RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/090 Re

i n d e k l a c h t nr. 2005.1569 (042.05)

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 voor zichzelf en zijn gezin bij verzekeraar een doorlopende reisverzekering gesloten.

In artikel 3.C aanhef en onder 3.C.2 van de op de verzekering van toepassing zijnde Gemeenschappelijke verzekeringsvoorwaarden is bepaald:
'geen aanspraak op vergoeding van schade bestaat (…) indien door (de verzekeringnemer en/of de verzekerden en/of de belanghebbenden bij een uitkering) bij gelegenheid of terzake van enige schade feiten en omstandigheden, betrekking hebbend op die schade en die voor de beoordeling daarvan voor verzekeraar van belang zijn, opzettelijk worden verzwegen of valse opgaven worden gedaan'.

Klager heeft met een door hem ondertekend, op 21 oktober 2004 gedateerd schadeaangifteformulier bij verzekeraar aangifte gedaan van de diefstal tijdens zijn vakantie van zijn videocamera met de toehoren. Deze voorwerpen waren op dat moment volgens de opgave van klager 19 maanden oud. Volgens zijn opgave was de prijs van de videocamera bij aankoop € 850,- en de prijs van de toebehoren € 108,-. Onderaan dat formulier, boven zijn handtekening verklaart klager:
'- vorenstaande vragen en opgaven naar beste weten, juist en overeenkomstig de waarheid te hebben beantwoord en verstrekt en geen bijzonderheden met betrekking tot deze schade te hebben verzwegen
(…)
- bekend te zijn met de bepaling, dat bij onware opgave elk recht op uitkering vervalt'.

Verzekeraar heeft de schademelding onderzocht en heeft vervolgens in een brief van 10 januari 2005 met een beroep op voormelde polisbepaling aan klager schade-uitkering ontzegd. Verder heeft hij aan klager meegedeeld de

onderhavige verzekering te zullen beëindigen, de kwestie te hebben gemeld bij het Fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars en de onderzoekskosten ten bedrage van € 270,- van klager terug te vorderen.

De klacht

Nadat klager het schadeaangifteformulier aan verzekeraar had toegezonden, werd klager verzocht om de aankoopnota, het instructieboekje en de bij de camera behorende kabels over te leggen. Klager beschikte niet meer over de aankoopnota, maar heeft wel het instructieboekje overgelegd. Het instructieboekje gaf verzekeraar aanleiding om klager voor een gesprek uit te nodigen. Verzekeraar gaf daarbij te kennen dat hij twijfelde aan de door klager opgegeven ouderdom van de camera omdat het instructieboekje van 1997 dateerde. Klager heeft verzekeraar vervolgens toestemming gegeven om inlichtingen bij de verkoper van de camera in te winnen.

De verkoper van de camera heeft een kopie van de aankoopnota overgelegd. Uit de nota blijkt dat de camera in 1998 is verkocht en niet in 2002, zoals klager zich meende te herinneren.

Verzekeraar heeft klager in een tweede gesprek met de aankoopnota geconfronteerd. Klager heeft excuses aangeboden voor zijn vergissing. Als verklaring voor deze vergissing heeft hij meegedeeld dat de camera in 2002 voor reparatie bij de verkoper is geweest. Klager is daarmee in de war geweest.

Daarop volgde de brief van 10 januari 2005 van verzekeraar. Klager voelt zich door verzekeraar ten onrechte als 'fraudeur' neergezet. Klager heeft zich in de aankoopdatum vergist. Dat betekent nog niet dat hij een valse opgave heeft gedaan. Hij heeft verzekeraar direct toestemming gegeven om inlichtingen bij de verkoper in te winnen. Als hij iets had willen verbergen, dan had hij dat laatste niet gedaan.

Verzekeraar heeft zich ten onrechte op het hierboven onder Inleiding vermelde polisartikel beroepen. Klager heeft geen valse opgave gedaan in de zin dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan bewuste misleiding. Hij heeft een onjuiste opgave gedaan, maar de door verzekeraar toegepaste sanctie is in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Verzekeraar heeft niet het recht de door hem gemaakte kosten van zijn afdeling Speciale Zaken op klager te verhalen. Deze kosten zijn in het belang van verzekeraar zelf gemaakt en komen voor diens rekening.

Het standpunt van verzekeraar

Na ontvangst van het schadeaangifteformulier heeft verzekeraar klager gevraagd om de aankoopnota, het instructieboekje en de kabels van de videocamera over te leggen. Klager heeft daarop de gebruiksaanwijzing, de acculader en de afstandsbediening overgelegd. De gebruiksaanwijzing stamt uit 1997. Navraag bij de importeur wees uit dat dit type camera voor het laatst in 2000 in Nederland is verkocht.

Daarom is klager uitgenodigd voor een gesprek. In dat gesprek verklaarde hij dat hij voor een bedrag van € 5.000,- tot € 5.500,- aan apparatuur heeft gekocht bij een bedrijf, naar hij meende in het voorjaar van 2002. Hij had geen verklaring voor het feit dat de camera voor het laatst in 2000 is verkocht. Hij bleef bij zijn claim zoals verwoord op het schadeaangifteformulier en merkte op dat hij de camera in 2004

bij bedoeld bedrijf heeft laten schoonmaken. Hij had geen bezwaar tegen een nader onderzoek door verzekeraar.

Het bedrijf heeft de originele nota gevonden. De nota betrof de aankoop van tien artikelen voor in totaal f 5.554,-. De videocamera stond daarop gespecificeerd voor f 1.500,-. De aankoopdatum was 20 maart 1998.

Na ontvangst van de aankoopnota heeft verzekeraar klager opnieuw uitgenodigd voor een gesprek. Geconfronteerd met de nota verklaarde klager dat zijn kinderen hem erop hadden gewezen dat volgens hen de camera in 2002 voor reparatie bij het bedrijf was geweest maar dat hiervoor geen nota was ontvangen in verband met de nog geldende garantie. Dit zou de vergissing van klager in de hand hebben gewerkt.

In het eerste gesprek met klager is het aankooptraject uitgebreid besproken, en is de schoonmaak in 2004 aan de orde geweest, maar is geen melding gemaakt van een reparatie in 2002.

Voldoende aannemelijk is dat tijdens zijn vakantie bij een inbraak bezittingen van klager zijn ontvreemd. Klager heeft echter opzettelijk onjuiste informatie omtrent de aankoopdatum van de videocamera verschaft. Op het schadeaangifteformulier maakte hij melding van een aanschafdatum in maart 2003 (omgerekend, 19 maanden voor oktober 2004) terwijl de apparatuur in werkelijkheid in maart 1998 was aangeschaft. Klager erkent een onjuiste opgave te hebben gedaan. Klager stelt zich te hebben vergist terwijl volgens verzekeraar sprake is van opzettelijk verstrekte onjuiste informatie.

Verzekeraar is van mening dat hij zich terecht heeft beroepen op het hierboven onder Inleiding geciteerde artikel 3.C.2. van de polisvoorwaarden. Geen sprake is van een buitenproportioneel zware sanctie die in strijd zou komen met de redelijkheid en billijkheid. De sanctie, het verlies van aanspraak op vergoeding van schade, wordt expliciet in de voorwaarden genoemd. Voorts zijn geen omstandigheden aangevoerd waaruit geconcludeerd zou moeten worden dat de handelwijze van klager verval van het recht op uitkering niet zou rechtvaardigen.

Ook de overige sancties zijn niet buitenproportioneel zwaar en derhalve niet in strijd met de redelijkheid en billijkheid. De geschade vertrouwensrelatie staat continuering van de overige verzekeringen in de weg. Op grond van afspraken tussen verzekeraars is verzekeraar gehouden melding te doen bij het Fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars. De door verzekeraar in rekening gebrachte onderzoekskosten zijn wel degelijk vorderbaar als vermogensschade nu zowel het maken van de kosten op zich als de omvang van de kosten de toets der redelijkheid kunnen doorstaan.

Het commentaar van klager

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

Het oordeel van de Raad

1. In redelijkheid verdedigbaar is het standpunt dat klager opzettelijk een onware opgave heeft gedaan omtrent de ouderdom en de aanschafprijs van zijn videocamera, nu gebleken is dat klager deze niet, zoals naar voren komt uit het schadeaangifteformulier, in de eerste maanden van 2003 heeft gekocht voor een bedrag van € 850,-, maar zoals is gebleken uit de later voorhanden gekomen aankoopnota en de latere verklaringen van klager, in één koop met andere elektrische apparatuur reeds vijf jaar eerder, namelijk op

20 maart 1998, voor een bedrag van f 1.500,-, en voorts volgens opgave van klager de videocamera in 2002 is gerepareerd.
2005/090 Re

2. Verzekeraar heeft daarom met een beroep op het hierboven onder Inleiding geciteerde artikel 3.C aanhef en onder 3.C.2 van de verzekeringsvoorwaarden aan klager schade-uitkering kunnen ontzeggen. Ook heeft hij kunnen besluiten tot opzegging van de verzekering over te gaan, de kwestie te melden bij het Fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars en de onderzoekskosten ten bedrage van € 270,- van klager terug te vorderen. 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 19 december 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. F.R. Salomons, mr. E.J. Numann en dr. mr. R. Niessen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)