RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/020 Br

i n d e k l a c h t nr. 2004.2652 (061.04)

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.

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

Inleiding

Klaagster heeft met ingang van 28 augustus 1997 bij een rechtsvoorganger van verzekeraar een bedrijfsuitrusting- en goederenverzekering gesloten voor haar winkel in kleding. Waar in het hierna volgende wordt gesproken over verzekeraar wordt daaronder ook de rechtsvoorganger verstaan.

In artikel 5.2 van de op de verzekering van toepassing zijnde algemene verzekeringsvoorwaarden is omtrent 'Vaststelling van de schade' bepaald: '(…) Partijen zijn verplicht de expert(s) alle medewerking te geven die deze voor een juiste taakvervulling nodig oordelen, waaronder (…) het verschaffen van inlichtingen omtrent (…) omvang van de schade'.

Op 8 december 1997 is de winkel door brandstichting uitgebrand.

De klacht

Verzekeraar weigert al zeven jaar lang elk gesprek over de afhandeling van de door klaagster geleden brandschade. Hoeveel haar omzet/schade precies is geweest, is niet vast te stellen, omdat een door verzekeraar ingeschakeld schoonmaakbedrijf de volledige administratie heeft meegenomen. Verzekeraar probeert door niet te reageren klaagster murw te maken. Hij zou echter met haar rond de tafel moeten gaan zitten.

Verzekeraar is samen met de door hem ingeschakelde expert bezig geweest de administratie van klaagster volledig achterover te drukken. Deze administratie moet nog bij verzekeraar aanwezig zijn. Verzekeraar heeft een ongedateerde, niet ondertekende en niet gespecificeerde lijst overgelegd. Op de lijst ontbreken de mappen met administratie van klaagster. Blijkbaar wil niemand bij verzekeraar zich schuldig maken aan valsheid in geschrifte. In de Verenigde Staten noemt men dit het "achterhouden van bewijs en belemmeren van de rechtsgang".

2005/020 Br

Het standpunt van verzekeraar

Via de tussenpersoon ontving verzekeraar het schadeaangifteformulier en het proces-verbaal van aangifte bij de politie van brandstichting.

De expert heeft de winkel van klaagster voor het eerst op 15 december 1997 bezocht. Uit het voorlopig expertiserapport van 21 januari 1998 blijkt dat een reconditioneringsbedrijf door klaagster belast werd met de ontruiming van de winkel. Verzekeraar heeft de nota ervan rechtstreeks aan dat bedrijf betaald, overeenkomstig een akte van cessie.

Blijkens zijn rapport sprak de expert met klaagster af, dat zij ten behoeve van de schadevaststelling via haar leveranciers kopieën van haar inkoopgegevens zou verstrekken. De verkoopadministratie had zich in de volledig uitgebrande winkel bevonden. Ondanks rappelbrieven van 21 januari, 17 februari en 10 maart 1998 vernam de expert echter niets meer van klaagster.

Bij brief van 16 oktober 1998 richtte de eerste belangenbehartiger van klaagster zich tot verzekeraar. Op een geplande bespreking met de expert ten kantore van de belangenbehartiger bleef klaagster zonder kennisgeving weg. Door de expert gevraagde gegevens werden niet nagezonden.

Omdat de correspondentie met de belangenbehartiger niet tot resultaat leidde, besloot verzekeraar de omvang van de schade te schatten. Hij heeft op 30 november 2000 de tussenpersoon verzocht hem daarbij van dienst te zijn. Deze kwam tot een geschatte waarde van de aanwezige goederen van ƒ 15.000,-. Daarnaast blijkt uit de voorhanden winst- en verliesrekening van 12 mei 1999, dat van 1 september t/m 8 november 1997 de omzet ƒ 7.500,- bedroeg.

Klaagster had inmiddels een andere belangenbehartiger. Op basis van voormelde gegevens heeft verzekeraar deze belangenbehartiger op 10 juli 2001 voorgesteld de schade af te wikkelen voor een bedrag van ƒ 7.500,- tegen finale kwijting. Klaagster heeft dit voorstel niet geaccepteerd. Verzekeraar heeft de belangenbehartiger daarom verzocht opnieuw contact op te nemen met de expert voor de schadevaststelling. Op dit verzoek werd niet meer gereageerd.

Vervolgens wendde klaagsters huidige belangenbehartiger zich bij brief van 4 juli 2002 tot verzekeraar. Na diverse verzoeken van de kant van verzekeraar heeft uiteindelijk op 16 mei 2003 een bespreking plaatsgevonden tussen de expert, de belangenbehartiger en klaagster. Naar aanleiding daarvan heeft verzekeraar het eerder gedane voorstel tot schadeafwikkeling op 20 juni 2003 herhaald. Opnieuw werd dit verworpen. Een uitgebreide toelichting van de expert van 4 juli 2003, die aan de belangenbehartiger is toegezonden, leidde evenmin tot een oplossing.

De klacht, dat verzekeraar elk gesprek over de afhandeling van de schade weigert, is ongegrond. Sinds zijn eerste bezoek aan klaagster, enkele dagen na de brand, heeft de expert vele malen schriftelijk verzocht hem van nadere informatie te voorzien ten behoeve van een vervolgexpertise. Klaagster heeft daarop niet gereageerd. Aan verzoeken van de belangenbehartigers om een bespreking te beleggen, heeft de expert wel degelijk gevolg gegeven, te weten op 21 december 1999 en op 16 mei 2003. Zoals vermeld bleef klaagster zonder kennisgeving van de eerstgenoemde bespreking weg.

Klaagsters administratie bevindt zich noch bij verzekeraar, noch bij het schoonmaakbedrijf. De voormalig directeur van dat bedrijf verklaarde aan de

expert dat hij in de winkel van klaagster geen administratie heeft aangetroffen of daaruit heeft afgevoerd. Het schoonmaakbedrijf werkte in opdracht van klaagster. Er is geen sprake van dat verzekeraar met de expert bezig is geweest de administratie "achterover te drukken". De administratie is nimmer in het bezit van verzekeraar geweest.

Het door de expert bij zijn bezoek opgetekende lijstje met aangetroffen goederen, waarnaar klaagster verwijst, was niet bestemd voor de rapportage en is uitsluitend daarom niet gedateerd of ondertekend. De expert had immers met klaagster afgesproken dat zij zelf bewijs zou leveren van de aanwezige goederen, door bij haar leveranciers kopieën van haar inkoopgegevens op te vragen. Van het achterhouden van informatie aan de zijde van verzekeraar is geen sprake.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd.

A. Verzekeraar heeft zich schuldig gemaakt aan valsheid in geschrifte door een bewust niet ondertekende, niet gedateerde en niet gespecificeerde lijst van verloren goederen over te leggen. De lijst is niet compleet. De goederen dienen terug te komen. De administratie van klaagster moet bij verzekeraar zijn.

B. Verzekeraar heeft elk gesprek over de afhandeling van de schade afgehouden.

C. Klaagster heeft zelf gezien dat de mappen met administratie werden meegenomen. Verzekeraar heeft deze meegenomen of laten meenemen. Ook deze administratie dient terug te komen.

D. Klaagster heeft geen opdracht verstrekt tot het schoonmaken van het pand. Bij haar is de indruk gewekt dat zij moest meewerken aan het ontruimen van het pand, opdat zij snel een verzekeringsuitkering tegemoet zou kunnen zien.

E. Klaagster vindt de gehele gang van zaken onoirbaar.

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster was op grond van de in de Inleiding geciteerde polisbepaling 5.2 verplicht aan de door verzekeraar ingeschakelde expert alle medewerking te geven die deze voor een juiste taakvervulling nodig oordeelde, waaronder het verschaffen van inlichtingen omtrent de omvang van de schade. Door verzekeraar is gesteld en uit de aan de Raad overgelegde stukken komt naar voren dat klaagster tekort is geschoten in het geven van deze medewerking.

2. Degene die uit hoofde van een verzekeringsovereenkomst schade-uitkering vordert ter zake van schade als gevolg van brand, moet bewijzen a. dat hij schade heeft geleden als gevolg van de brand en b. de omvang van deze schade. In redelijkheid verdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat klaagster geen bewijs heeft geleverd van de omvang van haar schade.

3. Verzekeraar heeft aangevoerd dat, anders dan klaagster stelt, noch hij noch de expert noch het - door klaagster zelf ingeschakelde - schoonmaakbedrijf de administratie van klaagster heeft doen afvoeren of afgevoerd uit de winkel van klaagster of deze administratie in zijn bezit heeft. De Raad merkt op dat de bewijslast hier op klaagster rust. Een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige leent zich er echter niet toe feiten en/of omstandigheden vast te stellen waaromtrent partijen van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. Het door verzekeraar ingenomen standpunt komt de Raad niet onaannemelijk voor.

2005/020 Br

4. Verzekeraar heeft dan ook in redelijkheid kunnen aanbieden de schade af te wikkelen voor een bedrag van ƒ 7.500,- tegen finale kwijting, zulks op basis van de door de tussenpersoon geschatte waarde van de aanwezige goederen van ƒ 15.000,- en de in een winst- en verliesrekening van 12 mei 1999 vermelde omzet van 1 september t/m 8 november 1997 van ƒ 7.500,-. 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 21 februari 2005 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)