RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/73 Mo

i n d e k l a c h t nr. 114.99

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.

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

Inleiding

Klager heeft in februari 1996 een combinatieverzekering, waaronder een verkeersverzekering, bij verzekeraar gesloten. De onderhavige verkeersverzekering dekt het risico van wettelijke aansprakelijkheid met betrekking tot een door klager gebruikte auto en voorziet in een beperkte cascodekking. De auto is eigendom van de moeder van klager.
Op 5 juni 1996 is bij de politie aangifte gedaan van diefstal van de auto. Op 15 juni 1996 is de auto teruggevonden. De auto was op die datum na een botsing met een andere auto total loss geraakt.
Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat klager de diefstal niet aannemelijk heeft gemaakt en uitkering geweigerd.

De klacht

Klager heeft op 5 juni 1996 schade geleden door diefstal van de door hem verzekerde auto. Verzekeraar heeft klager pas bij brief van 7 augustus 1998 medegedeeld dat hij van zijn recht gebruik maakt om de combinatieverzekering per 24 augustus 1998 te royeren, omdat er volgens verzekeraar geen sprake kan zijn van diefstal. Verzekeraar heeft klager toen tevens bericht dat hij de gegevens van klager had laten opnemen in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van de Afdeling Motorrijtuigen van het Verbond van Verzekeraars. Klager is derhalve door verzekeraar verzekeringstechnisch vogelvrij verklaard; volgens klager geheel ten onrechte. Voorts is de moeder van klager door deze gang van zaken
ernstig benadeeld. Uit geen der stukken blijkt dat verzekeraar haar belangen in dezen heeft meegewogen. Klager is van mening dat verzekeraar zonder enige steekhoudende aanleiding of gegronde reden de schade niet heeft vergoed, de

2000/73 Mo

lopende verzekering heeft geroyeerd en klager heeft aangemeld bij het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen. Klager baseert zijn standpunt op de volgende feiten en omstandigheden.
Verzekeraar tracht een discrepantie te construeren tussen de door klager op 25 juli 1996 en 25 september 1996 tegenover de politie afgelegde verklaringen. Het enige verschil tussen die verklaringen is dat de laatste gedetailleerder is. Dit is onvoldoende grond voor de door verzekeraar uitgesproken vermoedens.
Verzekeraar heeft de zeer twijfelachtige verklaring van de bestuurder van de auto aangehaald, die inhoudt dat hij de auto vier weken tevoren van klager had gekocht, terwijl de bestuurder daarvan geen enkel bewijsstuk kon overleggen. Die bestuurder is op 15 juni 1996 onder zeer verdachte omstandigheden aangetroffen. Klager heeft getuigen die uit eigen wetenschap kunnen verklaren dat hij op 4 juni 1996 nog zelf in de onderhavige auto heeft gereden en de auto toen derhalve nog in zijn bezit had. Overigens was klager niet in staat de eigendom van de auto over te dragen, aangezien de auto op naam van zijn moeder stond. Ook de door de bestuurder gestelde kooprijs van ƒ 2.500,- is onzin. De auto was door de moeder van klager zes maanden vóór het ongeluk van 15 juni 1996 voor een bedrag van ƒ 6.000,- gekocht.
De bestuurder is bij het ongeluk ernstig gewond geraakt. Hij heeft voldoende tijd gehad om, liggend in zijn ziekenhuisbed, een enigszins plausibel verhaal in elkaar te draaien. De politie heeft niet alle losse eindjes daarvan nagetrokken, bijvoorbeeld ten aanzien van de autosleutels, de voor de eigendomsoverdracht benodigde papieren en het strafblad van de bestuurder. Het verhaal van de bestuurder is ongeloofwaardig en wordt door verzekeraar desondanks aangewend om tot het ‘zeer grote vermoeden’ te komen dat de auto helemaal niet is gestolen. Een verzekeraar dient uit te gaan van de juistheid van de gegevens zoals door de verzekerde op het schadeformulier aangegeven. Indien een verzekerde stelt dat er sprake is van een diefstal, is zulks een vaststaand feit, tenzij de verzekeraar met een goed onderbouwd vermoeden komt dat de omstandigheden anders zijn. Van dit laatste is volgens klager in het onderhavige geval geen sprake.
Dat verzekeraar niet in staat is geweest om de auto na het ongeval van 15 juni 1996 te bekijken is absoluut niet aan klager te wijten. Er is sprake geweest van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Klager heeft alles gedaan wat in zijn macht lag om verzekeraar zijn volle medewerking te geven. Aan de garage waar de auto na het ongeval naartoe was gebracht, was uitdrukkelijk verzocht de auto pas naar de sloper te laten vervoeren nadat deze door verzekeraar was bekeken. De moeder van klager werd in de ochtend van 24 juni 1996, toen zij ziek thuis was, door de garage gebeld, c.q. overvallen met het feit dat men op dat moment de auto op de takelwagen aan
het laden was en met de vraag waar de auto heen moest. Zonder verdere instructie zou de auto in ieder geval naar de dichtstbijzijnde sloop worden gebracht. Voorts merkt klager op dat het wel erg lang heeft geduurd voordat verzekeraar tot expertise is overgegaan, te weten tien dagen. Overigens betwist klager dat verzekeraar door deze gang van zaken in zijn belangen is geschaad.
Uit het bij de aankoop opgemaakte ANWB-keuringsrapport blijkt de staat van de auto een half jaar voorafgaande aan het ongeval. Verder blijkt uit de

constateringen van de politie en van de garage duidelijk dat van de auto na het ongeval niets meer over was. De staat van de auto voorafgaand aan de diefstal, c.q. het ongeval, kan dus eenvoudig worden gereconstrueerd of geconstateerd. Hoe verzekeraar desondanks in zijn belangen is geschaad, is voor klager dan ook onbegrijpelijk.
Klager concludeert dat de hiervoor bedoelde, voor hem zeer onredelijke, drastische en ingrijpende beslissingen van verzekeraar volstrekt onvoldoende zijn onderbouwd en ten onrechte zijn genomen. Verzekeraar dient derhalve omgaand tot uitkering van de door klager geleden schade over te gaan, vermeerderd met wettelijke rente en met een vergoeding voor de kosten van juridische bijstand welke klager noodgedwongen heeft moeten maken ten gevolge van de absoluut onheuse bejegeningen door verzekeraar. Klager merkt op dat verzekeraar wel heeft uitgekeerd onder de door zijn moeder bij verzekeraar gesloten inboedelverzekering. Klager houdt verzekeraar tevens aansprakelijk voor de door hem geleden en nog te lijden schade die het gevolg is van de weigering om tot uitkering over te gaan. Verzekeraar dient ook de registratie van klager ongedaan te maken.

Het standpunt van verzekeraar

Op 11 juni 1996 ontving verzekeraar een schade-aangifteformulier en het proces-verbaal van aangifte bij de politie van de diefstal van de auto van klager. Die aangifte was gedaan door de partner van de moeder van klager, die daartoe door klager was gemachtigd. Dezelfde dag heeft verzekeraar een expert ingeschakeld om, zoals gebruikelijk, het diefstalonderzoek te doen. Op 15 juni 1996 werd de auto na een aanrijding elders in het land aangetroffen. Nadat de auto was vrijgegeven door de politie kon deze door de Verzekeraarshulpdienst op 21 juni 1996 naar een garage worden vervoerd alwaar expertise van de auto zou plaatsvinden. Uit het onderzoek van de expert is gebleken dat de auto één uur voordat de expert bij een garage de schade zou gaan vaststellen, in opdracht van de partner van de moeder van klager naar een sloperij in de woonplaats van klager is overgebracht. Hierdoor is verzekeraar niet in staat gesteld om de schade aan de auto te laten vaststellen. Normaliter wordt er door opkopers een bod gedaan op de restanten. De daadwerkelijke schade betreft dan de dagwaarde minus de restantwaarde. Bovendien was op dat moment dan direct gebleken dat de auto was teruggevonden met een sleutel. De expert had daarna het onderzoek naar de herkomst van de sleutel kunnen starten. De auto is gelijktijdig met de
sleutel naar de sloperij afgevoerd. Verzekeraar had belang bij een onderzoek naar de herkomst van die sleutel. Verzekeraar acht zijn belangen hierdoor geschaad.
De politie van klagers woonplaats hield zich inmiddels bezig met een onderzoek naar de diefstal van de auto, waarbij ook klager is gehoord. Om een standpunt in te nemen moest verzekeraar het proces-verbaal afwachten. Verzekeraar heeft het proces-verbaal in een vroeg stadium opgevraagd. Het is verzekeraar niet aan te rekenen dat dit zoveel tijd in beslag heeft genomen. Uiteindelijk is het proces-verbaal op 30 juni 1998 bij het parket van klagers woonplaats binnengekomen. Een afschrift van het proces-verbaal heeft verzekeraar op 15 juli 1998 ontvangen.

2000/73 Mo

In het proces-verbaal bevindt zich de verklaring van de persoon die de auto ten tijde van de aanrijding op 15 juni 1996 bestuurde. Deze verklaarde op 24 juni 1996 onder meer: ‘De auto, merk Opel Kadett, waarin ik reed, is mijn eigendom. Ik heb deze auto voor ongeveer 4 weken geleden gekocht. Ik heb deze auto gekocht van een jongen genaamd: [naam en voornaam klager; RvT]. Ik zou een bedrag van f. 1.000,-- aanbetalen en het restant f. 1.500,-- later betalen. Ik kreeg toen de auto en de autosleutel wel mee. Het kentekenbewijs hield hij en zou ik krijgen als alles betaald was. Ik heb mij niet schuldig gemaakt aan diefstal van de auto. Ik heb een getuige die mijn verhaal kan bevestigen.’
De bestuurder van de auto heeft bij de aanrijding op 15 juni 1996 een dwarslaesie opgelopen, ten gevolge waarvan hij voor de rest van zijn leven verlamd zal blijven. Het is niet aannemelijk dat hij negen dagen later een geheel verzonnen verklaring aflegt. Bovendien stelt hij een getuige te hebben.
De verklaring die klager op 25 september 1996 tegenover de politie heeft afgelegd, spreekt niet in zijn voordeel. Hij verklaarde toen onder meer: ’Ik kreeg te horen dat mijn auto diezelfde avond in een uitzending van 06-11 zou komen. Ik zag toen dat onze auto [--] bij een ongeval betrokken was. Twee dagen later belde ik met [--] [nader te noemen X; RvT] en vroeg hem naar zijn maatje [--] [nader te noemen IJ; RvT]. X had hem al een tijdje niet gezien. Ik vroeg X om eens contact op te nemen met IJ, wat hij zou doen. X belde mij terug en zei dat hij naar de moeder van IJ had gebeld, die gezegd had dat IJ met een kapotte rug in het ziekenhuis lag. Ik vermoedde hieruit dat IJ de bestuurder was geweest van de auto die ik in de uitzending van 06-11 had gezien.’
Het is volgens verzekeraar op zijn minst vreemd te noemen dat klager gaat bellen met een gezamenlijke vriend van hem en van IJ om te informeren naar IJ. Verder verklaarde klager aan de politie dat hij ruim vier jaar geleden met de politie en justitie in aanraking is geweest ter zake van diefstal en heling. Klager zou eenmaal veroordeeld zijn voor een autodiefstal en toen ruim twee maanden gedetineerd zijn geweest. Klager heeft, gelet op de getuigenverklaringen en de verdere informatie, niet aangetoond dat er sprake is van diefstal. De advocaat van klager schreef in haar brief van 29 december 1998 dat haar cliënt de auto nog op 4 juni 1996 in zijn bezit had. Klager zou
getuigen hebben die uit eigen wetenschap zouden kunnen verklaren dat hij die dag nog zelf in de auto heeft gereden en deze auto dus toen nog in zijn bezit had. Wegens deze stelling leek het verzekeraar noodzakelijk om aanvullend getuigen te horen die wellicht het tegenovergestelde konden beweren. Immers, ook IJ had in zijn verklaring aangegeven dat er een getuige was van wat hij had verklaard. Ondanks een uitgebreid onderzoek is het verzekeraar niet gelukt om het huidige woonadres van de bestuurder te achterhalen. Zelfs diens eigen vader kon niet aan de onderzoeker van verzekeraar mededelen waar zijn zoon woonachtig was. Hierdoor is verzekeraar dus ook niet achter de naam en het adres van de getuige gekomen. Het bevreemdt verzekeraar zeer dat, niettegenstaande de stelling van de advocaat van klager dat er getuigen zijn, er nooit verklaringen van deze getuigen zijn ingebracht. Verzekeraar heeft dan ook zijn afwijzende standpunt gehandhaafd.
Klager beweert dat zijn moeder door de gang van zaken ernstig is benadeeld en dat verzekeraar haar belangen niet heeft laten meewegen. Verzekeraar had

alleen met klager een overeenkomst gesloten. De afwijzing van verzekeraar was daarom ook alleen gericht aan klager. Bovendien woonde klager op hetzelfde adres als zijn moeder. Verzekeraar acht klager dan ook zelf verantwoordelijk voor het verstrekken van eventuele informatie aan zijn moeder. Klager had immers met zijn moeder een afspraak met betrekking tot de auto.
Het doel van het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen van het Verbond van Verzekeraars is het voeren van een verantwoord acceptatiebeleid door leden van het Verbond van Verzekeraars. Verzekeraar heeft als lid van het Verbond van Verzekeraars de verplichting om te melden wanneer een betrokkene geroyeerd is en met welke reden. Verzekeraar is van mening dit terecht te hebben gedaan. Verzekeraar meent de schadeclaim in het onderhavige geval terecht te hebben afgewezen wegens de omstandigheid dat door klager de diefstal niet is aangetoond en bovendien de belangen van verzekeraar in dezen zijn geschaad.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd. Klager legt drie verklaringen over: een van de partner van de moeder van klager (dd. 5-8-99), een van de moeder van klager (dd. 5-9-99) en een van [NN] (dd. 25-8-99). Allen verklaren dat de auto op 4 juni 1996 nog in het bezit van klager was en dat zij zich nog kunnen herinneren de auto op die dag, de dag vóór de diefstal, te hebben gezien.
Klager kan hetgeen verzekeraar uit zijn verklaring heeft geciteerd, eenvoudig toelichten. Enige tijd voor de diefstal heeft klager de auto gedurende ongeveer twee uur uitgeleend aan IJ. In die tijd zou IJ heel goed een kopie van de originele sleutel hebben kunnen laten maken om daarmee op een later tijdstip de auto moeiteloos op te gaan halen.
Verzekeraar heeft het gegeven dat er sprake is geweest van diefstal niet kunnen ontkrachten.

Het nadere standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft destijds aan de expert opdracht gegeven om ‘het afvoeren van het voertuig’ te onderzoeken. De eigenaar van de garage waar de auto na het ongeluk naar toe was gebracht, heeft de expert van verzekeraar medegedeeld dat de auto tot 24 juni 1996 op zijn bedrijfsterrein heeft gestaan waar de keuring zou plaatsvinden. Ongeveer één uur daarvoor werd de auto in opdracht van de partner van klagers moeder door de garage naar een sloperij in de woonplaats van de opdrachtgever overgebracht. De opdrachtgever trad daarbij op namens klager en/of diens moeder. De garage heeft volgens verzekeraar geen enkel belang om de auto zonder toestemming van de belanghebbende af te voeren.
Op 16 september 1996 zijn zowel de moeder van klager als haar partner door de politie gehoord. Zij verklaarden toen beiden niet te hebben gezien dat de auto op 4 juni 1996 op de oprit door klager was geparkeerd. In de door klager bij diens commentaar overgelegde verklaringen van september 1999 verklaren zij dat de auto in de periode voor 4 juni 1996 regelmatig op de oprit stond. In september 1996 hadden de verklaringen van de moeder van klager, haar partner en die van de derde getuige van essentieel belang kunnen zijn geweest om de verdenking

tegen klager te ontzenuwen. Desondanks vond klager het toen blijkbaar niet relevant om die getuigen voor te brengen. De omstandigheid dat hun verklaringen nu pas worden ingebracht is volgens verzekeraar op zijn minst twijfelachtig te noemen.
Verzekeraar handhaaft zijn standpunt dat de schadeclaim terecht is afgewezen, omdat klager de diefstal niet heeft aangetoond en bovendien de belangen van verzekeraar zijn geschaad.

Het nadere commentaar van klager
De partner van klagers moeder heeft aan de plaatselijke garage waar de auto na het ongeval heeft gestaan, op 24 juni 1996 alleen de eindbestemming (de woonplaats van klager) opgegeven. Hij heeft niet de opdracht gegeven de auto te vervoeren. Klager kende IJ alleen van naam; hij heeft de door de politie verhoorde bestuurder nooit in persoon gezien. Klager weet dan ook niet of de door de politie verhoorde persoon dezelfde is als degene aan wie hij de auto in mei 1996 even had uitgeleend. In de processen-verbaal is van de bestuurder van de auto geen beschrijving opgenomen en de politie heeft klager ook niet gevraagd het uiterlijk van de door hem bedoelde IJ te omschrijven.

Het oordeel van de Raad

1. Klager stelt zich op het standpunt dat hij de diefstal van de auto, naar daaraan te stellen eisen, aannemelijk heeft gemaakt. Ter ondersteuning van zijn standpunt heeft klager aangevoerd dat het vermoeden van verzekeraar dat de auto niet is gestolen, slechts gebaseerd is op één verklaring, te weten die van de persoon die de auto tijdens het ongeval op 15 juni 1996 bestuurde, terwijl de stelling van klager dat hij de auto nog op 4 juni 1996 in zijn bezit had, gesteund wordt door verklaringen van drie anderen.
2. Voorop moet worden gesteld dat de onderhavige tuchtrechtelijke procedure niet de mogelijkheid biedt onderzoek te verrichten naar feiten en omstandigheden waarover partijen van mening verschillen.
3. Uit de aan de Raad overgelegde stukken, waaronder processen-verbaal van de politie en de door klager bij het commentaar overgelegde drie verklaringen, blijkt het volgende.
   De bestuurder van de auto ten tijde van het ongeval op 15 juni 1996 heeft op 24 juni 1996 aan de politie verklaard dat hij de auto ongeveer vier weken tevoren van klager had gekocht. De bestuurder, wonende te Z, heeft daarbij de (eerste) voornaam, de achternaam en de woonplaats van klager, als verkoper, genoemd. Hij heeft tevens verklaard dat hij bij klager is gekomen via een kennis, wiens naam hij niet wilde noemen. Voorts heeft hij verklaard dat hij het restant van de koopprijs niet aan klager heeft betaald, omdat hij geen geld had. Hij betwist zich aan diefstal van de auto te hebben schuldig gemaakt.
   De tijdstippen van de drie getuigenverklaringen waarop klager zich thans beroept, dateren van meer dan drie jaren na de beweerde diefstal. Van deze verklaringen zijn er twee afkomstig van de moeder van klager en haar partner. Hun gelijkluidende verklaringen (van augustus en september 1999) houden in dat zij de auto tot en met 4 juni 1996 op de oprit naar de garage hebben zien staan. Verzekeraar heeft in redelijkheid kunnen wijzen op het verschil op dat punt met de eerdere (in september

en augustus 1996) door de moeder van klager en haar partner tegenover de politie afgelegde verklaringen, waaruit blijkt dat de moeder van klager niet had gezien dat klager de auto op de oprit van haar woning had geparkeerd en dat de partner alleen aan het geluid had gehoord dat de auto op 5 juni 1996 omstreeks 01.00 uur werd geparkeerd, maar dat niet had gezien. Mede gelet op de omstandigheid dat de derde verklaring, waarop klager zich beroept met betrekking tot het bezit van de auto op 4 juni 1996, afkomstig is van een persoon die niet eerder door klager als getuige is genoemd, heeft verzekeraar zijn standpunt dat de diefstal onvoldoende aannemelijk is gemaakt in redelijkheid kunnen handhaven.
Door zich op het vorenstaande te beroepen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. Verzekeraar mag met betrekking tot het door klager te leveren bewijs van de diefstal van de auto het oordeel van de rechter afwachten. De klacht dient ongegrond te worden verklaard.

4. De gerezen twijfel aan de diefstal is van dien aard dat niet onverdedigbaar is de beslissing van verzekeraar om klager in het Systeem Vertrouwelijke Mededelingen en Malusregistratie van de Afdeling Motorrijtuigen van het Verbond van Verzekeraars te doen opnemen. Ook hierdoor heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. De klacht moet ook op dit onderdeel ongegrond worden verklaard.

<u>De beslissing</u>
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 3 juli 2000 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)