RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/12 Br

i n d e k l a c h t nr. 144.99

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

De echtgenoot van klaagster heeft bij verzekeraar een extra uitgebreide inboedelverzekering gesloten.

In artikel 9.2 van de op de verzekering toepasselijke voorwaarden is bepaald:
‘Elk recht op schadevergoeding vervalt:
(...)
- indien de verzekerde, of andere belanghebbende(n) bij schade opzettelijk onjuiste gegevens heeft verstrekt ‘.

In artikel 13.3 van deze voorwaarden is bepaald:
De verzekering of een onderdeel daarvan kan door de maatschappij tussentijds schriftelijk worden opgezegd:
(...)
- indien in geval van schade opzettelijk onjuiste gegevens zijn verstrekt, met onmiddellijke ingang’.

Klaagster heeft aan verzekeraar schade-uitkering gevraagd in verband met een inbraak in haar woning op 17 mei 1999. Met een beroep op voormelde polisbepalingen heeft verzekeraar echter bij brief van 16 juni 1999 schade-uitkering geweigerd en bij brief van 17 juni 1999 de verzekering met onmiddellijke ingang opgezegd.

De klacht

Klaagster heeft op 17 mei 1999 bij de politie aangifte gedaan van de diefstal. De door klaagster geleden schade is in de bijlage bij het proces-verbaal van aangifte omschreven. Klaagsters schade bedraagt ± ƒ 10.000,-.

2000/12

Verzekeraar heeft een expertisebureau ingeschakeld, dat de schade in eerste instantie met klaagster heeft geregeld. Op 10 juni 1999 is een expert nogmaals bij klaagster geweest. Klaagster was op dat moment alleen en niet in staat om de expert volledig te begrijpen. Desondanks heeft zij de expert vrijwillig in haar woning toegelaten.

Tijdens dit gesprek deed de expert het voorkomen alsof alles geregeld was in die zin dat tot schadevergoeding zou worden overgegaan. Klaagster begreep dat zij nog wel enige stukken moest tekenen. Dit heeft klaagster dan ook gedaan.

In een brief van 16 juni 1999 deelde verzekeraar klaagster mee dat de expert heeft geconstateerd dat klaagster opzettelijk onjuiste gegevens zou hebben verstrekt om schadevergoeding te krijgen. Met name werd klaagster voorgehouden dat zij goederen heeft opgevoerd die niet bij de inbraak zouden zijn weggenomen. Klaagster was volkomen verbaasd over deze stellingname van verzekeraar.

Vervolgens deelde de tussenpersoon naar aanleiding van de brieven van verzekeraar klaagster mee dat hij niet langer zaken met haar wilde doen waarbij gewag werd gemaakt van misleiding door klaagster.

Klaagster heeft daarna een advocaat ingeschakeld, die met verzekeraar in correspondentie is getreden. Desverzocht heeft verzekeraar het - summiere - dossier overgelegd.

Klaagster is het niet eens met het standpunt van verzekeraar. Het is niet klaagster die verzekeraar heeft misleid, doch verzekeraar heeft klaagster misleid. Klaagster onderschrijft in het geheel niet de door haar getekende verklaring van 10 juni 1999. Klaagster is de Nederlandse taal niet machtig. De expert heeft bewust een bepaald vertrouwen bij haar opgewekt om haar ertoe aan te zetten de verklaring te ondertekenen. Dit is een hoogst ernstige zaak en een verzekeraar niet waardig. De expert heeft geen tolk of een andere persoon die de taal van klaagster machtig is, ingeschakeld om haar ervan bewust te doen zijn wat zij ondertekende. Op deze wijze heeft verzekeraar klaagster in haar eer en goede naam aangetast. Bovendien is klaagster benadeeld door het niet uitkeren van de door haar geleden schade.

Klaagster is van oordeel dat de handelwijze van verzekeraar klachtwaardig is, reden waarom klaagster de Raad verzoekt haar klacht gegrond te verklaren. Tevens verzoekt zij de Raad verzekeraar te gelasten de aan haar toekomende schade-uitkering onmiddellijk uit te keren. Voorts dient verzekeraar haar volledig te rehabiliteren. Zij acht het redelijk indien zij van verzekeraar een immateriële schadevergoeding van ƒ 1.500,- ontvangt.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

Nadat de schade hem op 18 mei 1999 telefonisch was gemeld, heeft verzekeraar dezelfde dag nog een expertisebureau verzocht de schade op te nemen. Op 19 mei 1999 ontving verzekeraar het schade-aangifteformulier en het proces-verbaal van aangifte.

Uit contacten met de politie kwamen enkele merkwaardige omstandigheden naar voren, zoals een anoniem telefoontje en het feit dat de voordeur, anders dan gesteld, niet op slot was. Dit was voor verzekeraar aanleiding om zijn afdeling ‘Speciale Zaken’ in te schakelen om een en ander nader te

onderzoeken. Een medewerker van deze afdeling heeft daarop met de behandelend expert van het expertisebureau en de verbaliserend politie-ambtenaar contact opgenomen. De expert bleek kort daarvoor zijn rapport te hebben uitgebracht. Blijkens het expertiserapport bedroeg de schade ƒ 9.444,-, waarbij aangetekend dient te worden dat de verzekerde nog nadere informatie zou verstrekken met betrekking tot een gestolen laptop.

Op 11 juni 1999 bracht de medewerker van de afdeling 'Speciale Zaken' een bezoek aan het adres van de verzekerde alwaar hij te woord werd gestaan door klaagster. Deze deelde desgevraagd mede dat haar man elders woonachtig is. Tijdens het gesprek met klaagster en het onderzoek naar de braakschade aan het pand bleek in de keuken een magnetron van het merk Samsung type CE95GF aanwezig te zijn. Verder was het oog van de medewerker reeds gevallen op een Grundig telefoon/fax/ telefoonbeantwoorder. Beide waren goederen die ook door de verzekerde als gestolen waren opgegeven. Toen klaagster hiermee geconfronteerd werd, stelde zij eerst dat met name de magnetron een gelijksoortig type was, dat zij geleend had van haar moeder. Toen haar gevraagd werd naar de telefoon van het merk Grundig, gaf zij toe enkele goederen meer te hebben geclaimd dan in werkelijkheid waren ontvreemd. Vervolgens bleek ook de JVC videorecorder ten onrechte als gestolen te zijn opgegeven. Tijdens de expertise bleek zij de genoemde goederen in de schuur te hebben verstopt. Van de overige als gestolen opgegeven goederen werd op dat moment niets aangetroffen. Hiervan kon dus niet worden vastgesteld of zij tijdens de expertise ook aan het oog van de expert waren onttrokken. Gezien de situatie mag gesteld worden dat aan het bewijs van diefstal hoge eisen gesteld mogen worden. Zulk bewijs werd door klaagster niet geleverd. Klaagster verklaarde uit geldnood te hebben gehandeld. Haar echtgenoot, de verzekeringnemer, was wel op de hoogte van de inbraak, doch kennelijk niet van de aard van de ontvreemde goederen.

De medewerker heeft ter plaatse een verklaring opgenomen welke aan klaagster ter lezing en ondertekening werd voorgelegd en door haar werd ondertekend. Opgemerkt dient nog te worden dat het voeren van de Nederlandse taal tijdens het onderhoud met klaagster geen enkel probleem was.

Verzekeraar heeft hierin voldoende aanleiding gevonden om met een beroep op artikel 9.2 en 13.3 van de op de verzekering toepasselijke polisvoorwaarden aan klaagster schade-uitkering te ontzeggen en de verzekering met onmiddellijke ingang op te zeggen.

<u>Het commentaar van klaagster</u>

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Zij merkt nog op dat zij een vrome mohammedaanse huisvrouw is wie vanwege haar slechte beheersing van de Nederlandse taal haar eigen verklaring noodlottig werd. Met grote stelligheid beweert verzekeraar dat tijdens het huisbezoek de Nederlandse taal geen enkel probleem was. Deze stelling is wel zeer voorbarig, aangezien het van algemene bekendheid is dat een niet geschoolde allochtone huisvrouw

de Nederlandse taal gebrekkig beheerst. Door een eenvoudig (onafhankelijk) onderzoek kan vastgesteld worden dat dit ook bij klaagster het geval is.

Het oordeel van de Raad

1. Het behoort niet tot de taak van de Raad tussen partijen bindend vast te stellen wat is gebeurd tijdens het bezoek op 10 of 11 juni 1999 aan klaagster door de medewerker van verzekeraars afdeling 'Speciale Zaken' en met name of klaagster is misleid, nu partijen daaromtrent van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt.
2. Verdedigbaar is evenwel dat verzekeraar voorshands uitgaat van de juistheid van de door klaagster ondertekende, op 10 juni 1999 gedateerde verklaring en het verslag van het bezoek van de onder 1 vermelde medewerker van verzekeraar aan klaagster.
3. Uitgaande van het onder 1 en 2 overwogene en in aanmerking genomen dat verzekeraar onbetwist heeft aangevoerd dat klaagster niet voldaan heeft aan de strenge eisen van bewijs, kan niet geoordeeld worden dat verzekeraar door zijn handelwijze de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 24 januari 2000 door Mr. J. Borgesius, Mr. R. Herrmann, Mr. Th.B. ten Kate en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)