

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/22 Br

in de klacht nr. 071.00

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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

Klager heeft bij verzekeraar een pakketverzekering gesloten, welke een inboedel- en een doorlopende reisverzekering omvat.

Na een door klager bij verzekeraar geclaimde, volgens het door klager ingediende schade-aangifteformulier op 8 augustus 1999 ontstane diefstalsschade, heeft verzekeraar bij brief van 24 september 1999 aan klager schade-uitkering ontzegd. Bij brief van 27 september 1999 aan klager heeft verzekeraar, met een beroep op het dienaangaande bepaalde in de op klagers pakketverzekering toepasselijke gemeenschappelijke voorwaarden, klagers inboedel- en doorlopende reisverzekering met ingang van 12 oktober 1999 opgezegd.

De klacht

Bij een diefstal, volgens klager gepleegd op 2 of 3 augustus 1999, zijn diverse goederen uit klagers woning ontvreemd, waaronder twee DAT-cassettebandjes, met unieke door klager zelf gecomponeerde muziek en met een geschatte waarde van f 60.000,-, een door klager gekregen gouden plaat en een kopie van een schilderij van Vincent van Gogh met een geschatte waarde van f 25.000,-. Klager heeft bij de politie aangifte van de diefstal gedaan. Eerder al leed klager tweemaal een diefstalsschade.

Verzekeraar heeft klager echter meegedeeld dat zijn schadeclaim onwaarachtig is, en heeft deze afgewezen. Voorts is klager uit de verzekering gezet.

Klager heeft echter wel degelijk een waarachtige opgave gedaan, althans niet opzettelijk een onwaarachtige opgave gedaan. Verzekeraar mag de claim niet zonder nadere motivering afwijzen. Verzekeraar had een expert moeten inschakelen en, nadat deze zich met klager had verstaan en de schade had vastgesteld, de volgens de expert door klager geleden schade moeten vergoeden.

Het standpunt van verzekeraar

Omstreeks 11 augustus 1999 ontving verzekeraar van klager een schade-aangifteformulier, waarin melding werd gemaakt van diefstalschade na inbraak. De inbraak zou op 8 augustus 1999 hebben plaatsgevonden. Ter ondersteuning van zijn claim had klager twee processen-verbaal van aangifte bij de politie bijgevoegd. Volgens het schade-aangifteformulier zou de waarde van de gestolen goederen ongeveer f 78.000,- bedragen. Uit de processen-verbaal maakte verzekeraar op dat de totale waarde van de onvreemde goederen f 100.000,- zou bedragen, waaronder twee DAT-cassettebandjes ter waarde van f 60.000,-.

Aangezien bepaalde aspecten van de claim niet overeenkwamen met de informatie uit de processen-verbaal (bijvoorbeeld de schadedatum), dan wel bepaalde aspecten van de claim onmogelijk als waar beschouwd konden worden (bijvoorbeeld het gestolen schilderij en de opgegeven waarde van de DAT-cassettebandjes), heeft verzekeraar telefonisch contact opgenomen met de politie.

Van de verbalisant die de processen-verbaal had opgemaakt, vernam verzekeraar dat deze sterke twijfel had ten aanzien van de juistheid van de claim. Klager had bij de aangifte een weinig serieuze indruk op de verbalisant gemaakt. Op verschillende door de verbalisant gestelde vragen kon klager geen direct antwoord geven.

Naar aanleiding van de aangifte heeft de politie nog op dezelfde dag het huis van klager bezocht. Daar bleek dat geen braakschade aan de woning geconstateerd kon worden. Wegens onvoldoende opsporingsindicatie heeft de politie besloten de aangifte niet in behandeling te nemen. Bij brief van 13 oktober 1999 heeft de politie een en ander aan verzekeraar bevestigd.

Klager heeft de door hem geclaimde schade onvoldoende aangetoond. Afgaande op de door klager opgegeven omvang van de claim kan verzekeraar niet anders dan deze als onwaarachtig beschouwen. Daarom heeft verzekeraar geweigerd klager een schade-uitkering toe te kennen. Met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen heeft verzekeraar voorts klagers pakket-verzekering beëindigd. Verzekeraar meent met deze handelwijze niet de goede naam van het verzekeringsbedrijf te hebben geschaad.

2001/22 Br

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 28 november 2000 heeft verzekeraar nader toegelicht dat destijds, voorafgaand aan het besluit om geen expert te benoemen, telefonisch contact is geweest met de politie van klagers woonplaats. Verzekeraar sprak met de verbalisant die het proces-verbaal had opgemaakt en nog diezelfde dag een bezoek aan klager had gebracht. Uit dit telefoongesprek kwam naar voren dat de aangifte van klager niet in behandeling zou worden genomen, omdat de verbalisant ernstige twijfel had over de juistheid van de aangifte. Klager had aan de verbalisant verschillende toedrachten verteld met verschillende tijdstippen waarop een en ander zou hebben plaatsgevonden. Gelet op de situatie die ter plaatse werd aangetroffen, geloofde de verbalisant bovendien niet dat er daadwerkelijk sprake was geweest van een inbraak. Op verzekeraars vraag of de verzekeringsclaim serieus genomen moest worden - mede gelet op de omvang van de claim -, adviseerde de verbalisant om dat niet te doen. De opmerkingen van de verbalisant waren voor verzekeraar aanleiding om geen expert in te schakelen. Bovendien vond verzekeraar daarin voldoende reden om de verzekeringsrelatie met klager te beëindigen.

Klager heeft geen gebruik gemaakt van de hem door de Raad geboden gelegenheid om schriftelijk te reageren op verzekeraars brief van 28 november 2000.

Het oordeel van de Raad

De Raad stelt voorop dat van een verzekeraar aan wie een schade wordt gemeld, mag worden verwacht dat hij de schademelding in behandeling neemt en de schade vaststelt of door een expert doet vaststellen. Indien de verzekeraar besluit om op grond van een door hem vermoede onjuiste opgave van de verzekerde een afwijzend standpunt in te nemen, mag tevens van de verzekeraar worden verlangd dat hij, alvorens daartoe te besluiten, het te dier zake nodige onderzoek verricht of dit doet verrichten.

Onder de omstandigheden van dit geval kon verzekeraar evenwel zonder een zodanig nader onderzoek uitkering aan klager ontzeggen, op grond van de enkele opgave van klager in diens schade-aangifteformulier, gezien in samenhang met de door verzekeraar telefonisch bij de politie ingewonnen inlichtingen over de door klager gestelde gebeurtenis, zoals deze blijken uit de door verzekeraar overgelegde brief van de politie van 13 oktober 1999. Voorts heeft verzekeraar onder de omstandigheden van dit geval de verzekering kunnen opzeggen met inachtneming van hetgeen daaromtrent is bepaald in de gemeenschappelijke polisvoorwaarden van de onderhavige pakketverzekering.

2001/22 Br

Door te handelen als voormeld heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 26 maart 2001 door Mr. D.H.M. Peepkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen en Mr. Th.B. ten Kate, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peepkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)