RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/36 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2003.1638 (047.03)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een w.a.- en minicascoverzekering gesloten voor een Volkswagen Golf.

In artikel 13 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: '(…) De uitkering van de schadepenningen zal niet eerder plaatsvinden dan nadat de verzekerde alle delen van het bij het motorrijtuig behorende kentekenbewijs heeft overhandigd aan de maatschappij. (…)'

Klager heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van de diefstal van de auto op 23 maart 2002. Verzekeraar heeft de schade door een expert laten vaststellen en heeft verder een onderzoeksbureau een onderzoek laten instellen naar de omstandigheden waaronder de geclaimde diefstal heeft plaatsgehad. Vervolgens heeft verzekeraar geweigerd de schade te vergoeden. Ook heeft hij bij brief van 25 juni 2002 aan klager de verzekering opgezegd met een beroep op artikel 14b (opzegging van de verzekering na schade) van de verzekeringsvoorwaarden en meegedeeld dat hij melding had gedaan aan het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van voorheen de NVVA.

De klacht

Door toepassing van een truc is klagers auto gestolen. Iemand botste met een auto tegen klagers auto, waarna klager uitstapte om zich te verstaan met de veroorzaker van de schade. Toen klager met zijn rug naar zijn auto stond, ontvreemdde een onbekende klagers auto. Direct daarna heeft klager aangifte gedaan bij de politie in zijn woonplaats. Een dag later heeft hij de schade aan verzekeraar gemeld. De beroving heeft een behoorlijke impact gehad op klager,

zeker nu hij beseft dat de tweede dader hem naar het leven heeft gestaan door op hem in te rijden.

Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade vastgesteld op € 11.500,- (dagwaarde van de auto) en € 460,- (radioapparatuur en carkit).

Pas na 3 maanden ontving klager het bericht dat geen schade-uitkering zou volgen in verband met omstandigheden van de diefstal. Ondanks pogingen van klager om opheldering te geven hield verzekeraar voet bij stuk en weigerde uitkering op grond van artikel 13 van de polisvoorwaarden. Later heeft verzekeraar zijn verdenkingen met betrekking tot de omstandigheden van de diefstal verminderd en uitkering ontzegd wegens het ontbreken van deel I en II van het kentekenbewijs. Bij brief van 20 december 2002 heeft hij zijn excuses aangeboden voor het aan klager toegeschreven laakbare gedrag. Klager verstaat hieronder dat uitkering niet meer wordt geweigerd wegens verdenking van kort gezegd "oplichting". Toch blijft verzekeraar bij zijn besluit geen schadevergoeding te verlenen wegens het ontbreken van deel I en II van het kentekenbewijs.

Klagers klachten zijn:

1. Verzekeraar kan zich in redelijkheid niet op artikel 13 van de polisvoorwaarden beroepen. Deel I en II van het kentekenbewijs lagen tijdens de diefstal in de auto. Gebruikelijk is dat bij het rijden deel I en II in de auto aanwezig zijn. Klager stapte direct na de aanrijding uit om de schade te bekijken en zich met de veroorzaker te verstaan. Uiteraard heeft hij toen niet direct aan het kentekenbewijs gedacht. Bovendien waren er toen geen omstandigheden die bij hem een vermoeden deden ontstaan dat zijn auto gestolen zou worden. In redelijkheid en billijkheid kan verzekeraar dan ook niet van hem verlangen dat hij deel I en II overhandigt. Verzekeraar had dan ook tot schade-uitkering moeten overgaan.
2. Verzekeraar heeft zonder gegronde aanwijzingen en puur op subjectieve basis schadevergoeding geweigerd. Slechts één expert heeft een toedrachtonderzoek ingesteld en deze heeft zich voornamelijk bediend van zijn gevoel aangaande de omstandigheden. Verzekeraar heeft de subjectieve bevindingen van de expert zonder meer overgenomen. Verzekeraar had de door hem gedane uitlatingen pas mogen doen nadat hij overtuigd was dat er op wettelijke basis redenen genoeg waren om te veronderstellen dat sprake was van een in scène gezet evenement. Door dit alles heeft klager, zeker in combinatie met zijn gevoel net aan de dood te zijn ontsnapt, last gekregen van psychische overbelasting. Later heeft verzekeraar weliswaar zijn beroep op de omstandigheden van de diefstal verminderd, maar dit laat onverlet dat hij (klager bedoelt: niet) het recht heeft om ongefundeerde uitspraken te doen omtrent de integriteit van klager.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft aan klager dekking ontzegd op grond van de hierboven onder ‘Inleiding’ geciteerde tekst van artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden. De tekst en het doel van deze bepaling zijn helder. De redelijkheid van een uitsluiting is getoetst aan de omstandigheden van het onderhavige voorval. Op basis daarvan heeft hij schade-uitkering geweigerd omdat met de door klager geschetste toedracht en omstandigheden de diefstal van zijn auto onvoldoende aannemelijk is.

- Klager zegt vanaf de plaats van de aanrijding/diefstal te zijn gelopen naar het dichtstbijzijnde politiebureau. De tijdspanne tussen de diefstal en het opmaken van het proces-verbaal maakt de verklaring van klager onaannemelijk.

2004/36 Mo

- Klager heeft na het evenement geen gebruik gemaakt van zijn mobiele telefoon om de politie te waarschuwen of contact op te nemen met familie en kennissen.
- Klager kan geen reservesleutel overleggen.
- De beschrijving van de toedracht van de diefstal stemt niet overeen met (de reconstructie van) de omstandigheden ter plaatse.
- Van een beveiligingsfunctionaris - in opleiding tot opsporingsfunctionaris - als klager toch is, verwacht je andere reacties dan die welke klager heeft laten zien.

Uit het onderzoek en de reconstructie door het onderzoeksbureau is gebleken dat de door klager opgegeven toedracht en de omstandigheden ter plaatse niet overeenkomen. Volgens klager vond de diefstal plaats om 19.35 uur. Ter plaatste heeft klager nog 10 minuten gezeten. Aangezien hij in zijn woonplaats (na 6 km. lopen daarheen) aangifte heeft gedaan, ligt het in de lijn der verwachting dat hij daar pas rond 20.55 uur zou arriveren. De aangifte werd opgenomen om 20.25 uur. Vreemd is dat klager, als opsporingsambtenaar, niet met zijn mobiele telefoon de politie heeft gewaarschuwd of zijn vriend, waar hij net vandaan kwam, heeft gebeld. Door dit niet te doen heeft hij het traceren van de auto en het aanhouden van de daders belemmerd.

Klager stelt in de beplanting te zijn gesprongen en zich bezeerd te hebben aan takken. Op de vraag waar dit precies gebeurde kon klager geen helder antwoord geven. Op de door klager aangegeven locatie is geen beplanting aanwezig.

Klager stelt verder dat verzekeraar zijn excuses heeft aangeboden voor het aan klager toegeschreven laakbaar gedrag. Klager stelt daarbij er vanuit te gaan dat de uitkering niet meer wordt geweigerd wegens verdenking van oplichting. Nooit heeft verzekeraar echter gesuggereerd dat hij klager van oplichting verdenkt. De omstandigheden van de diefstal noodzaken hem echter klager te vragen de diefstal aan te tonen/ te bewijzen. Dan pas heeft klager recht op schade-uitkering.

Voorts stelt klager dat hem zonder gegronde aanwijzingen en puur op subjectieve gronden schadevergoeding is onthouden. Het onderzoek naar de toedracht/feiten en omstandigheden met betrekking tot de diefstal en de latere reconstructie zijn tot stand gekomen in overleg met klager. Niet het eigen gevoel is daarin verwoord. De feiten en omstandigheden díe klager zelf aan het onderzoeksbureau heeft verteld, zijn in de rapportage opgenomen. Verzekeraar heeft niet gesteld dat sprake is van enscenering van een gedekt evenement. Ook de term "verdachte omstandigheden" is niet gebruikt. Verzekeraar heeft klager alleen meegedeeld dat de door hem genoemde feiten en omstandigheden niet kloppen.

Klager doet vermoeden dat de omstandigheden waaronder de diefstal heeft plaatsgevonden niet meer ter discussie staan. Dat vermoeden is onjuist. Vanaf het moment dat verzekeraar de rapportage ontving en met klager correspondeerde heeft hij hem geconfronteerd met zijn bevindingen en hem uitgenodigd hierop te reageren. Anders dan via zijn belangenbehartiger heeft klager nimmer gereageerd.

De door klager aangegeven feiten en omstandigheden waaronder de diefstal zou hebben plaatsgehad, kloppen niet met de onderzoeksresultaten. In combinatie daarmee is een beroep op de uitsluiting gerechtvaardigd. De integriteit van klager is niet aangetast. Er is voldoende onderzoek geweest door een te goeder naam en

faam bekend staand bureau. Alle feiten en omstandigheden zijn van klager zelf afkomstig. De taak van het onderzoeksbureau is geen andere dan, naast het verzamelen van gegevens, controleren of de door klager opgegeven

feiten en omstandigheden kloppen. Nu dat op belangrijke punten niet het geval is, is de diefstal onvoldoende aannemelijk gemaakt.

Het commentaar van klager

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

Verzekeraar heeft zich aanvankelijk beroepen op het niet aannemelijk maken van de diefstal en het niet overleggen van alle delen van het kentekenbewijs. Later legde hij artikel 13 opeens zo uit dat de redelijkheid van de uitsluiting getoetst wordt aan de omstandigheden van het geval. In zijn brief van 20 december 2002 heeft verzekeraar erkend dat het niet aangaat een verzekerde laakbare gedragingen toe te schrijven als daarvoor niet onweerlegbaar gronden aanwezig zijn.

- De tijdspanne tussen diefstal en aangifte wordt verklaard doordat klager op het moment van de diefstal geen besef had van de tijd. In de aangifte bij de politie is op verzoek van de politie door klager het tijdstip geschat.
- Zelfs nu is klager er niet zeker van of hij bij een onverhoopte volgende beroving direct zijn mobiele telefoon zal gebruiken. Het voorval had hem zo aangegrepen dat hij niet meer rationeel kon handelen. Ook de verbalisant heeft verklaard dat klager geëmotioneerd was en dat uit niets was af te leiden dat het evenement zich niet zo zou hebben voorgedaan als door klager is medegedeeld.
- Blijkens een schriftelijke verklaring van de vorige eigenaar is de auto met één sleutel verkocht. Toch hanteert verzekeraar dit als reden voor afwijzing. Nieuw is dat hij het beroep van klager aangrijpt om zijn twijfels te versterken.
- Verzekeraar hecht veel waarde aan het feit dat klager zou hebben verklaard in beplanting te zijn gesprongen toen men hem wilde overrijden. Direct na het voorval heeft klager bij de politie aangegeven opzij te zijn gesprongen en zijn knie te hebben bezeerd. In het gesprek met de expert heeft klager aangegeven dat hij bij zijn sprong ook door een onbekend voorwerp in zijn gezicht is geraakt, wat heel goed beplanting zou kunnen zijn geweest. Klager handelde direct na het voorval in een roes waarbij de details hem niet zijn bijgebleven.

Zonder gedegen onderzoek rapporteerde de expert dat hij gevoelsmatig twijfels houdt over de diefstal. Daarna is op geen enkele objectieve wijze het relaas van klager beoordeeld, immers klager is nimmer in staat gesteld om kennis te nemen van de bevindingen van de expert, waarna een uitleg als voornoemd zou volgen. Goed vakmanschap houdt in dat een in een onderzoeksrapport opgenomen verklaring van de belanghebbende in ieder geval door deze voor akkoord wordt ondertekend, zodat objectiviteit gewaarborgd is. Het onderzoeksbureau wilde later klager niet meer te woord te staan. Duidelijk is dat verzekeraar zonder gegronde aanwijzingen en puur op subjectieve basis schade-uitkering weigert. Zelfs verzekeraars fraudecoördinator is van mening dat de onduidelijkheden onvoldoende zijn om uitkering te weigeren.

Verzekeraar heeft zich bij brief van 8 mei 2002 als gesubrogeerd verzekeraar ex artikel 284 WvK voorgesteld aan de politie. Hierbij stelt hij dat klager de uitkering heeft ontvangen. Klager vraagt zich af waaraan verzekeraar het recht ontleent om,

zonder de schade daadwerkelijk te hebben uitgekeerd, tegenover Justitie de schijn te wekken dat de verzekeringskwestie is geregeld.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Deze heeft daarbij desgevraagd meegedeeld dat de brief van 8 mei 2002 aan de politie een concept was en niet is verstuurd.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Verzekeraar heeft vervolgens gepoogd om met klager de kwestie in der minne te regelen en heeft hem in dat kader een bedrag van € 7.125,- aangeboden. Dit heeft echter geen resultaat gehad.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft aan klager op grond van het bepaalde in artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden schade-uitkering ontzegd omdat klager aan hem niet alle delen van het bij het motorrijtuig behorende kentekenbewijs heeft overhandigd. Klager heeft aangevoerd dat deel I en II van het kentekenbewijs tijdens de diefstal in de auto lagen, dat hij direct na de aanrijding uitstapte om de schade te bekijken en zich met de veroorzaker te verstaan en toen niet direct aan het kentekenbewijs heeft gedacht, zodat verzekeraar in redelijkheid en billijkheid niet van hem kan verlangen dat hij deel I en II daarvan overhandigt.
2. Verzekeraar komt een beroep op artikel 13 niet toe als komt vast te staan dat de auto van klager is ontvreemd op de door klager beschreven wijze, omdat dan de redelijkheid en billijkheid zich ertegen verzetten dat klager deel I en II van het kentekenbewijs die tijdens de diefstal nog in de auto lagen, aan verzekeraar zou moeten overhandigen. Als daarentegen niet zou komen vast te staan dat de auto van klager is ontvreemd op de door klager beschreven wijze, dan kan verzekeraar het recht niet worden ontzegd de schade-uitkering ter zake van diefstal van de auto afhankelijk te stellen van het aan hem overhandigen door klager van deel I en II van het kentekenbewijs.
3. Verzekeraar heeft in zijn correspondentie met klager en de belangenbehartiger van klager een aantal redenen aangevoerd die hem het standpunt doen innemen dat klager de gestelde diefstal van zijn auto onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. In zijn verweerschrift heeft verzekeraar deze gronden opgesomd en nader toegelicht. Op grond van al deze redenen, tezamen genomen, kon verzekeraar het standpunt innemen dat klager de diefstal van de auto onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Door onder die omstandigheden een beroep te doen op het feit dat klager niet voldaan heeft aan het in artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden bepaalde door niet alle delen van het bij het motorrijtuig behorende kentekenbewijs aan hem te overhandigen en op die grond aan klager schade-uitkering te ontzeggen, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.
4. Wel vindt de Raad aanleiding het volgende op te merken. Als verzekeraar in het kader van de melding aan het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van voorheen de NVVA heeft meegedeeld dat klager in negatieve zin was betrokken bij de diefstal of daaromtrent opzettelijk een onjuiste opgave aan hem heeft gedaan en aldus toerekenbaar was tekort geschoten in zijn contractuele verplichtingen jegens verzekeraar, moet verzekeraar dat herstellen omdat deze mededeling op basis van de voorhanden bescheiden niet gerechtvaardigd zou zijn.

2004/36 Mo

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 mei 2004 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)