

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/73 Div

in de klacht nr. 071.01

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 22 maart 1999 bij verzekeraar een juweliersverzekering gesloten. Verzekerd is een bedrag van f 75.000,- als maximum vergoeding van de handelsvoorraad en van de bedrijfs- en kantoorinventaris in geval van overval.

In artikel 6 van de op de verzekering van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden is bepaald:

'Uitdrukkelijk wordt overeengekomen, dat:

6.1 Verzekerde zal zorgen voor een goed functionerende administratie, waarin alle aan- en verkopen worden verwerkt, welke administratie in geval van schade in de zin van deze polis beschikbaar moet zijn ter inzage door of namens verzekeraars.
(...)

Het niet nakomen van deze verplichtingen zal verlies van het recht op schadevergoeding tot gevolg hebben'.

Klager heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van een overval op 7 februari 2000 in zijn juwelierszaak. Verzekeraar heeft klagers schadevordering door een expert laten onderzoeken en heeft vervolgens met een beroep op voormelde polisbepaling aan klager schade-uitkering ontzegd.

De klacht

De door verzekeraar gehanteerde grond om klagers schadevordering af te wijzen is niet in overeenstemming met de strekking van de onderhavige verzekering. Die strekking is om bij een gedekt evenement de verzekerde schadeloos te stellen. Verzekeraar heeft bevestigd dat sprake is van een gedekt evenement. Ook op klagers voorstel de kwestie op minnelijke wijze te regelen is verzekeraar niet ingegaan.

2001/73 Div

Het standpunt van verzekeraar/tussenpersoon

De door verzekeraar naar aanleiding van klagers schademelding ingeschakelde expert heeft onderzoek verricht op 11 februari, 27 april en 7 september 2000.

Bij het eerste bezoek van de expert aan klager bleek diens juwelierswinkel met uitzondering van de etalage en enkele minder waardevolle objecten totaal leeg te zijn. Volgens klager was dit het gevolg van de overval, de daders zouden de totale handelsvoorraad hebben meegenomen.

Na het eerste bezoek aan klager en na verder onderzoek is de expert gebleken dat klager geen goederenvoorraadadministratie bijhield. In eerste instantie gaf klager aan dat hij beschikte over inkoopfacturen en dat alle verkopen waren vastgelegd in bonnetjes, waarvan kopieën waren gemaakt. Deze bonnetjes zouden wekelijks in de administratie zijn verwerkt. Concrete administratieve gegevens kon klager echter niet verstrekken. Ten tijde van de overval had hij overigens ook niet een derde (een administrateur of boekhouder) ingeschakeld om zijn boekhouding bij te houden. Pas in april 2000 heeft klager een rapport overgelegd van een administratiebureau, gedateerd 22 februari 2000.

In zijn rapport van 21 april 2000 doet de expert verslag van het onderzoek dat hij heeft ingesteld naar aanleiding van het rapport van het administratiebureau van 22 februari 2000. Uit dit onderzoek van de expert was naar voren gekomen dat het rapport onvoldoende gegevens oplevert om de schade te kunnen vaststellen. Zo stelt de expert vast dat:

- de overgelegde winst- en verliesrekening vragen oproept. Op geen enkele wijze is te verifiëren of de daarin genoemde omzet van f 96.640,84 juist is;
- er door of namens verzekerde geen tussentijdse balansen zijn opgemaakt, zodat niet is na te gaan of de verkopen daadwerkelijk zijn verantwoord;
- de voorraadpositie per 31 december 1999 berekend is op basis van administratieve gegevens en niet op basis van een daadwerkelijke telling. De administratieve gegevens bestaan uit inkoopfacturen, die in 1999 zijn ingeboekt, en omzetgegevens.

Bij brief van 17 mei 2000 heeft verzekeraar klager te kennen gegeven dat, nu geen afdoende administratieve gegevens konden worden overgelegd en een goederenvoorraadadministratie ontbrak, het niet mogelijk is de schade op verantwoorde wijze te berekenen. Verzekeraar heeft zich daarbij beroepen op het hierboven onder 'Inleiding' geciteerde artikel 6.1 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden en aan klager schade-uitkering ontzegd. Dekking ontbreekt en de schade komt niet voor vergoeding in aanmerking nu klager niet voldaan heeft aan de boekhoudverplichting bedoeld in artikel 6.1. Dit afwijzend standpunt heeft verzekeraar gehandhaafd nadat namens klager om een nieuw onderzoek door de expert was gevraagd.

Mede op verzoek van klager, die aangaf over meer informatie te beschikken, heeft de expert op 6 juli 2000 zijn onderzoek voortgezet en op 7 september 2000 een vervolgrapport uitgebracht. Uit het nadere onderzoek van de expert is gebleken dat de administratieve gegevens die door het administratiebureau zijn overgelegd, niet voldoende zijn om op basis daarvan de schade te kunnen vaststellen. Zo ontbreken over het jaar 1999 de verkoopgegevens over een periode van drie maanden. De calculatie die door het administratiebureau is opgemaakt, is slechts een benadering zonder enige tussentijdse controle. Het achterwege blijven van enige vorm van tussentijdse inventarisatie door klager of zijn externe administrateur brengt mee dat geen goed oordeel kan worden gegeven over de uitgangspunten van de berekening van de schade. Het is immers zeer wel mogelijk dat de medewerkers van klager niet alle transacties

hebben geboekt, zodat een onduidelijk beeld bestaat van de feitelijke verkopen in 1999 en 2000. Dit alles betekent dat volgens de expert sprake is van zeer veel onduidelijkheden met betrekking tot de boekhoudkundig berekende schade en dat niet kan worden vastgesteld of sprake is van schade en, zo ja, hoe groot deze schade is. De in het rapport van 7 september 2000 door de expert opgenomen schadeberekening is niet meer (en kan niet meer zijn) dan een berekening die gebaseerd is op de (achteraf) door het administratiebureau aangeleverde cijfers van de door de klager aangehouden voorraad en gedane verkopen.

Bij brief van 21 september 2000 heeft verzekeraar klager meegedeeld dat hij op grond van het nadere onderzoek door de expert geen aanleiding zag zijn afwijzend standpunt te herzien.

Vervolgens heeft klager de Ombudsman Verzekeringen ingeschakeld. Verzekeraar heeft de Ombudsman meegedeeld dat de kwestie zich niet leent voor een compromis.

Verzekeraar blijft onverkort van mening dat klager niet aan zijn verplichtingen als bedoeld in artikel 6.1 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden heeft voldaan en als gevolg daarvan zijn recht op schadevergoeding heeft verloren. Tussen partijen geldt de contractuele regel uit de verzekeringsovereenkomst dat zonder goed functionerende administratie waarin de aan- en verkopen zijn verwerkt, klager in geval van schade geen recht op schadevergoeding heeft. Klager is deze verplichting niet nagekomen, nu hij na de overval van 7 februari 2000 niet een zodanige administratie heeft kunnen tonen. Het niet voldoen aan de boekhoudverplichting leidt tot verlies van het recht op schadevergoeding.

Eisen van redelijkheid en billijkheid verzetten zich daartegen niet, nu de genoemde verplichting in dit geval ook van nut was. Immers, juist indien klager zich zou hebben gehouden aan zijn boekhoudverplichting, had kunnen worden vastgesteld of sprake was van schade, en de grootte van die schade. Met name bij een verzekering als de onderhavige luisteren de administratieve verplichtingen van een verzekerde heel nauw.

Het feit dat verzekeraar medewerking heeft verleend aan het onderzoek naar de schade, houdt nog geen erkenning in van zijn gehoudenheid tot uitkering. Het is aan hem te bepalen of op basis van de uitkomst van het onderzoek van de expert polisdekking dient te worden verleend. Op grond van de op de verzekering van toepassing zijnde voorwaarden heeft verzekeraar het recht een schade af te wijzen indien de verzekerde niet aan zijn verplichtingen als bedoeld in de polis heeft voldaan.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat een deel (een bedrag van f 201.045,-) van de schade in overleg met de expert is vastgesteld en dat klager aan zijn verplichting, bedoeld in artikel 6.1 van de bijzondere verzekeringsvoorwaarden, heeft voldaan.

Het oordeel van de Raad

1. Uit het rapport van 7 september 2000 van de expert blijkt dat er sprake is van 'zeer veel onduidelijkheden met betrekking tot de boekhoudkundig berekende schade' en dat de expert slechts tot een calculatie van een schadebedrag van f 201.045,- komt 'indien alle aannames van verzekerdes accountant, die zich wel kon vinden in onze reserves, juist zouden zijn'. Genoemd rapport en ook de overige aan de Raad overgelegde stukken bieden geen steun voor de stelling van klager dat de schade in overleg met de expert tot genoemd bedrag van f 201.045,- is vastgesteld.

2001/73 Div

2. Op grond van de rapporten van de expert is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat klager niet heeft voldaan aan zijn hierboven onder 'Inleiding' vermelde in artikel 6 van de op de verzekering van toepassing zijnde bijzondere verzekeringsvoorwaarden omschreven verplichting te zorgen voor een goed functionerende administratie, waarin alle aan- en verkopen worden verwerkt. Door met een beroep op voormeld artikel aan klager schade-uitkering te ontzeggen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

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

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)