekeraar interpreteert de ongelukkige toedachtsomschrijving als een poging om hem tot een onverschuldigde schade-uitkering te bewegen. Hij - of de tussenpersoon voor wie hij verantwoordelijk is - had over de melding tijdig relevante vragen moeten stellen en die moeten toelichten. Daardoor hadden de ontstane onduidelijkheden weggenomen kunnen worden.

Klaagster realiseert zich dat bij verzekeraar twijfel is gerezen omtrent de toedracht van de schade. Zij kan zich voorstellen dat hij in zo'n geval de verzekering wil beëindigen. Opzeggen van de verzekering wegens fraude is in dit geval echter onacceptabel omdat hij zelf, onder meer door onzorgvuldig en onvolledig onderzoek, tot voorbarige en onjuiste conclusies is gekomen. Dit temeer omdat dit voor klaagster en haar partner aanzienlijke nadelige gevolgen kan hebben bij het sluiten van nieuwe verzekeringen. Aan de beëindiging van de verzekering wil klaagster zich niet onttrekken. Zij verzet zich echter tegen een opzegging door verzekeraar. Zij heeft hem aangeboden om zelf de verzekering op te zeggen. Hem is tevens gesommeerd om de onterechte opneming in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen in te trekken, maar daarop is hij niet ingegaan.

Het standpunt van verzekeraar

Al op 8 november 2001 heeft verzekeraar gevraagd of de verzekerde van plan was een testrit met de motorfiets te maken. Tegelijkertijd heeft hij de tegenpartij om een toedachtsomschrijving gevraagd.

Op 13 november 2001 reageerde de tussenpersoon van klaagster. De naar aanleiding daarvan gemaakte telefoonnotitie vermeldt: "Verz. kwam met eigen motor, wilde andere motor even verzetten. Wilde er niet mee gaan rijden!" Nadat de tegenpartij op 10 december 2001 had bericht dat de motor alleen WA verzekerd was, heeft verzekeraar een expert ingeschakeld.

De expert heeft de motor op 12 december 2001 gezien en heeft op 13 december 2001 rapport uitgebracht. Blijkens het rapport is absoluut sprake van schade die tijdens het rijden is ontstaan.

Ook de tegenpartij vermeldt dat de schade geen gevolg is van omvallen, maar van het onderuit gaan tijdens het rijden en dat de motor voor een proefrit is meegegeven aan klaagsters partner.

2004/02 WA

Kennelijk verwijt de tegenpartij de verzekerde het onderuitgaan tijdens een proefrit. Dat betreft echter niet gedekte schade aan een motorrijtuig onder opzicht.

Op 21 december 2001 heeft verzekeraar klaagster daarvan op de hoogte gesteld en daaraan toegevoegd dat tevens sprake is van een onjuiste opgave door de verzekerde omdat de schade niet is ontstaan door het verzetten en vervolgens omvallen van de motorfiets, maar tijdens het rijden.

Op 15 januari 2002 trachtte de verzekerde nog steeds de indruk te wekken dat de motorfiets is verzet zonder deze te starten of ermee te rijden, en dat deze niet was meegegeven maar klaarstond voor een proefrit.

Pas op 27 maart 2002 meldde de verzekerde dat de motor was meegegeven voor een proefrit en dat deze proefrit was gemaakt. Daarna zou de motor zijn geparkeerd, verplaatst en gevallen.

Naar aanleiding van een klacht bij de Ombudsman Verzekeringen heeft verzekeraar de expert om een toelichting gevraagd. Deze heeft op 23 april 2002 nogmaals de tegenpartij bezocht. De motor verkeerde nog in dezelfde staat als tijdens de eerste expertise. Wederom kwam de expert tot de conclusie dat de schade tijdens rijden moet zijn ontstaan.

In een brief van 19 juni 2002 stelde klaagsters partner in strijd met de waarheid dat hij open en oprecht had gecommuniceerd over de proefrit. Onjuist is ook zijn stelling dat de proefrit hem niet relevant leek. Ten eerste omdat verzekeraar daarnaar had gevraagd, waarna ontkenning volgde. Ten tweede omdat nadat met verwijzing naar de proefrit de schade was afgewezen, klaagsters partner op 15 januari 2002 de indruk trachtte te wekken dat geen sprake was geweest van een proefrit. De relevantie van de proefrit was hem dus duidelijk. Hij heeft zowel omtrent de oorzaak van de schade als omtrent de omstandigheden onjuiste verklaringen afgelegd.

Vervolgens trachtte hij de indruk te wekken dat hij schade had toegebracht door het laten vallen van de motor, maar dat ook daarna schade aan de motor kan of moet zijn ontstaan (tijdens rijden door anderen). Aldus verwijt hij de wederpartij schade te claimen die niet of niet geheel door klaagsters partner is veroorzaakt. Een dergelijke stelling is onjuist, gelet op zijn schadeopgave direct na het gebeurde en gelet op het schadebeeld. Ook is dan onbegrijpelijk waarom hij de volledige schade heeft betaald aan de wederpartij.

Sprake is van schade aan een motorrijtuig onder opzicht, ook als de schade is ontstaan tijdens het met de hand verplaatsen van de motor na de proefrit. Dan is immers het verplaatsen niet los te zien van de proefrit en was de feitelijke macht zo groot dat het risico vergelijkbaar was met het eigendomsrisico (vgl. uitspraak Nr. 2002/74 WA van 9 december 2002 van de Raad).

Mocht sprake zijn van extra schade, veroorzaakt door een ander dan de verzekerde, dan is die meerschade uiteraard niet gedekt.

Het bezoek aan de wederpartij vond 1,5 maand na de schadedatum plaats omdat niet eerder duidelijk was dat onderzoek nodig was.

Het was niet nodig om de bevindingen van de expert te bespreken met de verzekerde. De tegenpartij gaf namelijk aan dat sprake is van een proefrit, dat de schade is ontstaan tijdens rijden en dat dit spoort met het schadebeeld. Een aanspraak op basis van die lezing is niet gedekt.

Ook de conclusie dat een onjuiste opgave was gedaan behoeft geen bespreking. Immers, betrokkene was al gevraagd naar de proefrit en had dat via de tussenpersoon ontkend. Nu de opgave van beschadigde onderdelen klopte met de bevindingen van de expert, deze onderdelen duidelijk tijdens rijden beschadigd waren, en de wederpartij stelde dat de motor was meegegeven voor

2004/02 WA

een proefrit, kan het niet anders zijn dan dat de verzekerde een onjuiste opgave had gedaan ten aanzien van de oorzaak en de proefrit.

Voorzover mondelinge confrontatie wel nodig zou zijn geweest, biedt verzekeraar zijn verontschuldiging aan. Dit doet niet eraan af dat dekking ontbreekt en dat op diverse punten een onjuiste opgave is gedaan.

Kort daarna is zulks bij brief aan de verzekerde gemeld. Klaagster heeft op 15 januari 2002 commentaar geleverd, zodat voldaan is aan het beginsel van hoor en wederhoor. Overigens trachtte de verzekerde toen nog steeds de indruk te wekken dat niet met de motor gereden was. Een mondelinge confrontatie had geen wezenlijk andere situatie bewerkstelligd.

Verzekeraar bood niet de mogelijkheid van contra-expertise, maar kon dat ook niet doen omdat de motor niet van hem was en niet in zijn macht was. Wel was de motor nog lang beschikbaar voor nader onderzoek omdat deze op 23 april 2002 nog in dezelfde staat als in december 2001 verkeerde. De verzekerde had dus zelf een onderzoek kunnen instellen.

Klaagster stelt dat verzekeraar tijdig relevante vragen had moeten stellen, alsof dat niet is gebeurd. Direct na de schademelding is gevraagd naar een testrit.

De schade is niet gedekt en er is sprake van onjuiste opgaven. Het bewijs is geleverd dat de motor tijdens het rijden is beschadigd in plaats van tijdens het met de hand verplaatsen. De verzekerde heeft in ieder geval een onjuiste opgave gedaan door de testrit, zelfs na onderzoek door de expert, te ontkennen.

De gevolgen van opzegging en signalering kunnen ernstig zijn. Het feit dat de verzekerde na afwijzing en signalering nogmaals heeft getracht een onjuist beeld te geven van het gebeurde en tot heden alle verantwoordelijkheid ontkent, sterkt verzekeraar in de overtuiging dat de genomen maatregelen passend zijn.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Gelet op de opgave van beschadigde onderdelen van de motorfiets in het schade-aangifteformulier, de rapporten van de bij verzekeraar in loondienst zijnde registerexpert, het feit dat klaagsters partner aan de handelaar in motorfietsen inmiddels de schade heeft vergoed en mede in aanmerking genomen de herhaalde misleidende opgaven van klaagster en haar partner omtrent de toedracht van de schade, is - gelet op de stelling en na een tweede onderzoek herhaalde verklaring van de expert, inhoudende dat de schade is ontstaan door het tijdens het rijden onderuitgaan van de motorfiets - verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de schade is ontstaan doordat klaagsters partner tijdens het rijden met de motorfiets is onderuit gegaan.
2. Gelet op deze herhaalde misleidende opgaven van klaagster en haar partner omtrent de toedracht van de schade heeft verzekeraar in redelijkheid kunnen besluiten om de door klaagster bij hem gesloten aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren per de beëindigingsdatum 1 december 2002 niet voort te zetten en haar te doen signaleren in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van het Verbond van Verzekeraars. Door aldus te handelen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. De klacht zal dan ook ongegrond worden verklaard.
3. Voorzover klaagster ter ondersteuning van haar klacht heeft gesteld dat en nader heeft toegelicht waarom verzekeraar de schade onzorgvuldig heeft behandeld, volstaat de Raad met de constatering dat - voorzover dat gelet op het hierboven onder 1 en 2 vermelde nog van belang is - gelet op de omstandigheden van het geval niet gebleken is

2004/02 WA

van zodanig ernstige tekortkomingen bij de behandeling van deze schademelding dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 12 januari 2004 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)