

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/62 Rbs

in de klacht nr. 036.01

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.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Klager heeft met ingang van 1 januari 1996 bij verzekeraar een gezins-rechtsbijstandverzekering gesloten.

In artikel 14. 4 van de op de verzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden is bepaald: 'De maatschappij is bevoegd de verzekering op te zeggen:

(...)

b. tussentijds met een opzegtermijn van ten minste één maand als:

(...)

- de verzekerde ingeval van een zaak met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven of herhaaldelijk in strijd met de voorwaarden heeft gehandeld;'

Bij brief van 30 januari 1998 aan klager heeft verzekeraar met een beroep op voormelde polisbepaling klagers rechtsbijstandverzekering met ingang van 1 maart 1998 opgezegd.

### De klacht

Klager kan zich er niet mee verenigen dat verzekeraar de rechtsbijstandverzekering heeft opgezegd. Klager had omtrent deze onterechte opzegging eerst de bemiddeling van de Ombudsman Verzekeringen ingeroepen.

Deze heeft klager in een brief van 26 februari 1999 bericht: 'Omdat verzekeraar volhardt in het ingenomen standpunt - en u dus kennelijk niet het voordeel van de twijfel wenst te gunnen - (...)'. Verzekeraar heeft geen deugdelijk bewijs overgelegd dat het besluit tot opzeggen rechtvaardigt. Daarom had verzekeraar op dat besluit moeten terugkomen.

### Het standpunt van verzekeraar

Medio 1997 is klager verwickeld geraakt in een geschil met een veilinghuis. Op 5 augustus 1997 heeft klager verzekeraar gevraagd hem daarin bij te staan. Naar aanleiding van het dossierverloop - en met name de handelwijze van klager

2001/62 Rbs

hierin - heeft verzekeraar bij brief van 30 januari 1998 aan klager diens rechtsbijstandverzekering opgezegd met een beroep op artikel 14. 4 sub b van de toepasselijke algemene verzekeringsvoorwaarden.

Klager heeft op of omstreeks 3 juni 1997 bij het veilinghuis schilderijen gekocht voor een bedrag van in totaal f 85.196,-. Op 10 juni 1997 zijn de schilderijen aan klager geleverd. In zijn brief van 30 juli 1997 aan klager stelt het veilinghuis dat de koopsom nog steeds niet is betaald. In zijn reactie hierop bij brief van 1 augustus 1997 stelt klager dat hij de volledige koopsom een kleine twee maanden geleden contant heeft voldaan op het kantoor van het veilinghuis. In deze brief geeft klager aan dat dit een gebruikelijke gang van zaken is en voorts dat het veilinghuis een schriftelijke bevestiging van klagers bank dat de koopsom telefonisch overgeboekt zou worden, niet voldoende vond als zekerheid van betaling.

De zaak zelf is eenvoudig te omschrijven: klager heeft schilderijen gekocht en stelt de koopsom ervan contant te hebben betaald, maar de vraag is hoe de betaling te bewijzen valt.

Aangezien het veilinghuis de stelling van klager uitdrukkelijk ontkende, was het aanleveren van gedetailleerde, transparante informatie over de wijze waarop de contante betaling volgens klager had plaatsgevonden - die daarnaast ook duidelijkheid geeft over de datum en de plaats van uitvoering hiervan - van evident belang. Verzekeraar heeft de noodzaak van het verstrekken van deze informatie dan ook vanaf het eerste moment van de zaaksbehandeling aan klager meege-deeld.

Dat klager zich van die noodzaak bewust was, blijkt uit zijn telefaxbericht van 11 augustus 1997 aan verzekeraar, waarin hij verklaart dat hij - zoals afgesproken - er alles aan zal doen om meer bewijs over te leggen waaruit de betaling blijkt.

Klager deelde verzekeraar echter mee dat hij na het nagaan van zijn agenda en financiële administratie geen relevante gegevens kon achterhalen. Dit terwijl het voor klager toch gemakkelijk te achterhalen moet zijn wanneer de betaling precies had plaatsgevonden en of een eigen bankopname van een bedrag van (ongeveer) de koopsom was gedaan. Ook was het voor hem niet mogelijk enig ander bewijs van betaling over te leggen. Van belang is dat verzekeraar geen toestemming kreeg klagers administratie in te zien dan wel contact op te nemen met klagers bank. Aldus heeft verzekeraar geen enkele mogelijkheid gehad de onderhavige betaling en de financiering ervan goed na te gaan.

Daarom heeft verzekeraar klager op 26 augustus 1997 medegedeeld dat er geen redelijke kans is het door klager gewenste resultaat te bereiken. Vervolgens heeft klager zelf een regeling van het geschil met het veilinghuis tot stand gebracht. De inhoud ervan is verzekeraar niet bekend, maar hij begrijpt dat deze erop neer komt dat klager de koopsom vermeerderd met enige door het veilinghuis gemaakte kosten heeft betaald.

Na de afhandeling van de kwestie met het veilinghuis wilde klager terzake hiervan door hem geleden schade op zijn bank verhalen. Verzekeraar zag ook hier geen redelijke kans op een succesvolle afwikkeling. Op dit punt was klager het niet met verzekeraar eens en deed hij een beroep op de geschillenregeling. In dit kader is het dossier uitbesteed aan een advocaat, die op 20 januari 1998 advies heeft uitgebracht.

Bij kennisname van dit advies kwam verzekeraar tot de conclusie dat klager hem een onjuiste voorstelling van zaken over de betaling heeft gegeven. Overigens is in dat kader nog van belang dat nog steeds niet helder was geworden.

2001/62 Rbs

hoe de opdracht van klager aan de bank tot de telefonische betaling aan het veilinghuis precies was gegeven, alsmede wat de exacte reden van het niet telefonisch betalen is geweest. Daar komt bij dat het merkwaardig is dat klager een regeling met het veilinghuis heeft getroffen, waarbij de volledige koopsom en enige gemaakte kosten zijn voldaan. Waarom zou hij een finale regeling met het veilinghuis treffen, terwijl hij uitdrukkelijk stelt contant te hebben betaald? Niet gebleken is dat hij bij deze betaling een voorbehoud heeft gemaakt en tracht het volgens hem onterecht voor de tweede keer betaalde bedrag terug te krijgen. Dat zou uitgaande van klagers visie een logisch vervolg op de eerder gedane contante betaling zijn. Verzekeraar is dan ook van mening dat klager voorafgaande aan voornoemde minnelijke regeling noch telefonisch noch contant aan het veilinghuis heeft betaald, iets dat apert in strijd is met de steeds door hem aan verzekeraar verstrekte informatie.

Over de opzegging van de verzekering is een uitvoerige briefwisseling tussen klager (en zijn advocaat) en verzekeraar gevolgd. Uiteindelijk heeft klager het verschil van mening over de opzegging aan de Ombudsman Schadeverzekering voorgelegd. In zijn brief van 26 februari 1999 aan klager stelt de Ombudsman dat het hem lijkt dat het besluit tot opzeggen niet onredelijk of onbegrijpelijk en/of onverdedigbaar is.

Verzekeraar blijft van mening dat klager hem opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven over de vermeend gedane contante betaling aan het veilinghuis.

Dat klager eerst na de inschakeling van de Ombudsman een brief van 16 februari 1999 van zijn bank inbrengt, waarin de bank uitspreekt dat door haar fout de telefonische betaling niet is uitgevoerd, doet hieraan niet af. Het lijkt erop dat klager tracht op deze wijze alsnog de oorzaak van alle problemen bij de bank te leggen. In dat verband is het opvallend dat hij in zijn brief van 1 augustus 1997 aan het veilinghuis uitspreekt dat contante betaling heeft plaatsgevonden omdat het veilinghuis een schriftelijke bevestiging van de bank, dat de koopsom telefonisch overgeboekt zou worden, niet voldoende vond als betalingszekerheid. Dit staat op gespannen voet met de stelling dat de bank een fout heeft gemaakt. Daar komt bij dat de door klager aangevoerde reden in het geheel niet tot contante betaling zou behoeven leiden, daar het dan meer voor de hand ligt snel daadwerkelijk telefonisch te (laten) betalen. Immers, dat is uiteindelijk sneller en gemakkelijker dan geld opnemen, fysiek naar het veilinghuis gaan om daar een lange tijd doende te zijn met het feitelijk betalen door het uittellen van minimaal 85 biljetten van f 1.000,-. Dit laatste overigens zonder hiervoor enige kwitantie te ontvangen.

Verzekeraar is bij de behandeling van het dossier gebleken dat klager nogal eens van standpunt wisselt. Uit het dossier is op te maken dat veel correspondentie gaat over het volgens klager niet goed interpreteren door verzekeraar van zijn uitspraken en het door verzekeraar niet juist verwoorden van gemaakte afspraken. Verzekeraar heeft dan ook na de ontvangst van het voornoemde bindend advies van de advocaat, klager gevraagd of hij het met de inhoud ervan eens was. Bij telefaxbericht van 28 januari 1998 sprak de advocaat uit dat hij een kopie van het advies aan klager had verstuurd, die hem had laten weten met het gehele advies in te stemmen. Vervolgens heeft verzekeraar aanleiding gevonden - onder het geven van een duidelijke toelichting hierop - de verzekering bij brief van 30 januari 1998 op te zeggen. Dat klager inmiddels bij telefaxbericht van 29 januari 1998 had aangegeven zich vooralsnog van de inhoud van de brief van de advocaat te distantiëren is typerend voor zijn handelen en heeft dan ook niet afgedaan aan verzekeraars standpunt.

2001/62 Rbs

Overigens wil verzekeraar niet onopgemerkt laten dat de handelwijze van klager ook hieruit heeft bestaan dat hij heeft getracht - en deels veroorzaakt - met het onophoudelijk bellen onderdelen van verzekeraars organisatie onbereikbaar te maken. Verzekeraar heeft daarvan veel hinder ondervonden.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klager merkt onder meer nog op dat hij vermogend is en veel contant geld heeft, zodat een bankopname niet nodig was om de schilderijen contant te betalen.

#### Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft aan verzekeraar tenminste tweemaal meegedeeld dat hij de koopsom voor door hem bij het veilinghuis gekochte schilderijen, ten bedrage van f 85.196,-, in het begin van de maand juni 1997 contant ten kantore van het veilinghuis heeft voldaan. Zulks blijkt uit het faxbericht van klager van 1 augustus 1997 aan het veilinghuis, waarvan klager per fax van 5 augustus 1997 een afschrift aan verzekeraar heeft doen toekomen. Voorts blijkt dit uit het faxbericht van 13 augustus 1997 van klager aan verzekeraar waarin klager herhaalt dat de koopsom contant aan het veilinghuis is voldaan.'

2. Het door de advocaat in het kader van de geschillenregeling op 20 januari 1998 uitgebrachte advies vermeldt dat klager op 3 juni 1997 bij het veilinghuis de schilderijen heeft gekocht, dat klager op 4 juni 1997 zijn bank opdracht heeft gegeven tot telefonische overboeking van het terzake verschuldigde bedrag aan het veilinghuis en dat na ontvangst van een brief van 30 juli 1997 van het veilinghuis inhoudende dat het verschuldigde bedrag nog steeds niet was betaald bleek dat de telefonische overboeking niet was uitgevoerd, en dat klager daarna stelde dat hij dan waarschijnlijk contant had voldaan.

3. Gelet op hetgeen hiervoor onder 1. en 2. is vermeld en gelet erop dat voor het contant betalen van een bedrag van ruim f 85.000,- nodig is dat tenminste vijftientig bankbiljetten ter waarde van duizend gulden worden uitgeteld, is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat klager zich ervan bewust was dat hij het door hem verschuldigde bedrag niet in het begin van de maand juni 1997 door betaling met chartaal geld had voldaan en dat klager door te verklaren dat hij de koopsom wel op deze wijze had voldaan, met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Verzekeraar heeft door op grond hiervan, met een beroep op de hiervoor onder Inleiding vermelde bepaling in de verzekeringsvoorwaarden, de rechtsbijstand-verzekering van klager met ingang van 1 maart 1998 op te zeggen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 15 oktober 2001 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter en Mr. B. Sluijters, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)