

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/64 Mo

in de klacht nr. 147.99

ingediend door:

wonende te

hierna te noemen 'klager',

tegen:

gevestigd te

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

Klager heeft op 10 oktober 1998 bij de politie aangifte van diefstal gedaan van zijn bij verzekeraar verzekerde auto. Verzekeraar heeft aan de tussenpersoon van klager bericht dat hij na bestudering van het rapport van de door hem ingeschakelde expert heeft besloten niet tot uitkering over te gaan, omdat geenszins vaststaat dat de diefstal heeft plaatsgevonden. Verzekeraar heeft daarbij medegedeeld dat het rapport van onderzoek niet kan worden meegestuurd gezien de daarin vermelde zeer vertrouwelijke informatie.

De klacht

Klager is met verzekeraar in conflict geraakt omtrent het uitblijven van een schadeloosstelling. De grondslag daarvoor zou zijn dat verzekeraar voor klager zeer belastende verklaringen in zijn bezit heeft. Het verzoek aan verzekeraar om daarvan een afschrift aan klager ter hand te stellen is afgewezen. Door de beslissing van verzekeraar is klager zeer ernstig gedupeerd. Klager is van mening dat hij het recht heeft om kennis te nemen van zaken die hem persoonlijk aangaan, zodat hij daartegen eventueel verweer kan voeren.

Aan alle polisvoorwaarden voor toewijzing van de claim is voldaan. De auto is gestolen terwijl klager boodschappen deed. De straat waar de auto geparkeerd stond is een zeer drukke winkelstraat. Klager is direct met een taxi naar de politie gegaan. De omstandigheid dat klager in een echtscheidingsprocedure met zijn vrouw was verwickeld wil niet zeggen dat de ex-vrouw van klager de auto heeft gestolen. Zij had de auto bij de garage teruggebracht en de sleutels daar ingeleverd. Klager heeft na de diefstal zelf nog een aantal dagen naar de auto gezocht in de buurt waar zijn ex-vrouw woonde zonder de auto daar aan te treffen. Voorafgaand aan de diefstal was de auto in het bezit van klager en was klager de enige die toegang tot de auto had. Het alarmsysteem werd altijd in werking gesteld zodra klager uit de auto stapte.

2000/64 Mo

Bovendien zat er nog een (extra) startonderbreker in de auto die bij het alarmsysteem hoorde. Het alarmsysteem wordt geactiveerd door de deuren te sluiten. Als de auto in die toestand wordt achtergelaten, is aan de polisvoorwaarden voldaan. Vervolgens is aangifte bij de politie gedaan. Klager heeft ook advertenties in de kranten geraadpleegd om te zien of daarin auto's werden aangeboden van het merk van zijn auto. Ondanks dit alles heeft de expert van verzekeraar een andere interpretatie gegeven van de tijdsaanduiding na het verdwijnen van de auto. De garage had voor de diefstal de werking van het alarm getest en in orde bevonden. Alleen de sleutels zouden naderhand worden vervangen. Daarvoor was een afspraak gemaakt met de garage. Verzekeraar moet klager schadeloos stellen nu aan alle verzekeringsvoorwaarden is voldaan.

Het standpunt van verzekeraar

De volgende samenvatting van de door de expert verzamelde gegevens heeft geleid tot het door verzekeraar ingenomen afwijzende standpunt.

1. De autoverzekering is aangegaan onder het uitdrukkelijke beding dat diefstalschade slechts gedekt is als het vereiste alarm bij achterlating van de auto in werking is gesteld.
2. De auto is volgens opgave van klager gestolen op zaterdag 10 oktober 1998 tussen 15.50 en 16.40 uur. Klager zou zijn auto deugdelijk hebben afgesloten en het alarm in werking hebben gesteld.
3. De expert is van mening dat niet aannemelijk is dat een op deze wijze in zo'n drukke straat op klaarlichte dag geparkeerde auto wordt gestolen zonder dat omstanders dit bemerken.
4. Klager heeft aan de expert gezegd dat hij na het ontdekken van de diefstal vanuit een telefooncel een 'snorder' heeft gebeld. Klager kon echter niet aangeven vanuit welke cel hij had gebeld en kon ook het telefoonnummer van de snorder niet mededelen.
5. Klager stelt dat hij de auto om 15.50 uur parkeerde en om 16.40 uur ontdekte dat deze was verdwenen. In de tussentijd zou klager boodschappen hebben gedaan. Merkwaardig is dat de boodschappen blijkens een overhandigde kassabon al om 16.01 uur waren gekocht en pas 40 minuten later werd ontdekt dat de auto was verdwenen. Telefonisch heeft klager aan de expert verteld dat hij in de tussentijd met kennissen heeft staan praten. Welke kennissen dat waren kon hij echter niet aangeven. In zijn brief aan de Ombudsman Schadeverzekering heeft klager nu gezegd dat hij in de tussentijd andere boodschappen zou hebben gedaan.
6. Vaststaat dat klagers vroegere echtgenote de auto met bijbehorende sleutels vanaf 13 augustus tot 8 oktober 1998 in haar bezit heeft gehad. Op 8 oktober 1998 heeft zij de auto met één paar sleutels ingeleverd bij een garagebedrijf waar klager de auto vervolgens heeft opgehaald. Twee dagen nadien was de auto weg. Als dat, zoals klager meent, door zijn vroegere echtgenote is gedaan met behulp van een achtergehouden sleutel, is er volgens verzekeraar geen sprake van diefstal. De vroegere echtgenote ontkent overigens betrokkenheid bij het voorval.
7. Klager verkeerde in een slechte financiële positie. Hij verdiende f 2.600,- per maand en had aan advocaat-, huur- en aflossingskosten al ongeveer f2.200,- per maand nodig. Een verzekeringsuitkering van ongeveer f30.000,- zou daarom welkom zijn.
8. In het licht van het bovenstaande is ook van belang dat klager begin 1998 bij zijn vorige werkgever wegens diefstal van goederen is ontslagen.

2000/64 Mo

Resumerend concludeert verzekeraar dat geenszins vaststaat dat de auto is gestolen, c.q. de diefstal heeft kunnen plaatsvinden ondanks het feit dat de verplichte alarminstallatie was ingeschakeld. Voorzover de auto toch zou zijn gestolen, ligt het voor de hand dat dit is gebeurd door de ex-echtgenote van klager van wie klager toen nog niet was gescheiden en met wie hij in een procedure over het bezit van de auto was verwickeld. Volgens klager zou de echtgenote ten tijde van het evenement ook nog in het bezit zijn geweest van een sleutel van de auto. Verzekeraar meent dat de hiervoor vermelde omstandigheden rechtvaardigen dat bewijs wordt geleverd van diefstal van de auto, c.q. van de omstandigheid dat diefstal kon plaatsvinden ondanks deugdelijke inschakeling van de alarminstallatie.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager nog het volgende aangevoerd.

Klager vraagt zich af waar de expert de bewering vandaan haalt dat het niet aannemelijk is dat de auto in zo'n drukke winkelstraat wordt gestolen. Bij navraag bij de politie bleek dat diefstal juist in die straten voorkomt. Klager is nu nog in staat de telefooncel aan te wijzen van waaruit hij de taxi heeft gebeld om snel naar het politiebureau te kunnen gaan. De expert verdraait dit. Ook de kennissen met wie klager bij een andere supermarkt heeft staan praten, kan klager altijd aanwijzen.

Een inkomen van f 2.600,- netto per maand wil niet zeggen dat klager in een financieel slechte positie verkeerde. Het tegendeel is waar; anders zou klager nooit een auto als de onderhavige hebben gekocht. Klager is niet bij zijn vorige werkgever ontslagen wegens diefstal, maar hij heeft ontslag genomen omdat er diefstal in het bedrijf voorkwam. Het vermoeden dat iemand bij diefstal betrokken is, wil niet zeggen dat de persoon in kwestie de diefstal heeft gepleegd.

Klager handhaaft zijn standpunt dat de auto ten tijde van de diefstal dubbel beveiligd was en wil dat verzekeraar hem schadeloos stelt.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd. Gewezen is op de vaste rechtspraak van de Raad die inhoudt dat rapporten waarop door de verzekeraar een beroep wordt gedaan, in beginsel steeds ook aan de verzekerde worden toegezonden. Verzekeraar heeft medegedeeld dat dit is onderkend en intern is besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Tot de aan de Raad overgelegde stukken behoort het rapport van 24 november 1998 met bijlagen, opgemaakt door de expert die door verzekeraar is ingeschakeld. Het rapport bevat verslagen van met klager en diens toenmalige echtgenote gevoerde gesprekken, alsmede bevindingen van onderzoek. De expert komt tot de conclusie dat het niet aannemelijk is dat de goed beveiligde auto op de onderhavige locatie op klaarlichte dag is ontvreemd door derden. Verzekeraar heeft dat standpunt overgenomen.
2. De conclusie van de expert, waarop verzekeraar in beginsel mag afgaan, is gebaseerd op de volgende feiten en omstandigheden:
 - de auto is gestolen op een zaterdagmiddag in een drukke winkelstraat, terwijl klager die auto deugdelijk zou hebben afgesloten en het alarm in werking zou hebben gesteld;
 - klager heeft niet kunnen medelen vanuit welke telefooncel hij de politie heeft gebeld en ook niet wat het telefoonnummer van de beweerdelijke 'snorder' was;

2000/64 Mo

- klager heeft niet duidelijk kunnen maken wat hij heeft gedaan en/of met wie hij heeft gesproken in het tijdsbestek van 40 minuten dat is verstreken nadat klager in de door hem opgegeven supermarkt boodschappen had gedaan en de ontdekking van de diefstal.
- 3. Tegen die achtergrond is niet onverdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat voldoende twijfel is gerezen met betrekking tot de aannemelijkheid van de door klager gestelde diefstal. Door dat standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond moet worden verklaard.
- 4. De klacht houdt voorts in dat verzekeraar aan klager het rapport van de expert heeft onthouden, zodat klager geen verweer heeft kunnen voeren tegen de afwijzing van de claim. De Raad is van oordeel dat de bevindingen van de expert niet van dien aard zijn dat klager daarvan geen kennis zou mogen nemen. Voorts wijst de Raad op zijn vaste rechtspraak dat een verzekeraar een expertiserapport waarop hij zich ten opzichte van een verzekerde beroept, steeds in beginsel ter kennis van die verzekerde dient te brengen. Nu verzekeraar het rapport van de expert aan klager heeft onthouden is de klacht in zoverre gegrond. Verzekeraar heeft dat erkend. De Raad ziet geen termen om aan de gegrondbevinding van dit onderdeel van de klacht voor verzekeraar financiële consequenties te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels ongegrond en deels gegrond.

Aldus is beslist op 29 mei 2000 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. W.R. Veldhuyzen, 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)