

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/082 Div

in de klacht nr. 2007.1357 (060.07)

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 met een op 23 november 2005 gedateerd aanmeldingsformulier met ingang van 4 december 2005 een dierenverzekering afgesloten voor haar op 24 januari 1997 geboren kat, die zij sinds 1 maart 1997 heeft.

Op het aanmeldingsformulier heeft klaagster vermeld dat zij de afgelopen 12 maanden éénmaal met haar kat bij een dierenarts is geweest. Bij de vraag: 'Is verdere behandeling of controle door de dierenarts aangegeven?' heeft zij 'Nee' aangekruist. Bij de vraag: 'Is uw huisdier op dit moment volledig gezond?' heeft zij 'Ja' aangekruist en bij de vraag: 'Heeft u verder nog iets mee te delen wat voor de beoordeling van het te verzekeren risico van belang kan zijn voor de verzekeraar?' heeft zij 'Nee' aangekruist.

Naar aanleiding van een door klaagster op deze verzekering gedane schademelding heeft verzekeraar bij aangetekende brieven aan haar van 11 januari en 2 februari 2006 een beroep gedaan op verzwijging als bedoeld in artikel 251 Wetboek van Koophandel (WvK). Voorts heeft hij het voorval en de personalia van klaagster gemeld aan de Stichting CIS.

De klacht

Klaagster heeft in augustus 2006 ontdekt dat zij door verzekeraar als fraudeur op een zwarte lijst is gezet. Eerder was zij daarvan niet op de hoogte. Zij had geen bericht daaromtrent ontvangen. Zij lijdt aan dyslexie, wat haar bemoeilijkt informatie tot zich te nemen en te begrijpen. Zij deed haar ontdekking toen zij verzekeringen had opgezegd en zich opnieuw wilde verzekeren. Haar werd toen meegedeeld dat zij zich niet opnieuw kon verzekeren wegens registratie van haar persoonsgegevens in de FISH databank bij de Stichting CIS. Momenteel is zij onverzekerd behalve op grond van de basiszorgverzekering. Ook haar 16 jaar oude dochter is de dupe van de registratie door de problemen die klaagster daarvan ondervindt. Zich toch te verzekeren voor het noodzakelijke kan klaagster

2007/082 Div

niet betalen. Zo is zij niet tegen brand verzekerd en heeft zij de voor haar beroep van vrachtwagenchauffeur verplichte verzekering niet afgesloten zodat zij door de onderhavige kwestie haar beroep niet meer kan uitoefenen. Ook verliest zij zo haar schadevrije jaren.

Klaagster liet in december 2005 door de dierenarts een bloedtest bij haar kat afnemen in verband met eventuele toekomstige tentoonstellingen. Verzekeraar wilde de kosten hiervan niet betalen. Hij stelt dat zij niet heeft voldaan aan haar verplichting mededeling te doen van alle feiten die zij kende met betrekking tot de gezondheid van haar kat. Klaagster was het hiermee niet eens en heeft daarom de verzekering opgezegd. Zij heeft geen relevante informatie verzwegen. Zij is daarom voornemens ook omtrent het niet vergoeden van de declaratie een klacht tegen verzekeraar in te dienen.

Het kan niet zo zijn dat problemen met betrekking tot de verzekering van haar kat zo ernstige gevolgen hebben. Klaagsters persoonsgegevens moeten dan ook uit de FISH databank worden verwijderd. De kwestie waardoor haar gegevens in de databank zijn opgenomen, staat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet in verhouding tot de gevolgen ervan voor de verzekeringsmogelijkheden voor haar dochter, zichzelf en de mogelijkheid haar beroep uit te oefenen.

In Uitspraak Nr. 2006/013 Re stelt de Raad van Toezicht dat *omdat met name een frauderegistratie in het externe register bij de Stichting CIS grote gevolgen voor de geregistreerde kan hebben, deze laatste registratie slechts mag plaatsvinden indien van opzettelijke benadeling van de verzekeraar sprake is, althans van een poging daartoe. Een verzekeraar die tot externe registratie van fraude bij de Stichting CIS overgaat moet de gerechtvaardigde overtuiging hebben gekregen dat door betrokkene is gefraudeerd. Een vermoeden van fraude is daartoe niet voldoende.*

Klaagster heeft niet met opzet verzekeraar willen benadelen. Bij het aangaan van de verzekering was zij zich niet bewust van hetgeen zij wellicht had moeten aangeven op het aanvraagformulier. Zij is dyslectisch en een leek ter zake van verzekeringen.

Van belang is ook dat de Raad in de uitspraak heeft geoordeeld dat de verzekeraar een afweging moet maken tussen het belang van de verzekeringsbranche bij een dergelijke registratie en het belang van de betrokkene om juist niet te worden geregistreerd. Daarbij kan volgens de Raad gelden dat wie fraudeert, extern mag worden geregistreerd bij de Stichting CIS. Wél is de verzekeraar gehouden te onderzoeken of door de bijzondere omstandigheden van het concrete geval, zoals de geringe ernst van het bedrog of de betrekkelijk geringe gevolgen ervan, externe registratie bij de Stichting CIS onevenredig hard zou zijn.

De laatste zin is hier van belang. Klaagster had bij het aangaan van de verzekering geen verkeerde bedoelingen. Zij heeft niet met opzet verzekeraar willen benadelen. Verder zijn de gevolgen van de registratie voor haar onevenredig hard. Een dierenverzekering voor een kat lijkt niet de soort verzekering te zijn waarvan bij misbruik - waarvan bij klaagster dus geen sprake was - de verzekeraar voor grote bedragen kan worden opgelicht. De gevolgen - voor zover deze er zijn geweest - van het gebeurde lijken dus voor verzekeraar betrekkelijk gering.

2007/082 Div

Het standpunt van verzekeraar

Klaagster heeft op het aanvraagformulier ingevuld dat zij de afgelopen 12 maanden slechts éénmaal met haar kat naar de dierenarts was geweest. Op de vraag of verdere behandeling geïndiceerd was vulde zij 'Nee' in. Zij beantwoordde de vraag 'Is uw huisdier op dit moment volledig gezond?' met 'Ja'. Het aanvraagformulier wijst expliciet op het bepaalde in artikel 251 WvK en de gevolgen daarvan.

Klaagster heeft op 16 december 2005 een declaratie ingediend ter zake van een herhalingsconsult op 12 december 2005, een consult op 14 december 2005 en een consult op 16 december 2005. Naar aanleiding van deze declaratie heeft verzekeraar bij de dierenarts een kopie opgevraagd van de behandelkaart.

Gelet op het overzicht van de behandelingen staat vast dat een behandeling is begonnen op 14 november 2005 en in ieder geval heeft voortgeduurd tot 6 december 2005. Daarmee staat tevens vast dat klaagster in het aanvraagformulier, gedateerd 23 november 2005, dus na de eerste twee consulten, een onwaarachtige opgave heeft gedaan. Immers vulde zij op dat formulier in dat haar kat op het moment van het invullen ervan volledig gezond was. Dit bleek onjuist: zij heeft namelijk tijdens meerdere consulten te kennen gegeven te vrezen voor het leven van haar kat. Het motief voor de verzwijging volgt eveneens uit de behandelkaart. Bij het telefonische consult van 6 december 2005 staat te lezen dat zij niet kon langskomen omdat zij financieel aan de grond zit. Verzekeraar kan uit het voorgaande slechts opmaken dat zij opzettelijk onjuiste informatie heeft verstrekt.

Bij aangetekende brief van 11 januari 2006 is klaagster geïnformeerd over de bevindingen van verzekeraar en in de gelegenheid gesteld om binnen 14 dagen daarop te reageren. Vervolgens is haar bij aangetekende brief van 2 februari 2006 meegedeeld dat de verzekering op grond van art. 251 WvK werd vernietigd (gelet op art. 221 OW NBW was art. 251 WvK nog van toepassing). Tevens is haar meegedeeld dat de verzwijging opgenomen zou worden in het Systeem Vertrouwelijke mededelingen. Verzekeraar heeft hoor- en wederhoor toegepast.

Nu vaststaat dat klaagster opzettelijk een onwaarachtige opgave heeft gedaan, stond het verzekeraar, gelet op artikel 5.2 van het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen', vrij om de persoonsgegevens en de gegevens van deze schade vast te leggen in het Extern Verwijzingsregister. Sterker nog, op basis van artikel 6.2 van dit protocol was hij gehouden tot melding over te gaan, nu zich een situatie heeft voorgedaan als bedoeld in artikel 6.2 lid 3 ervan. Ook de Raad van Toezicht neemt blijkens Uitspraak Nr. 2006/013 Re als uitgangspunt, dat wie fraudeert, extern mag worden geregistreerd bij de Stichting CIS. De door verzekeraar in deze zaak gemaakte belangenafweging noopte niet tot het achterwege laten van melding in het Extern Verwijzingsregister.

De stelling van klaagster dat zij niet (tijdig) op de hoogte is gesteld van de registratie in het CIS is onbegrijpelijk. Haar advocaat heeft immers een kopie overgelegd van de brief van 2 februari 2006, waarin de melding stond. Van wie anders dan klaagster kan haar advocaat de brief hebben ontvangen?

Dat klaagster haar verzekeringen heeft opgezegd alvorens zij nieuwe had, is voor haar risico. Niet alleen is het in het algemeen onverstandig om "oude schoenen weg te gooien, voordat men nieuwe heeft", hier geldt dat temeer omdat verzekeraar haar heeft gemeld dat hij de verzwijging in het CIS zou registreren.

2007/082 Div

Dat klaagster in de toekomst wellicht enige moeite ondervindt met het afsluiten van verzekeringen is te wijten aan haar verzwijging c.q. poging tot fraude. Dat zij haar beroep niet meer kan uitoefenen, is onwaar. Juist voor de verplichte aansprakelijkheidsverzekering voor motorrijtuigen hebben verzekeraars de mogelijkheid geopend om te allen tijde een verzekering te kunnen afsluiten.

De aard van de verzekering is geen maatstaf voor de vraag of een CIS-registratie terecht is. Deze registratie is gekoppeld aan de moraliteit van de geregistreerde. Of een verzekerde nu bewust en opzettelijk een verzekeraar misleidt bij de aanvraag van een autoverzekering of een verzekering van de ziektekosten van een huisdier mag geen verschil maken. In beide gevallen heeft de verzekerde bewust en opzettelijk een verzekeraar misleid.

Dat klaagsters dochter zich moeilijker kan verzekeren, ziet verzekeraar niet in. Haar gegevens zijn niet door hem opgenomen in het Extern Verwijzingsregister.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. De brief van 2 februari 2006 heeft zij destijds niet van verzekeraar ontvangen. Haar advocaat heeft het gehele dossier, waaronder de brief, bij verzekeraar opgevraagd. Doordat zij de brief niet had ontvangen, wist zij niet dat zij geregistreerd was. Als zij dat laatste wel had geweten, had zij haar verzekeringen niet opgezegd.

Het oordeel van de Raad

1. Blijkens de behandelkaart heeft klaagster op 14 november 2005 de dierenarts geraadpleegd omdat haar kat de laatste tijd vermagerde, en dienaangaande op 17 november en op 2 december 2005 de dierenarts meegedeeld te vrezden dat haar kat zou doodgaan. Ook in een telefonisch consult op 6 december 2005 heeft zij de dierenarts meegedeeld dat het nog steeds niet goed ging met haar kat. Tevens heeft zij in laatstgenoemd consult de dierenarts meegedeeld dat zij niet kon komen omdat zij financieel aan de grond zit maar dat haar kat voor alles gaat.
2. Verdedigbaar is dan ook het standpunt van verzekeraar dat klaagster in het op 23 november 2005 gedateerde aanmeldingsformulier voor de verzekering van haar kat de vraag: 'Is uw huisdier op dit moment volledig gezond?' ten onrechte met 'Ja' heeft beantwoord.
3. Verdedigbaar is verder het standpunt van verzekeraar dat klaagster hem aldus opzettelijk onjuiste gegevens heeft verstrekt en dat hij, als de ware situatie hem bekend was geweest, de onderhavige verzekering niet zou hebben afgesloten. Daarvan uitgaande is voorts verdedigbaar dat verzekeraar de vernietiging van deze verzekering krachtens het te dezen nog toepasselijke artikel 251 WvK heeft ingeroepen.
4. Ook stond het verzekeraar vrij wegens de gebleken opzettelijke poging tot benadeling van hem door klaagster en gezien de ernst van het door haar gepleegde bedrog haar extern te doen registreren bij de Stichting CIS. Onder de gebleken omstandigheden van het geval is deze registratie niet onevenredig hard voor klaagster.
5. Verzekeraar heeft dan ook de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

2007/082 Div

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 15 oktober 2007 door mr. B. Sluijters, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)