RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/026 Br

i n d e k l a c h t nr. 2004.3110 (072.04)

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 pakketverzekering (inboedelverzekering) en een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren gesloten.

In artikel 3, aanhef en onder 3.1.3, van de op de pakketverzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is bepaald: ‘
De verzekering biedt geen dekking voor de hierna genoemde voorvallen/ omstandigheden/gebeurtenissen (…) Fraude. Schade hoe ook ontstaan indien een verzekerde persoon, en/of een derde met goedvinden van een verzekerde persoon, met betrekking tot de melding en/of behandeling van deze schade(claim) bewust een verkeerde voorstelling van zaken geeft of een onware opgave doet’.

Klager heeft bij verzekeraar aangifte gedaan van het feit dat op 12 mei 2003 door lekkage van de c.v.-installatie onder meer aan vloerbedekking in zijn woning schade is ontstaan. Verzekeraar heeft bij brief van 18 december 2003 met een beroep op de bovenvermelde polisbepaling aan klager schade-uitkering ontzegd op de grond dat door klager opzettelijk een onware opgave was gedaan met betrekking tot het aanschafbedrag van de beschadigde vloerbedekking, dan wel een verkeerde voorstelling van zaken was gegeven doordat door klager een gewijzigde nota was ingediend. Ook heeft hij in de brief meegedeeld de onwaarachtige opgave door klager en diens personalia te hebben opgenomen in het incidentenregister van het concern waartoe verzekeraar behoort en aangekondigd de afwijzing te zullen doen verwerken in het Centraal Informatiesysteem CIS. Bij brief van 9 januari 2004 heeft hij klager bericht met ingang van 1 oktober 2004 de pakketverzekering en de aansprakelijkheids-verzekering voor particulieren te beëindigen.

2005/026 Br

De klacht

Naar aanleiding van de waterschade aan de vloerbedekking heeft klager via zijn tussenpersoon verzekeraar om schadevergoeding verzocht. Klager heeft het door hem ingevulde en op 14 mei 2003 ondertekende schadeaangifteformulier aan verzekeraar toegezonden. Daarin heeft hij als aankoopprijs van de vloerbedekking vermeld: fl 874,-. Op verzoek van verzekeraar heeft klager vervolgens een kopie van de aankoopnota toegezonden die als aanschafprijs vermeldde: ƒ 874,-. Klager heeft de schade aan de vloer zelf op het schade-formulier geschat op € 400,-. Later zijn de herstelkosten van de vloer door een timmerbedrijf begroot op € 196,35.

Bij brief van 8 september 2003 heeft verzekeraar aan klager bericht dat de schade onder aftrek van het eigen risico zou worden vergoed en dat tot herstel van de schade kon worden overgegaan.

Later is klager door verzekeraar benaderd omdat zou zijn gebleken van een tegenstrijdige schadeopgave. De door verzekeraar ingeschakelde expert heeft klager geconfronteerd met tegenstrijdige faxberichten: op een faxbericht staat een bedrag in Nederlandse guldens, op een later faxbericht ontbreekt het valutateken.

Klager is het met deze verdenking van fraude volstrekt oneens. Hij beklaagt zich over de daarop gebaseerde weigering van schade-uitkering en de fraudeaan-melding bij het CIS. Hij heeft te goeder trouw het schadeaangifteformulier ingevuld en de facturen of offertes bijgevoegd. Hij heeft hierbij duidelijk de valutatekens aangegeven. Op het schadeaangifteformulier, dat als uitgangspunt moet gelden, heeft hij duidelijk vermeld dat de prijs van de vloerbedekking in guldens is.

Het standpunt van verzekeraar

Op 12 mei 2003 ontving verzekeraar een telefonische melding van een waterschade bij klager als gevolg van een lekke c.v.-installatie Op 21 mei 2003 ontving verzekeraar het schadeaangifteformulier. Vervolgens verzocht hij om de aankoopnota van de beschadigde vloerbedekking en een offerte van gelijkwaardige vloerbedekking.

Op 21 juli 2003 ontving verzekeraar per fax de aankoopnota van de vloerbedekking ten bedrage van f 874,-. Bij brief van 8 september 2003 heeft hij via de tussenpersoon om de herstelnota's gevraagd. Eind september 2003 zond de tussenpersoon hem een brief van klager toe waarin deze verwees naar de bijgevoegde, reeds eerder toegezonden, aankoopnota van de vloerbedekking. Op deze nota, die door klager naar zijn tussenpersoon was gefaxt, was het valutateken verdwenen. Daarmee werd de suggestie gewekt dat vervanging van de vloerbedekking niet f 874,-, maar € 874,- had gekost.

Hierop heeft verzekeraar een expert een nader onderzoek laten doen. Diens rapport spreekt voor zich. Vast is komen te staan dat noch de leverancier noch de tussenpersoon het valutateken heeft verwijderd. Significant is dat klager verklaart niet over de originele aanschafnota van de vloerbedekking, met valutateken, te beschikken, maar alleen de aangepaste (kopie)versie, zonder valutateken, in zijn bezit heeft.

Hoewel klager het tegendeel beweert, kan geen andere conclusie worden getrokken dan dat hij gepoogd heeft verzekeraar tot betaling te bewegen op basis van een "aangepaste" nota. Alleen klager heeft profijt bij een afwikkeling op basis van een geretoucheerde nota in euro's. Daarom is de schade afgewezen en is klager in de diverse systemen opgenomen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Uitgangspunt moet het door klager ingevulde en ondertekende schadeaangifteformulier zijn. Daarop heeft klager de prijs van de vloerbedekking in guldens vermeld. Nadien heeft de tussenpersoon van klager een factuur overgelegd waarop het valutateken is weggevallen. Klager kan geen verklaring hiervoor geven. Het rapport van de expert vermeldt ten onrechte dat klager op 18 november 2003 een nota zonder valutateken heeft laten zien en heeft verklaard dat hij deze factuur (zonder valutateken) van de leverancier had ontvangen. Bovendien stuitte klager enkele maanden geleden bij toeval op de originele factuur met valutateken. Klager heeft niet gepoogd te frauderen. De melding bij het CIS en de incidentenregistratie van verzekeraar zijn buiten alle proporties. Klager ondervindt hierdoor grote moeilijkheden bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Niet ter discussie staat dat klager bij de schademelding een correct ingevuld schadeaangifteformulier aan verzekeraar heeft toegezonden, waarop als aanschafprijs van de vloerbedekking over het voorgedrukte euroteken heen was ingevuld:'' fl 874'' en als aankoopdatum was vermeld ''2001'', in welk jaar de gulden nog het wettig betaalmiddel was. Evenmin staat ter discussie dat klager op het schriftelijke verzoek van verzekeraar om ''de aanschafnota van de beschadigde vloerbedekking of een offerte van gelijkwaardige vloerbedekking qua prijs en kwaliteit'',bij brief van 21 juli 2003 via zijn tussenpersoon aan verzekeraar een kopie heeft toegezonden van de op 17 mei 2001 gedateerde aankoopnota van de beschadigde vloerbedekking, welke kopie correct het bedrag van f 874,- vermeldde. Daaruit blijkt dat klager de omvang van zijn schade op correcte wijze aan verzekeraar heeft opgegeven. Op basis van die gegevens, en met bevestiging van de ontvangst van de brief van 21 juli 2003, heeft verzekeraar, bij brief van 8 september 2003, aan de tussenpersoon bericht dat klager kon overgaan tot herstel. Daaraan werd het verzoek om toezending van de herstelnota's toegevoegd.
2. Ingevolge laatstbedoeld verzoek heeft verzekeraar, later in september 2003, via de tussenpersoon van klager opnieuw een kopie ontvangen van de aankoopnota van de beschadigde vloerbedekking. Op deze kopie was echter het guldenteken vóór het bedrag 874,- verdwenen. Ook deze kopie was gedateerd op 17 mei 2001. Ook van deze kopie was voor de goede lezer derhalve kenbaar dat deze is uitgeschreven toen de euro nog niet was ingevoerd en de gulden nog het wettig betaalmiddel was, zodat met 874,- niet anders kan zijn bedoeld dan f 874,-.
3. Verdedigbaar is evenwel het standpunt van verzekeraar dat hij, mede gelet op de door hem ter zitting toegelichte wijze van afhandeling van grote aantallen schademeldingen, door de laatstgenoemde kopie licht ertoe kon worden gebracht tot een uitkering over te gaan van het op de kopie genoemde bedrag in euro's in plaats van in guldens. Verdedigbaar is ook het standpunt dat de toezending van deze, kennelijk vervalste, kopie tot de risicosfeer van klager behoort. Niet verdedigbaar is echter dat verzekeraar, gelet op het feit dat klager ontkent het guldenteken van de kopie te hebben verwijderd, en mede gelet op het feit dat het door hem aan verzekeraar toegezonden schadeaangifteformulier en de door hem in eerste instantie aan verzekeraar toegezonden kopie correct waren, het standpunt heeft ingenomen dat klager - bewust - een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven of een onware opgave heeft gedaan als bedoeld in het hierboven onder Inleiding geciteerde artikel 3 aanhef en onder 3.1.3 van de verzekeringsvoorwaarden.

2005/026 Br

4. Dit een en ander leidt er naar het oordeel van de Raad toe dat verzekeraar op grond van de hem laatst toegezonden kopie heeft kunnen besluiten om per de eerstkomende vervaldatum 1 oktober 2004 de pakketverzekering en de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren van klager te beëindigen en klager te doen opnemen in het incidentenregister van het concern waartoe verzekeraar behoort. Daartegen richt de klacht zich ook niet. Niet verdedigbaar acht de Raad evenwel dat verzekeraar heeft geweigerd de door klager geclaimde schade uit te keren en heeft aangekondigd de afwijzing te doen verwerken in het Centraal Informatiesysteem CIS. De klacht, die gericht is tegen de afwijzing van de schade en de laatstgenoemde registratie, is derhalve gegrond. De Raad verbindt hieraan voor verzekeraar de consequentie dat hij alsnog de door klager geclaimde schade aan de vloerbedekking en de vloerdelen zal uitkeren en de registratie bij het Centraal Informatiesysteem CIS, indien hij aan zijn voornemen daartoe uitvoering heeft gegeven, ongedaan zal maken.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 7 maart 2005 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. J.G.C. Kamphuisen, mr. E.J. Numann en mr. F.R. Salomons, 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)