RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/054 Br

i n d e k l a c h t nr. 2004.5586 (139.04)

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. 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

Klaagster heeft voor haar fotowinkel bij verzekeraar een goederenverzekering gesloten. De verzekering dekt ook het huurdersbelang.

In artikel 6 aanhef en sub 6 van het op de verzekering van toepassing zijnde Algemeen Reglement is bepaald: 'Van de verzekering zijn uitgesloten alle schaden, kosten of rechten op uitkering (…) waarover de verzekeringsnemer, een verzekerde of een begunstigde, ook na daarop gewezen te zijn, een onvolledige of onware opgave doet voor wat betreft de aard, de oorzaak of omvang. Geen verplichting tot wijzen op het doen van een onvolledige of onware opgave bestaat als deze gedaan wordt met het doel de maatschappij te misleiden'.

In artikel 7 aanhef en sub 7 van het Algemeen Reglement is bepaald: '(…) De verzekering eindigt (…) direct nadat de maatschappij aan de verzekeringsnemer schriftelijk heeft meegedeeld dat op voortzetting van de verzekering geen prijs meer wordt gesteld naar aanleiding van een gebeurtenis waarbij de verzekeringsnemer opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Bovendien behoudt de maatschappij zich in deze gevallen het recht voor ook andere bij haar gesloten verzekeringen tussentijds te beëindigen'.

Op 20 april 2004 is waterschade ontstaan aan goederen in de winkel van klaagster en aan het schilderwerk en de elektra van de winkel. Een door verzekeraar ingeschakelde schaderegelaar heeft omtrent de schade en de omvang ervan een rapport uitgebracht. In dat rapport is het herstel van het schilderwerk begroot op € 250,- excl. BTW. Bij brief van 6 mei 2004 heeft verzekeraar aan klaagster meegedeeld dat hij een bedrag van € 9.486,45 aan haar zou overmaken, maar wat betreft het schilderwerk de nota daarvan afwachtte. De vervolgens door klaagster overgelegde nota van het schilderwerk ten bedrage van € 250,- excl. BTW heeft verzekeraar aanleiding gegeven tot een nader onderzoek. Het resultaat daarvan heeft ertoe geleid dat hij bij brief van

2005/054 Br

26 augustus 2004 aan klaagster heeft bericht met een beroep op de hierboven vermelde artikelen uit het Algemeen Reglement geen verdere schade-uitkering te doen, de door klaagster gesloten verzekeringen op te zeggen en voorts de personalia van klaagster te hebben doorgegeven aan de Stichting CIS.

De klacht

Klaagster kan zich met het door verzekeraar ingenomen standpunt niet verenigen. Alle beschuldigingen in de brief van 26 augustus 2004 van verzekeraar zijn gericht aan anderen dan klaagster zelf. Klaagster heeft niets met die beschuldigingen van doen. Haar vader heeft niets te maken met het bedrijf van klaagster, maar heeft als juridisch adviseur haar schade geregeld. Aan verzekeraar is meegedeeld dat alle medewerking zou worden verleend bij diens onderzoek. Verzekeraar had klaagster moeten benaderen en niet haar vader in zijn hoedanigheid van oprichter van een startende onderneming. Verzekeraar was ermee bekend dat haar vader in die hoedanigheid zijn gironummer en zijn sofi-nummer voorlopig heeft aangewend ten behoeve van deze onderneming.

Klaagster heeft zich niet schuldig gemaakt aan een frauduleuze handeling. Ook haar vader zou dit niet doen. Niets rechtvaardigt dat verzekeraar de verzekering per direct heeft geroyeerd en klaagster heeft gemeld aan de Stichting CIS. Door zo te handelen heeft hij de goede naam van klaagster te grabbel gegooid.

Klaagster heeft schade geleden, een expert heeft de schade vastgesteld en de reparaties zijn uitgevoerd en contant betaald. De polis schrijft niet voor wie de reparaties moet uitvoeren. Bovendien is de verzekerde niet tot reparatie verplicht. Verzekeraar had de resterende € 250,- moeten uitbetalen.

Het standpunt van verzekeraar

Op 20 april 2004 ontstond waterschade in het bedrijfspand van klaagster. Ter controle van haar schadevordering heeft verzekeraar haar om nota's verzocht. Op 6 mei 2004 heeft hij het grootste deel van haar schadevordering (€ 9.486,45) vergoed. Het schilderwerk zou later plaatsvinden en de vergoeding hiervan zou plaatsvinden na ontvangst van de nota.

De nota van het schilderwerk bleek zoveel overeenkomst te vertonen met de nota van het elektrawerk, dat verzekeraar deze nota's nader heeft bestudeerd. Bij navraag bij de Belastingdienst bleek dat het BTW-nummer op de nota van het schilderwerk niet bestond en dat het BTW-nummer op de nota van het elektrawerk het sofi-nummer was van de vader van klaagster. Dit was voor verzekeraar aanleiding tot nader onderzoek.

De vader van klaagster reageerde furieus op het aangekondigde nadere onderzoek. Een verzoek om een gesprek wees hij af, er behoefde niemand langs te komen. Ook klaagster maakt bezwaar tegen een onderzoek. Verzekeraar heeft daarop besloten haar niet persoonlijk te benaderen, maar het onderzoek te richten op de bedrijven van wie de nota's afkomstig waren.

Bij het onderzoek werd het bedrijf waarvan de nota van het elektrawerk was overgelegd, verzocht met verzekeraar contact op te nemen. Hierop werd gereageerd door de vader van klaagster, met wie uiteindelijk een afspraak werd gemaakt. De vader van klaagster wilde niet meewerken aan een schriftelijke verklaring, doch legde een zelf opgestelde schriftelijke verklaring over. De personen achter de bedrijven op de nota's bleken allen verwanten van klaagster.

Klaagster stelt dat de bedrijven op de nota's bedrijven in oprichting waren. Uit het onderzoek blijkt dat de bedrijven inmiddels niet meer bestaan. Verzekeraar heeft getracht aanwijzingen te vinden die het bestaan van de bedrijven in oprichting en het feit dat deze bedrijven voor klaagster reparatiewerkzaamheden hebben verricht waarvoor een vergoeding is verkregen, bevestigden. Zo is gevraagd om inzage in het kasboek. Dit werd niet verkregen. Uit twee later overgelegde kopieën van kasbladen van het bedrijf van klaagster valt op dat de bedragen incl. BTW afwijken van de bedragen incl. BTW op de nota. Doch ook hiermee is het bestaan van de bedrijven in oprichting niet aangetoond. Wel heeft verzekeraar nota's van bedrijven zonder KvK-inschrijfnummer, met onvolledige of niet bestaande BTW-nummers, met ieder hetzelfde gironummer (niet van de ondernemers zelf maar van de vader van klaagster) en de mededeling van klaagster dat dit bedrijven in oprichting zijn van verwanten van haar. Dit laatste zonder dat deze mededeling met enig bewijsmiddel aannemelijk wordt gemaakt.

Dat er schade aan het schilderwerk was en dat mogelijk door een elektricien werkzaamheden moesten worden verricht, is geen punt van discussie. Wanneer deze werkzaamheden in eigen beheer door de verzekerde worden verricht bestaat daarvoor recht op vergoeding. Het is evenwel volstrekt onacceptabel dat wanneer deze werkzaamheden door familieleden worden verricht, ter verkrijging van schadevergoeding nota's worden overgelegd van bedrijven waarvan op geen enkele wijze aannemelijk is gemaakt dat deze hebben bestaan. De aldus geclaimde schade zal verzekeraar dan ook niet vergoeden. Hij verwijst in dit verband naar het hierboven onder Inleiding geciteerde art. 6.6 van het Algemeen Reglement.

Deze handelwijze heeft het vertrouwen in klaagster zo geschaad, dat verzekeraar de relatie met haar terstond heeft beëindigd. Met een beroep op het hierboven onder Inleiding geciteerde art. 7.7 van het Algemeen Reglement heeft hij haar brandverzekeringen per direct beëindigd. Door het overleggen van de betreffende nota's ter onderbouwing van haar claim, heeft zij opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Zo zij de nota’s niet zelf heeft overgelegd, maar haar vader dit, namens haar, heeft gedaan, komt dit voor haar rekening. Haar vader heeft de indruk gewekt bevoegd te zijn om namens haar op te treden en heeft op dat punt geen enkel voorbehoud gemaakt. Dat klaagster reeds zelf had aangegeven de polissen per premievervaldatum te willen beëindigen, staat aan de beëindiging door verzekeraar niet in de weg. Van de tussentijdse beëindiging heeft hij, conform de daarvoor geldende afspraken, melding gemaakt bij het CIS.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Verzekeraar stelt dat klaagster bezwaar maakte tegen een onderzoek, maar het tegendeel is het geval. Verzekeraar schermt met een BTW-nummer wat het sofi-nummer van haar vader is. Aan verzekeraar is uiteengezet dat een BTW-nummer een sofi-nummer met een BO1 toevoeging is, waarna hij het deed voorkomen alsof dit uit een onderzoek is gebleken. De vader van klaagster voert oprichtingen van startende ondernemers al 25 jaar zo uit, maar verzekeraar heeft dit aangegrepen om € 250,- niet te betalen en startte een onderzoek naar fraude. Als van opzet sprake zou zijn, zou het zeer naïef zijn om het sofi-nummer van klaagsters vader te gebruiken. Haar vader heeft nimmer

aangeven bevoegd te zijn om namens klaagster op te treden. Hij heeft de schade begeleid. Verzekeraar wist daarvan. Verzekeraar heeft geen schriftelijke machtiging ontvangen waarbij klaagster haar vader een machtiging geeft ter zake van deze schade. Haar vader mocht het rapport van de schaderegelaar niet inzien. Het rapport rammelt aan alle kanten. Een weldenkend mens ondertekent een dergelijk stuk niet. Verzekeraar heeft geen verstand van de BTW-regelgeving betreffende een bedrijf in oprichting. Hoe kan een factuur een verkeerde voorstelling van zaken geven als een expert het schadebedrag zelf heeft vastgesteld?

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Daarbij zijn geen nieuwe feiten aan de orde gekomen of nieuwe weren aangevoerd.

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster heeft gesteld dat haar vader de oprichter was van beide ondernemingen waarvan klaagster aan verzekeraar de ter discussie staande nota's betreffende onder meer het schilderwerk had overgelegd, en dat hij zijn sofi-nummer voorlopig had aangewend als BTW-nummer van deze ondernemingen, wat de belastingdienst had toegelaten. Klaagster heeft verder gesteld dat een BTW-nummer van een eenmanszaak niets anders is dan het sofi-nummer van de oprichter gevolgd door een B01-toevoeging. Deze stellingen strijden met de nota's omdat daarop niet eenzelfde (sofi?)-nummer voorkomt, maar verschillende nummers, terwijl er bovendien niet B01 achter staat. Verder heeft verzekeraar gesteld dat hij bij de belastingdienst onderzoek heeft verricht en dat daar de op de nota's vermelde BTW-nummers niet bekend waren. Onder die omstandigheden had het op de weg van klaagster gelegen met enig bewijs (een brief van de belastingdienst met name) te komen dat het door haar omtrent de BTW-nummers gestelde juist was. Nu zij dat niet heeft gedaan, is verdedigbaar dat verzekeraar van de onjuistheid van de nota's is uitgegaan.

2. De Raad volgt zijn uitspraak Nr. 2002/11 Br van 8 april 2002, waarin hij heeft geoordeeld:

'In aansluiting bij het voorgestelde artikel 7.17.1.14 lid 5 en de daarop gegeven toelichting neemt de Raad thans tot uitgangspunt dat indien de verzekeraar in de verzekeringsvoorwaarden een beding heeft opgenomen als het onderhavige artikel 7.2, het recht op uitkering vervalt indien de verzekeringnemer of de verzekerde, wetende dat het risico zich heeft verwezenlijkt, met het opzet om de verzekeraar te misleiden dit niet aan de verzekeraar meldt of de verzekeraar niet binnen redelijke termijn alle inlichtingen en bescheiden verschaft welke voor deze van belang zijn om zijn uitkeringsplicht te beoordelen. Dit een en ander echter behoudens voor zover bijzondere omstandigheden met zich brengen dat deze misleiding het (gehele) verval van het recht op uitkering niet rechtvaardigt.

(…) De Raad is van oordeel dat een verzekeraar die aldus de sanctie van geheel verval van het recht op uitkering wil inroepen, gehouden is te onderzoeken of de bijzondere omstandigheden van het concrete geval nopen tot het toepassen van een minder vergaande sanctie. Daarvan zal bijvoorbeeld sprake kunnen zijn bij frauduleus handelen dat slechts betrekking heeft op één van de verschillende schadevorderingen die de verzekerde onder verschillende rubrieken van de polis heeft ingediend, terwijl de overige schades onder andere rubrieken met inachtneming van strenge eisen van bewijs zijn komen vast te staan. In zoverre handhaaft de Raad zijn eerdere

rechtspraak. Ook kan bijvoorbeeld in aanmerking worden genomen de ernst van het bedrog of de betrekkelijk geringe gevolgen ervan en kan worden gedacht aan gevallen waarin een algeheel verval van de uitkeringsplicht ontoelaatbaar hard zou zijn.'

3. Ter zake van de kosten van herstel van het schilderwerk brengen de bijzondere omstandigheden van het geval met zich dat de gebleken onregelmatigheden in de door klaagster overgelegde nota's van onder meer het schilderwerk het verval van het recht op uitkering van deze kosten niet rechtvaardigen. Blijkens het rapport van de door verzekeraar ingeschakelde schaderegelaar bedragen de herstelkosten ('Isoleren/sauzen plafond/wanden') van het schilderwerk € 250,- excl. BTW. Uit de verzekeringsvoorwaarden blijkt niet dat klaagster verplicht is tot herstel van de geleden schade alvorens recht op uitkering krachtens de verzekering bestaat. Derhalve was verzekeraar reeds op basis van het rapport van de schaderegelaar tot uitkering van de schade aan het schilderwerk gehouden. Bovendien is voormeld bedrag van € 250,- excl. BTW voor het onderhavige schilderwerk, ook indien het in eigen beheer wordt gedaan, zeer bescheiden van omvang. Door niettemin van klaagster de overlegging van een nota voor het schilderwerk te verlangen en vervolgens, na de gebleken onregelmatigheden in de nota's, met een beroep op het hierboven onder Inleiding geciteerde artikel 6 aanhef en onder 6, aan haar vergoeding ter zake van het schilderwerk te ontzeggen, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. In zoverre zal de klacht gegrond worden verklaard. De Raad verbindt hieraan voor verzekeraar de consequentie dat hij alsnog aan klaagster het in het rapport van de schaderegelaar voor het schilderwerk opgenomen bedrag van € 250,- behoort te betalen.

4. De gebleken onregelmatigheden in de door klaagster overgelegde nota's van onder meer het schilderwerk konden verzekeraar echter wel doen besluiten om met een beroep op het hierboven onder Inleiding geciteerde artikel 7 aanhef en sub 7 van het Algemeen Reglement de door klaagster gesloten brandverzekeringen op te zeggen op de grond dat zij opzettelijk een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Door aldus te handelen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. In zoverre zal de klacht niet gegrond worden verklaard.

5. Omtrent de door verzekeraar gedane vertrouwelijke mededeling bij het CIS oordeelt de Raad als volgt. Ingevolge artikel 19 van het op de verzekering van toepassing zijnde Algemeen Reglement zijn op de verwerking van persoonsgegevens door verzekeraar van toepassing de door verzekeraar gehanteerde Gedragsregels. Ingevolge artikel 13 van deze Gedragsregels kunnen de persoonsgegevens van degene bij wie fraude is geconstateerd of die als een bijzonder risico wordt aangemerkt, worden opgenomen in het CIS. De Raad is echter van oordeel dat een vertrouwelijke mededeling in het onderhavige geval als een te zware maatregel moet worden aangemerkt. Verzekeraar heeft dan ook door niettemin omtrent klaagster een vertrouwelijke mededeling bij het CIS te doen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. In zoverre zal de klacht gegrond worden verklaard. De Raad verbindt aan de gegrondverklaring voor verzekeraar als consequentie dat deze de bij het CIS gedane mededeling ongedaan behoort te maken.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels gegrond, deels ongegrond.

2005/054 Br

Aldus is beslist op 12 september 2005 door mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. H.C. Bitter en drs. D.F. Rijkels, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)