RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/14 Tr

i n d e k l a c h t nr. 076.99

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

Klaagster heeft bij verzekeraar een transport goederen verzekering gesloten met een verzekerd bedrag van ƒ 150.000,- maximum per gelegenheid. Deze verzekering dekt mede het risico van diefstal. In de nacht van 28 op 29 januari 1994 is een klaagster toebehorende vrachtautocombinatie, bestaande uit een trekker met oplegger, van een parkeerplaats in Italië gestolen.

Klaagster heeft het verlies van de lading, 850 surfpakken en 2825 stuks tuingereedschap ter waarde van ƒ 152.311,97, bij verzekeraar geclaimd.

Verzekeraar heeft zich na onderzoek door een expert onder meer op het standpunt gesteld dat de schade niet gedekt is, omdat het vervoermiddel geruime tijd onbeheerd is achtergelaten op een niet afgesloten en niet bewaakte parkeerplaats.

Artikel 5 ‘Diefstalrisico’ van de toepasselijke algemene voorwaarden luidt als volgt:

‘Voor zover het diefstalrisico is meeverzekerd en het vervoer met eigen vervoermiddelen geschiedt geldt dat de verzekerde zaken en hulpmaterialen die zich na de voor verzekerde normale werkuren in het eigen vervoermiddel bevinden slechts tegen diefstal zijn gedekt indien het vervoermiddel in een behoorlijk afgesloten of bewaakte ruimte is gestald en sporen van braak aan deze afgesloten of bewaakte ruimte worden aangetoond. Deze beperking vervalt indien verzekerde aantoont dat stalling als hierboven aangegeven onmogelijk was als gevolg van een ongeval het vervoermiddel of de bestuurder daarvan overkomen, een plotseling aan het vervoermiddel ontstaan defect, of het onvoorzien niet veilig berijdbaar zijn van wegen, bruggen e.d.’

2000/14

De klacht

Klaagster is in december 1993 via een commissionair in contact gekomen met een in Italië gevestigde firma die belangstelling had voor surfpakken en tuingereedschap. Nadat de firma de toegezonden monsters akkoord had bevonden, heeft klaagster de koop van 850 stuks surfpakken en 2825 stuks tuingereedschap met een totale waarde van destijds ƒ 152.311.97 per fax van 7 januari 1994 bevestigd. Tussen partijen was afgesproken dat contant bij aflevering zou worden betaald. Op 25 januari 1994 is een aan klaagster toebehorende vrachtautocombinatie, bestuurd door een ervaren internationaal chauffeur, met genoemde bestelling naar de afnemer vertrokken. Aangezien er voor klaagster financieel veel op het spel stond, heeft zij tevens een medewerker met een personenauto naar Italië gestuurd, zodat deze zich kon bezig houden met het ter plaatse controleren van de lading en het in ontvangst nemen van de betaling. Het was de bedoeling om op uiterlijk vrijdagmiddag 28 januari 1994 te lossen op het adres van de firma. Er is echter vertraging van een dag opgetreden. Het aansluitende weekeinde noopte de chauffeur te wachten met lossen tot maandag 31 januari 1994. Voor de Italiaanse afnemers vormde dit geen probleem. De medewerker van klaagster die met een personenauto de reis maakte, ondervond ook vertraging. Op vrijdag 28 januari 1994 tegen de avond bevond de chauffeur van de vrachtautocombinatie zich op circa 200 km afstand van het losadres. Daar was een hotel-restaurant met een afgeschermde parkeerplaats, te weten een verzamelplaats van internationale transporteurs en als zodanig aangeduid in de ‘Routiers’ gids. De chauffeur heeft de combinatie op die afgeschermde parkeerplaats pal naast de daar aanwezige, 24 uur per dag bezette EHBO-post geparkeerd, zodat er zo veel mogelijk controle zou zijn. De chauffeur heeft vervolgens bemerkt dat de in de truckcabine aanwezige standkachel defect was. Daardoor was hij genoodzaakt de nacht door te brengen in het naast de parkeerplaats gelegen hotel. In de nacht van 28 op 29 januari 1994 is de vrachtautocombinatie met de zich daarin bevindende lading gestolen. De chauffeur is daarop onverrichterzake huiswaarts gekeerd.

Na de melding van de schade heeft verzekeraar een expertisebureau ingeschakeld. Het onderzoek door dat bureau heeft enige maanden geduurd. Klaagster constateerde al snel dat de expert grote vraagtekens plaatste bij de lading en zeer argwanend was. Klaagster is voortdurend om nieuwe informatie gevraagd en heeft die ook voortdurend geleverd. Een door klaagster ingeschakelde advocaat heeft bij de expert op spoedige afhandeling aangedrongen. Bij brief van 22 juni 1994 heeft verzekeraar de advocaat van klaagster bericht dat hij in het bezit was van het eindrapport van de expert.

Klaagster heeft het eindrapport nooit onder ogen gehad. Bij brief van 27 juni 1994 heeft de inmiddels door verzekeraar in de arm genomen advocaat bericht dat de claim van klaagster werd afgewezen. Als reden daarvoor is onder meer aangevoerd dat de combinatie geruime tijd onbeheerd is achtergelaten op een parkeerplaats. Na 27 juni 1994 hebben de advocaten van partijen nog enkele malen gecorrespondeerd. De laatste brief is van 26 juli 1994. Daarin heeft de advocaat van verzekeraar gevraagd welke feiten nu wel en niet door klaagster werden betwist. Vervolgens is er en grote stilte ingetreden. Dit hing nauw samen met interne problemen binnen de organisatie van klaagster.

2000/14

Klaagster betwist uitdrukkelijk dat zij de vrachtautocombinatie geruime tijd onbeheerd heeft achtergelaten op een parkeerplaats in het – qua vrachtwagendiefstallen – drukste gebied van Italië. De vrachtwagen stond geparkeerd op een afgeschermde parkeerplaats pal naast een EHBO-post. Het bij de parkeerplaats gelegen hotel-restaurant is 24 uur per dag open. Onder die omstandigheden was dit voor de chauffeur de best denkbare oplossing. Verzekeraar heeft ook niet aangegeven hoe de chauffeur – gelet op de aanmerkelijke kou in die periode – het probleem van de overnachting had moeten oplossen.

Klaagster komt tot de slotsom dat verzekeraar de claim ten onrechte heeft afgewezen. In het bijzonder verwijt zij verzekeraar dat hij de claim nimmer serieus heeft onderzocht.

Het standpunt van verzekeraar

De gemaakte verwijten zijn niet gerechtvaardigd. De bij brief van 26 april 1999 ingediende klacht heeft – gegeven de hierna aan te voeren omstandigheden en de inmiddels verstreken tijd - bij verzekeraar opzien gebaard en praktische problemen veroorzaakt. De dossiers waren al lang gesloten en de zaak-behandelaars waren, met uitzondering van de betrokken expert, niet langer beschikbaar. Klaagster heeft de correspondentie na de brief van 26 juli 1994 van de destijds door verzekeraar ingeschakelde advocaat eenzijdig beëindigd. Tussen die datum en de ontvangst van de klaagbrief van 26 april 1999 zijn bijna vijf jaar verlopen. Met betrekking tot de onderhavige, door klaagster geëntameerde klachtprocedure dient volgens verzekeraar van een ‘undue delay’ situatie te worden gesproken. Verzekeraar meent dat klaagster om die reden niet-ontvankelijk dient te worden verklaard. Dit klemt te meer daar de vordering van klaagster op de voet van artikel 3:307 van het Burgerlijk Wetboek is verjaard.

In de klaagbrief stelt klaagster dat zij het eindrapport van het expertisebureau nooit onder ogen heeft gehad. Klaagster had de rapporten natuurlijk kunnen krijgen. Klaagster heeft niet concreet om het rapport gevraagd en ook niet op enig moment op toezending van stukken aangedrongen. Verbazingwekkend is het verwijt aan verzekeraar dat de vordering nooit serieus zou zijn onderzocht. De uitgebreide rapportage van de expert en van de door deze ingeschakelde Italiaanse expert tonen het tegendeel aan. Verzekeraar voert onder meer aan dat het evenement, zoals zich dat volgens klaagster heeft voorgedaan, niet is gedekt. Verzekeraar verwijst naar de tekst van (het onder Inleiding weergegeven) artikel 5 van de algemene voorwaarden. De vrachtauto was niet gestald in een behoorlijk afgesloten of bewaakte ruimte. De op dat artikel gegronde afwijzing is geformuleerd in de brief van 27 juni 1994 van de advocaat van verzekeraar aan de advocaat van klaagster. Voorts levert het onbeheerd achterlaten van een niet-beveiligde vrachtwagen-combinatie op een niet afgeschermde parkeerplaats in een gebied dat bekend staat om vele vrachtwagen-diefstallen, merkelijke schuld op in de zin van artikel 18 van de toepasselijke Algemene Voorwaarden van de Nederlandse Beurs-Goederenpolis. Aan dit een en ander doet niet af dat de vrachtauto naast een EHBO-post stond geparkeerd; aldaar werkzame personen hebben niet tot taak het bewaken van vrachtwagens die

2000/14

naast hun post zijn geparkeerd, laat staan om daar de gehele nacht aanwezig te zijn. Evenmin is relevant dat de straalkachel in de cabine van de trekker niet functioneerde, aangezien zo'n defect niet een onmogelijkheid is als bedoeld in de slotzin van artikel 5.

Het oordeel van de Raad

1. In het aan de Raad overgelegde, met foto's van de parkeerplaats gedocumenteerde, eindverslag van de expert van 10 juni 1994 is onder het hoofd 'Diefstallocatie' - zakelijk samengevat - het volgende vermeld. Volgens opgave was de vrachtauto geparkeerd op een parkeerlocatie aan de westzijde van de autosnelweg A1 Rome-Napels. Aan de ander (oost)zijde van de snelweg is ook een parkeerplaats. De twee parkeerplaatsen zijn via een tunnel onder de snelweg onderling bereikbaar. Beide parkeergelegenheden waren niet voorzien van enige parkeerbeveiliging, zoals hekwerken, goede verlichting, wachtsman etc. Door de chauffeur was medegedeeld en door het motel bevestigd dat hij in het motel, gelegen aan de oostzijde van de A1 had overnacht.
2. Onder deze omstandigheden heeft verzekeraar zich in redelijkheid kunnen beroepen op de in artikel 5 van de algemene voorwaarden opgenomen beperking van het risico van diefstal, omdat niet is voldaan aan de voorwaarde dat het vervoermiddel in een behoorlijk afgesloten of bewaakte ruimte is gestald. Door dit standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf dan ook niet geschaad. De klacht dient reeds daarom ongegrond te worden verklaard, nog daargelaten of klaagster, nu de klacht is ingediend bijna vijf jaren na de laatste brief van de door verzekeraar ingeschakelde advocaat, wegens overschrijding van de redelijke termijn voor het indienen van een klacht wel zou kunnen worden ontvangen in haar klacht.
3. Voorts is niet gebleken dat verzekeraar niet bereid is geweest het eindrapport van zijn expert aan klaagster ter beschikking te stellen. Ook in zoverre is de klacht ongegrond.

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. C.A.M. Splinter, secretaris

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)