

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2004/10 Br

in de klacht nr. 2003.2765 (080.03)

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 haar inboedel bij verzekeraar verzekerd. Tot de inboedel behoren zes poppen, waarvan de waarde volgens klaagster € 1.500,- bedraagt. Op 27 juni 2002 heeft in de keuken van klaagster brand gewoed. Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade vastgesteld. Klaagster heeft op 2 augustus 2002 een akte van taxatie ondertekend. In deze akte is onder meer een vergoeding voor deze zes poppen ten bedrage van € 1.500,- opgenomen.

Op 6 augustus 2002 heeft verzekeraar een schade- en onderzoeksbureau opdracht gegeven een nader onderzoek in te stellen naar de schade aan de poppen. Na ontvangst van het door dit bureau uitgebrachte rapport heeft verzekeraar verdere vergoeding van schade geweigerd.

De op de inboedelverzekering toepasselijke algemene voorwaarden luiden, voor zover hier van belang:

‘artikel 8 schademelding

8.1 De verzekerde is verplicht de maatschappij zo spoedig mogelijk in kennis te stellen van elke gebeurtenis waaruit voor de maatschappij een verplichting tot schadevergoeding kan ontstaan, haar de gegevens te verstrekken die zij verlangt en verder volledige medewerking te verlenen. (...) De verzekerde dient zich hierbij te onthouden van elke handeling die het belang van de maatschappij ten aanzien van die gebeurtenis schaadt.

artikel 18 verval van rechten

Alle vorderingen die een verzekerde/verzekeringnemer geldend wenst te maken vervallen

a (...)

b zodra de verzekerde/verzekeringnemer in geval van schade tegen beter weten in een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven (...).’

2004/10 Br

De klacht

Bij de brand van 27 juni 2002 is ook een zestal poppen beschadigd. Het door verzekeraar ingeschakelde schoonmaakbedrijf heeft de poppen aan klaagster als 'onbehandelbaar' teruggegeven. Klaagster heeft op 2 augustus 2002 een akte van taxatie ondertekend waarin een post van € 1.500,- was begrepen voor de poppen. Die zelfde dag kwam de kennis van klaagster langs van wie klaagster de poppen had gekregen. Deze kennis slaagde er in na enige dagen vijf van de zes poppen weer toonbaar te maken. Eén pop kon niet meer worden hersteld.

De kennis van klaagster heeft verzekeraar op 6 augustus 2002 opgebeld om te zeggen dat de poppen weer waren hersteld. Naar aanleiding van die mededeling heeft verzekeraar een onderzoeksbureau een onderzoek laten instellen.

De behandelaar van het onderzoeksbureau heeft met klaagster en de kennis gesproken. De kennis heeft toen verklaard dat de waarde van de poppen € 680,- was, terwijl zij eerder aan klaagster had gezegd dat de poppen € 1.500,- waard waren. Na het onderzoek heeft verzekeraar bij brief van 24 september 2002 aan klaagster medegedeeld dat zij de waarde van de poppen opzettelijk te hoog had opgegeven en daarmee had getracht een hogere uitkering te krijgen. Ook zou klaagster hebben verzuimd door te geven dat de poppen reeds waren opgeknapt. Dit was voor verzekeraar aanleiding om klaagster geen verdere vergoeding van schade toe te kennen, al haar bij verzekeraar lopende verzekeringen op te zeggen en haar naam te laten registreren in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen van het Verbond van Verzekeraars. Van de totale schade van € 7.746,-, bestaande uit € 6.756,- aan inboedelschade en € 990,- aan kosten wegens verblijf buitenshuis, kreeg klaagster niets vergoed. Het enige dat verzekeraar tot dusverre heeft betaald, zijn de reconditioneringskosten van € 5.355,-.

Het beroep van verzekeraar op een volledig verval van het recht op uitkering is niet terecht. De Raad heeft op 8 april 2002 (uitspraak nummer 2002/11 Br) beslist dat een verzekeraar in principe gerechtigd is zich op het volledige verval van het recht op uitkering te beroepen, maar dan moet de verzekerde opzet op misleiding hebben gehad en moet de misleiding het verval van het recht op uitkering rechtvaardigen. De verzekeraar moet onderzoeken of de bijzondere omstandigheden van het concrete geval nopen tot een minder vergaande sanctie. Hiervoor zijn van belang de ernst van het (vermeende) bedrog of de betrekkelijk geringe gevolgen ervan. Tevens kan worden gedacht aan (vermeend) frauduleus handelen dat slechts betrekking heeft op een van de verschillende schadevorderingen, terwijl de overige schades onder andere rubrieken met inachtneming van strenge eisen van bewijs zijn komen vast te staan.

Daarmee staat vast dat verzekeraar in ieder geval aan klaagster de kosten ten bedrage van € 990,- wegens verblijf buitenshuis moet vergoeden. Deze kosten zijn met toestemming van verzekeraar gemaakt en hebben niets met de brandschade te maken. Dit geldt evenzeer voor de reconditioneringskosten die verzekeraar wel heeft betaald, maar waarvoor alle rechten zijn voorbehouden.

Verzekeraar heeft klaagster ten onrechte van haar recht op vergoeding van de poppen vervallen verklaard. Zij heeft nooit enig opzet gehad op misleiding van verzekeraar met betrekking tot de poppen, noch ten aanzien van de waarde, noch ten aanzien van het gedeeltelijke herstel. Het tweede onderzoek steunt volledig op de verklaringen van de kennis. Naar klaagster is niet geluisterd, terwijl de kennis integraal wordt geloofd en alle tegenwerpingen van klaagster worden genegeerd. Het is de vraag of de kennis van klaagster, die een huis vol poppen heeft, wel de poppen van klaagster aan de onderzoeker heeft getoond.

Het standpunt van verzekeraar

In de door klaagster op 2 augustus 2002 voor akkoord ondertekende akte is onder meer een vergoeding opgenomen voor een zestal door brand beschadigde poppen ten bedrage van € 1.500,-. Op 2 augustus 2002 deelde een kennis van klaagster aan verzekeraar mede dat de poppen waren schoongemaakt en geretourneerd aan klaagster. Dit gesprek met de kennis van klaagster vond niet plaats op 6 augustus 2002, de dag waarop - volgens klaagster - de kennis mededeelde dat de poppen waren schoongemaakt, maar op 2 augustus 2002 te 9.15 uur, zoals blijkt uit de overgelegde systeempriint van verzekeraar.

Verzekeraar heeft naar aanleiding van dit gesprek een onderzoeksbureau ingeschakeld voor het doen van nader onderzoek naar de rechtmatigheid van de claim tot vergoeding van de als verloren opgegeven poppen. Uit het onderzoek blijkt dat klaagster nimmer van zins is geweest aan verzekeraar te melden dat de poppen waren hersteld. Klaagster heeft in haar ten overstaan van de onderzoeker afgelegde en ondertekende verklaring gesteld dat, aangezien de poppen niet door het schoonmaakbedrijf konden worden gereinigd, de poppen volgens haar door de brand verloren waren gegaan en zij ook recht had op een vergoeding voor de poppen. Het was volgens klaagster daarna aan haar om te proberen de poppen weer te (laten) reinigen.

Nu klaagster op het moment waarop zij de akte van taxatie tekende op de hoogte was van het feit dat zij met betrekking tot de poppen geen of slechts geringe schade had geleden en zij desondanks zonder verdere mededeling aan verzekeraar de akte voor akkoord tekende en aan verzekeraar toestuurde, en zij evenmin op andere wijze op een later tijdstip vóór het door verzekeraar ingestelde nadere onderzoek kenbaar heeft gemaakt dat zij minder schade had geleden dan aanvankelijk was opgegeven, heeft klaagster het belang van verzekeraar geschaad, c.q. getracht een hogere vergoeding te verkrijgen dan waarop zij recht had. Dit gegeven leidt volgens de voorwaarden van de onderhavige inboedelverzekering tot verval van rechten uit de verzekering.

Verzekeraar heeft de kosten van het verblijf buitenshuis op 5 december 2002 aan het desbetreffende logement betaald. Voorts is van de totale vastgestelde schade ten bedrage van € 6.756,- al € 2.000,- als voorschot aan klaagster uitgekeerd. Met deze vergoedingen is verzekeraar klaagster al in zeer ruime mate tegemoet gekomen. Verzekeraar maakt geen gebruik van zijn recht alle uitgekeerde bedragen terug te vorderen gezien de financiële situatie van klaagster en de reeds verstreken tijd.

Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Klaagster was er niet van op de hoogte dat verzekeraar de kosten van het verblijf buitenshuis had vergoed en een voorschot van € 2.000,- had betaald.

Toen klaagster op 2 augustus 2002 de akte tekende was de kennis nog niet langs geweest met het aanbod te bezien of er nog wat van de poppen te maken viel. Uit de door verzekeraar overgelegde systeempriint valt op te maken dat de kennis op 2 augustus 2002 met verzekeraar heeft getelefoneerd en heeft gemeld dat de poppen al waren schoongemaakt, terwijl blijkt dat zij aan het onderzoeksbureau heeft verklaard dat zij op 6 augustus 2002 voor het eerst met verzekeraar heeft gebeld. Indien zij reeds op 2 augustus 2002 met verzekeraar heeft gesproken, maakt dat haar rol des te dubieuzer. Duidelijk is dat het de kennis te doen was klaagster in diskrediet te brengen.

2004/10 Br

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar klaagster ten onrechte van haar recht op vergoeding van de door haar geleden brandschade vervallen heeft verklaard.

2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat klaagster niet heeft voldaan aan de verplichting die voortvloeit uit het hiervoor onder Inleiding geciteerde artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden. Volgens verzekeraar heeft klaagster zijn belang geschaad door hem niet mede te delen dat de tot de inboedel behorende poppen niet of nauwelijks door de brand waren beschadigd. Als gevolg hiervan zijn de rechten vervallen die klaagster als gevolg van de brand aan de verzekering kan ontlenen, gelet op het eveneens onder Inleiding geciteerde artikel 18. Verzekeraar ziet om hem moverende redenen af van terugvordering van de vergoedingen die zijn uitgekeerd ter zake van de kosten van verblijf buitenshuis, van de kosten van het schoonmaken van de woning en van het voorschot van € 2.000,- op de inboedelschade. Verzekeraar weigert echter de rest van de inboedelschade ten bedrage van € 4.756,- uit te keren.

3. Tot de aan de Raad overgelegde stukken behoort het rapport van het bureau dat in opdracht van verzekeraar een nader onderzoek heeft ingesteld naar de schade aan de poppen. Uit het rapport blijkt dat de onderzoeker zowel met klaagster als met de kennis van klaagster, die de poppen heeft schoongemaakt, heeft gesproken. De in dit rapport opgenomen verklaring van klaagster dat zij zowel recht heeft op volledige vergoeding ter zake van het verloren gaan van de poppen, als het recht om de poppen door een kennis alsnog te laten reinigen biedt steun voor de stelling van verzekeraar dat klaagster nimmer van zins is geweest aan verzekeraar te melden dat de poppen waren hersteld. Daarvan uitgaande heeft verzekeraar in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat klaagster geen rechten meer kan doen gelden op verdere vergoeding van de inboedelschade. Verzekeraar heeft met dit standpunt de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 16 februari 2004 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen en mr. J.R. Schaafsma, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)

