RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/088 Br

i n d e k l a c h t nr. 2005.0106 (001.05)

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 via een tussenpersoon bij verzekeraar voor haar autobandenbedrijf een pakketverzekering gesloten die onder meer dekking biedt tegen diefstal van de inventaris en de voorraad na braak aan de buitenzijde van het pand, waarin de verzekerde zaken zich bevinden.

Op de verzekering van de inventaris en de voorraad zijn enkele clausules van toepassing.

Daarvan bepaalt clausule 1116 omtrent 'Preventieafspraken':

'(…)

Met betrekking tot de gedekte gevaren zijn tussen de maatschappij en de verzekerde preventie-afspraken gemaakt, welke de verzekerde dient na te komen. De verzekerde verplicht zich de reeds bestaande als ook de gerealiseerde voorgeschreven preventiemaatregelen in een behoorlijke werkzame toestand te houden.

Indien in geval van schade blijkt dat de verzekerde zijn verplichtingen niet is nagekomen, verliest hij alle recht op schadevergoeding, tenzij hij aantoont dat daardoor de schade niet is veroorzaakt of daarmee geen verband houdt.'

Verder is van toepassing clausule 90 omtrent 'Preventiemaatregelen (…)':

'(…)

Verwijzend naar de preventie-afsprakenclausule vermelden wij onderstaand de door ons nodig geachte preventiemaatregelen (…) waarvan wij uitvoering nodig achten op uiterlijk 01 april 2000: 1. De in stalen beugels opgelegde stalen sluitbalk voorzien van een overslagbeugel die geborgd wordt met een hangslot.

2. Het gebouw/inhoud beveiligen met elektronische inbraakalarmapparatuur conform beveiligingsklasse En inclusief bijbehorend onderhoudscontract en doormelding naar (…). De installatie moet worden aangelegd door een bedrijf dat door het Nationaal Centrum voor Preventie wordt erkend als gecertificeerde alarminstallateur.'

Voorts geldt clausule 1107 ('Alarmclausule'):

'(…)

Het risico-adres dat in het verzekeringsbewijs is genoemd, is beveiligd met een inbraakalarmbeveiliging.

U bent verplicht:

1. Een onderhoudscontract af te sluiten met het beveiligingsbedrijf. Dit onderhoudscontract dient in te gaan op de datum van oplevering van de beveiliging en van kracht te blijven gedurende de looptijd van de verzekering;

2. De beveiliging in een werkvaardige toestand te houden en te gebruiken;

(…)

Als aan bovenstaande verplichtingen niet is voldaan, heeft u geen recht op uitkering voor wat betreft het inbraak-, diefstal- en vandalisme-risico, tenzij u aantoont dat de schade daardoor niet is veroorzaakt of daarmee op geen enkele wijze verband houdt.'

In het weekend van 6 tot 8 december 2003 is in het bedrijf van klaagster ingebroken en zijn tot de inventaris en voorraad behorende zaken ontvreemd. Verzekeraar heeft de schademelding door een expert laten onderzoeken en heeft vervolgens aan klaagster schade-uitkering ontzegd op de grond dat de door verzekeraar voorgeschreven schadepreventieve maatregelen niet waren nagekomen.

<u>De klacht</u>

Klaagster heeft gesteld dat de brandweer haar heeft verboden een stalen sluitbalk met overslagbeugel en hangslot aan te brengen en dat zij ervan mocht uitgaan dat zij de verplichtingen die de brandweer haar oplegde, moest opvolgen en niet behoefde te begrijpen dat dit consequenties zou hebben voor de verzekeringsdekking.

Verzekeraar moet aantonen dat hij klaagster voldoende heeft voorgelicht en heeft gewezen op de consequenties van (het niet-naleven van) de polisbepalingen. Klaagster heeft hem daarom verzocht om overlegging van het polisdossier/cliëntdossier, maar hij heeft de overlegging geweigerd.

Daarom moet klaagster wel concluderen dat verzekeraar bij het afsluiten en het continueren van de verzekering uiterst onzorgvuldig is te werk gegaan, haar onvoldoende heeft voorgelicht en niet naar haar situatie en eventuele wijzigingen daarin heeft gevraagd. Zij wijst in dit verband op een artikel op bladzijde 29 van de VVP van 20 oktober 2004 waarin de noodzaak van dossiervorming aan de orde is gesteld.

Klaagster heeft ook de tussenpersoon om het cliëntdossier verzocht en hem aansprakelijk gesteld wegens onvoldoende zorg bij het afsluiten en onderhouden van de verzekering. Ook deze weigert het cliëntdossier over te leggen. De tussenpersoon heeft geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering, hetgeen in strijd is met de GIDI. Klaagster wijst ook op de komende Wet financiële

dienstverlening. Verzekeraar werkt dus met tussenpersonen die niet GIDI-proof zijn, althans niet beschikken over een beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Het standpunt van verzekeraar

Omstreeks 7 december 2003 is in het bedrijf van klaagster ingebroken en zijn banden en velgen ontvreemd. De claim van klaagster bedraagt € 33.348,75 excl. BTW. Voor de dekking zijn de drie hierboven onder Inleiding geciteerde clausules van belang.

Na de schademelding bleek dat op drie punten niet aan de gestelde eisen was voldaan. Op de achterdeur van het pand welke was geforceerd, was ten tijde van de inbraak niet de voorgeschreven sluitbalk aanwezig. Bovendien was de alarmmelding niet adequaat opgevolgd. Ook staat vast dat het alarm geruime tijd niet ingeschakeld is geweest. Daarom heeft verzekeraar bij brief van 30 januari 2004 de schade afgewezen.

Klaagster verweerde zich daartegen bij brief van 10 februari 2004. Het daarin gestelde was echter in tegenspraak met eerdere verklaringen van klaagster en haar buurman en met het proces-verbaal van aangifte. Daarom moet nog steeds ervan worden uitgegaan dat het alarm niet adequaat is opgevolgd en geruime tijd niet was ingeschakeld. Daarom is niet voldaan aan de eisen die de Alarmclausule stelt.

Klaagster verklaarde verder dat de sluitbalk met overslagbeugel en hangslot niet volgens de door verzekeraar gestelde eisen was aangebracht, omdat dit van de brandweer niet mocht. Als een dergelijk voorschrift van de brandweer al zou bestaan (wat dan dus ook na sluitingstijd zou gelden, hetgeen verzekeraar zeer betwijfelt) ontslaat dat klaagster niet van haar verplichtingen krachtens de verzekeringsovereenkomst. Het niet nakomen daarvan is voor rekening van klaagster. Op grond van de Preventie-afsprakenclausule heeft zij alle recht op schadevergoeding verloren.

De latere correspondentie verliep via klaagsters advocaat. Deze verzocht om inzage in het dossier. Verzekeraar heeft dat geweigerd. Er is geen aanleiding om stukken uit het polisdossier over te leggen. Klaagster heeft geen recht op inzage in het - voor intern gebruik aangelegde - acceptatiedossier. De afwijzing van haar schade is gebaseerd op de in de polis duidelijk verwoorde eisen. De polis waarin genoemde clausules zijn vermeld, is veertien keer aan haar toegestuurd. Er bestaat bij haar geen misverstand over de (inhoud van de) gestelde eisen. Zij ontkent de geldigheid van de onderhavige preventieafspraken niet. De polisclausules vermelden de consequenties van het niet nakomen van de geëiste maatregelen. Klaagster heeft niet aangevoerd dat deze consequenties haar niet bekend zijn.

In het licht daarvan is haar veronderstelling dat het niet opvolgen van de verplichting betreffende de sluitbalk geen consequenties zou hebben voor polisdekking, onbegrijpelijk. Klaagster moet haar stelling nader onderbouwen. Zij moet bewijzen dat zij, op grond van mededelingen van verzekeraar, ervan mocht uitgaan dat deze - in tegenstelling tot wat nadrukkelijk schriftelijk is bepaald - geen beroep zou doen op de polisclausules.

Haar verzoek om inzage in het dossier gaat daaraan voorbij. Zij richt haar pijlen op voorlichting, maar verzuimt aan te geven welke voorlichting zij wel en welke zij niet heeft ontvangen maar juist wel van verzekeraar (en niet van de

tussenpersoon) had moeten krijgen en in hoeverre deze voorlichting relevant is voor haar stelling.
Verder heeft klaagster, ondanks herhaald verzoek, geen bewijs geleverd van haar stelling dat de brandweer heeft verboden om de sluitbalk na sluitingstijd op de achterdeur te houden (waarmee overigens niet is gezegd dat dan niets meer aan polisdekking in de weg staat). Overigens was het niet nakomen van de verplichting betreffende de sluitbalk niet de enige afwijzingsgrond.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Zij wijst nog op het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003 (RvdW 2003,10). Voorts wijst zij erop dat zij de sluitbalk heeft vervangen door een paniekslot, dat in werking daaraan niet onderdoet.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft bij het verweerschrift de polisbescheiden overgelegd, waaronder de (kopie)polis - waarin per verzekerd risico-object wordt verwezen naar de toepasselijke clausules - en de polisclausules. Verdedigbaar is dat uit de (kopie)polis en de polisclausules voldoende duidelijk blijkt welke schadepreventieve maatregelen van klaagster worden verlangd en welke consequenties zijn verbonden aan het niet voldoen aan die eisen. Voorts heeft verzekeraar, onweersproken door klaagster, aangevoerd dat hij vele malen de polis met de polisclausules aan haar heeft toegezonden en verder dat klaagster niet heeft aangevoerd dat bij haar misverstand bestond over de (inhoud van de) gestelde schadepreventieve eisen of dat de consequenties van het niet nakomen van deze eisen haar niet bekend zijn. Onder deze omstandigheden is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat er geen aanleiding is om gevolg te geven aan het verzoek van klaagster om aan haar zijn polisdossier over te leggen ten bewijze dat hij haar voldoende heeft voorgelicht en heeft gewezen op de consequenties van (het niet-naleven van) de polisbepalingen.
2. Verdedigbaar is eveneens dat verzekeraar op grond van de verklaring van de eigenaar van klaagster (vgl. diens brief van 8 januari 2004) en de bevindingen van de ingeschakelde (loondienst-)expert ervan uitgaat dat de achterdeur van het pand van klaagster ten tijde van de inbraak niet was beveiligd door een in stalen beugels opgelegde stalen sluitbalk voorzien van een overslagbeugel die geborgd wordt met een hangslot als voorgeschreven in clausule 90 omtrent ‘Preventiemaatregelen (…)’. Dat die sluitbalk door klaagster is vervangen door een paniekslot, is niet komen vast te staan, nog daargelaten of die voorziening uit een oogpunt van inbraakpreventie gelijkwaardig is aan de door verzekeraar in de polis verlangde sluitbalk. Voorts is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de alarmmelding niet adequaat is opgevolgd en de alarminstallatie in het weekend van de inbraak zelfs geruime tijd niet ingeschakeld is geweest, zodat niet is voldaan aan het bepaalde onder 2. van de Alarmclausule. Verdedigbaar is daarom het standpunt van verzekeraar dat klaagster de - haar gelet op het hierboven onder 1. vermelde voldoende kenbare - verplichtingen uit de verzekering niet is nagekomen en uit dien hoofde, gelet op het bepaalde in clausule 1116 omtrent ‘Preventieafspraken’, haar recht op schadevergoeding heeft verloren.

2005/088 Br

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)