

Kifid & de Tuchtraad Assurantiën

AV&S 2017/10

Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Bindend advies 6 oktober 2016; nr. 2016-469

AVP-verzekering. Registratie persoonsgegevens.

Consument doet een beroep op zijn AVP-verzekering vanwege schade aan de scooter van zijn zoon. Consument zou door een val met een ladder op de scooter zijn gevallen. De expert heeft vastgesteld dat de schade aan de scooter is ontstaan terwijl de scooter in beweging was. Als reactie hierop heeft consument de claim ingetrokken en een andere omschrijving van de toedracht gegeven. Eentje die aansloot op de bevindingen van de expert. Verzekeraar heeft toen de verzekeringen met consument beëindigd en zijn persoonsgegevens geregistreerd. Omdat er een gegronde verdenking van fraude bestond is verzekeraar hiertoe terecht overgegaan. De maatregelen die verzekeraar heeft getroffen zijn ook proportioneel.

Bindend advies 12 oktober 2016; nr. 2016-487

Inboedelverzekering. Toepassen contra proferentum-regel.

Consument heeft een massagepraktijk aan huis. Consument heeft de bedrijfsinventaris op enig moment verplaatst naar een nieuw bedrijfspand. Daar wordt brand gesticht waardoor de gehele bedrijfsinventaris verloren gaat. Consument is van mening dat op grond van de polisvoorwaarden de bedrijfsinventaris gedurende de verhuizing verzekerd was onder de inboedelverzekering. Verzekeraar is het hier niet mee eens. De geschillencommissie is van oordeel dat gelet op de contra proferentum-regel in het midden kan blijven of de lezing van consument de enige mogelijke lezing is of dat er ook andere mogelijke lezingen denkbaar zijn. De meest gunstigste uitleg voor consument geldt. De door consument gestelde lezing is verder ook redelijk met als gevolg dat deze prevaleert. De vordering van consument wordt toegewezen.

Bindend advies 8 november 2016; nr. 2016-543

Opstal- en inboedelverzekering. Brand.

Op enig moment doet zich een brand voor waarbij zowel schade aan het woonhuis als de garage van consument is toegebracht. Consument doet een beroep op de opstal- en inboedelverzekering. Verzekeraar heeft consument hiervoor dekking ontzegd. Consument heeft aan verzekeraar nimmer laten weten van het garagebedrijf en consument is er tevens niet in geslaagd feiten en omstandigheden aan te voeren waaruit blijkt dat verzekeraar hier wel van op de hoogte was. Verzekeraar is terecht niet overgegaan tot het uitkeren van de schade.

Bindend advies 8 november 2016; nr. 2016-547

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Schending precontractuele mededelingsplicht.

Consument doet een beroep op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. Bij de aanvraag van deze verzekering heeft consument een verkorte gezondheidsverklaring ingevuld en daarbij geen mededeling gedaan van bestaande psychische klachten. Consument is een ongeval overkomen en heeft als gevolg daarvan met name psychische klachten ontwikkeld. Consument doet een beroep op de arbeidsongeschiktheidsverzekering, maar verzekeraar weigert ontrent tot uitkering over te gaan. Volgens verzekeraar had consument reeds bij het aangaan van de verzekeringsovereenkomst al last van psychische klachten, maar verzekeraar heeft dit niet voldoende onderbouwd. De door verzekeraar met terugwerkende kracht op de polis geplaatste uitsluitingsclausule voor psychopathologie dient verwijderd te worden. Verzekeraar dient alsnog tot uitkering onder de verzekering over te gaan.

Bindend advies 9 november 2016; nr. 2016-549

Motorrijtuigenverzekering. Opzet tot misleiding. Registratie persoonsgegevens.

Consument heeft bij verzekeraar een motorrijtuigenverzekering. Consument heeft op enig moment de schade door diefstal van zijn auto bij verzekeraar gemeld. Verzekeraar weigert terecht tot uitkering over te gaan omdat consument verzekeraar opzettelijk heeft misleid. De registratie van de persoonsgegevens in het incidentenregister van acht jaar en in het EVR van drie jaar is ook terecht en proportioneel.

Bindend advies 14 november 2016; nr. 2016-553

Reisverzekering. Diefstal laptop. Voldoende voorzichtigheid.

Consument heeft een beroep op zijn reisverzekering gedaan voor schade door diefstal van een laptop met inhoud van een totale waarde van ruim € 3.600,-. De tas is gestolen toen hij met een reisgenoot op een lift wachtte aan een openbare verlichte weg nabij het vliegveld van de Dominicaanse Republiek. Een motor die voorbij reed heeft de tas meegepakt. Verzekeraar heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat consument meer voorzichtigheid had moeten betrachten. De vorderingen van consument worden dan ook afgewezen.

Bindend advies 17 november 2016; nr. 2016-564

Arbeidsongeschiktheidsverzekering. Geen/nauwelijks verzekeraar belang.

Consument heeft een beroep gedaan op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering in verband met arbeidsongeschiktheid door een ongeval. Op enig moment heeft verzekeraar de verzekering terecht beëindigd. De verzekeraar heeft namelijk op grond van de polisvoorwaarden het recht de verzekering te beëindigen als consument geheel of gedeeltelijk ophoudt zijn beroep daadwerkelijk uit te oefenen. Hieronder

¹ Mr. S. Rutten is wetenschappelijk medewerker bij Dirkzwager Advocaten & Notarissen. Citeerwijze: S. Rutten, 'Kifid & de Tuchtraad Assurantiën', AV&S 2017/10, afl. 1.

wordt mede verstaan het niet daadwerkelijk beroepsmatig aanwenden van een vastgestelde restcapaciteit. Consument had derhalve een onvoldoende verzekeraar belang.

Bindend advies 15 november 2016; nr. 2016-561

Ongevallenverzekering. Uitleg polisvoorwaarden. Geen contra proferentum-regel.

Consument heeft een ongevallenverzekering met een clause 'Verhoging uitkeringspercentage' in zijn beroep van tandarts afgesloten. Partijen twisten over de uitleg van deze clause. Omdat de clause niet onduidelijk is, wordt er geen contra proferentum-regel toegepast. De clause is niet voor twee of meer redelijke lezingen vatbaar. De vorderingen van consument worden afgewezen.

Niet-bindend advies 21 november 2016; nr. 2016-568

Reisverzekering. Opzet tot misleiding. Registratie persoonsgegevens.

Tijdens een vakantie is er waterschade ontstaan aan de iPad, telefoon en föhn van consument. Consument doet een beroep op zijn reisverzekering. Uit een onderzoek is gebleken dat de schade aan de goederen in werkelijkheid niet overeenkomt met hetgeen door consument is aangegeven. Een verklaring van de reparateur dat de iPad en telefoon onherstelbaar beschadigd waren, bleek in strijd met de waarheid te zijn afgegeven. Consument heeft dan ook opzettelijk onware informatie verstrekt met het doel verzekeraar te misleiden. De door verzekeraar getroffen maatregelen zijn terecht en proportioneel.

Bindend advies 23 november 2016; nr. 2016-577

Kostbaarhedenverzekering. Aanpassen verzekerde waarde.

Consument klaagt dat verzekeraar zonder toestemming van consument de waarde van de sieraden op de kostbaarhedenverzekering heeft aangepast. De geschillencommissie oordeelt dat het op de weg van consument had gelegen om de op het polisblad genoemde bedragen op juistheid te controleren. Consument heeft nooit gereageerd, waardoor verzekeraar mocht uitgaan van de juistheid van de genoemde bedragen. De vordering van consument om tot een aanvullende vergoeding over te gaan wordt dan ook afgewezen.

Bindend advies 5 december 2016; nr. 2016-603

Ongevallenverzekering. Geen blijvende invaliditeit van 67% of meer.

Consument loopt na een ongeval ernstig letsel op en doet een beroep op zijn verzekering. Consument klaagt terecht dat verzekeraar niet binnen de daarvoor gestelde termijn de blijvende invaliditeit heeft vastgesteld. Maar omdat niet met voldoende mate vaststaat dat twee jaar na het ongeval nog sprake is van invaliditeit van 67% of meer, wordt de vordering van consument toch afgewezen.

Bindend advies 7 december 2016; nr. 2016-606

Reisverzekering. Diefstal bagage uit een geleende auto in Turkije.

Consument doet een beroep op zijn reisverzekering vanwege diefstal van zijn bagage, uit een geleende auto tijdens een sanitaire stop langs de weg in het oosten van Turkije. Verzekeraar is terecht niet over gegaan tot het uitkeren van de schade. Er bestonden voor verzekeraar voldoende redenen te twijfelen aan de waarachtigheid van de opgaven van consument. Verzekeraar heeft dus nader bewijs van consument mogen verlangen. Dit bewijs heeft consument op geen enkele manier gegeven. Niet is komen vast te staan dat de diefstal heeft plaatsgevonden. De vorderingen van consument worden dan ook afgewezen.