

Meer duidelijkheid bij vermissing

Jaarlijks raken gemiddeld vijftien Nederlanders vermist die niet meer terugkeren. Voor hun familie is dat niet alleen een emotionele nachtmerrie, maar vaak ook een financiële: zolang een vermiste niet wordt gevonden, kan een partner niet zomaar een beroep doen op een uitkering of levensverzekering. Het Verbond wil dat daar – in ieder geval als het om verzekeringen gaat – verandering in komt.

Tachtig procent van de mensen die vermist worden, is binnen 24 uur weer boven water. Twintig procent is na een halfjaar terug, maar elk jaar komen er zo'n vijftien Nederlanders bij die onvindbaar blijven. Juridisch gezien vallen deze mensen tussen wal en schip: ze zijn bij wet niet overleden. En dus moet hun (zorgverzekerings)-premie gewoon worden doorbetaald, moeten ze belastingaangifte doen en blijven de hypotheeklasten (voor de partner) hetzelfde.

RECHTSVERMOEDEN VAN OVERLIJDEN

Familieleden kunnen na vijf jaar een rechtsvermoeden van overlijden aanvragen bij de rechtbank; bij omstandigheden die de dood zeer aannemelijk maken, kan dat na één jaar. Na een juridische procedure wordt een akte verstrekt die "bewijst" dat de vermiste op de dag van de uitspraak is overleden.

Het rechtsvermoeden van overlijden is voor overheidsinstanties en bedrijven leidend: zo kan een verzekeraar in principe pas uitkeren als het vermoeden is uitgesproken. Dit voorbehoud is er niet zomaar: een te snelle aanname van overlijden kan fraude in de hand werken. Er zijn diverse voorbeelden van mensen die met de noorderzon vertrokken zijn, en zich aan alle verplichtingen onttrokken.

Voor mensen die niet vrijwillig vermist raken, zit er tussen het moment van vermissing en het verkrijgen van het rechtsvermoeden een grijs gebied. Op zijn vroegst kunnen familieleden pas na een jaar het rechtsvermoeden aanvragen,

maar tot die tijd loopt alles (premie-, contributie- en belastingbetaling) door en kunnen familieleden niet handelen alsof de vermiste is overleden. Dat heeft grote financiële consequenties. Partners hebben te maken met dubbele lasten, maar kunnen geen beroep doen op een uitkering of inkomensaanvulling.

In 2002 is wettelijk vastgelegd dat betrokken instanties wel coulant met dit soort situaties mogen omgaan, maar wat precies onder coulant wordt verstaan, is niet helder – ook binnen instanties zelf niet. 'Ik heb zo vaak te horen gekregen: mevrouw, geen idee hoe we hiermee moeten omgaan', aldus Karin van Gorkum, wier man al vijf jaar is vermist. 'Sommige organisaties waren echt wel bereid me te helpen, maar hadden geen idee welke procedure ze moesten volgen.'

Annemieke van Kaam, programmaleider VerzekeraarsVernieuwen bij het Verbond, beaamt dat die coulant-bepaling lastig is. 'Hoe schat je in of iemand te goeder trouw is of niet? En is het aan verzekeraars om dat te bepalen? Voor verzekeraars, en ik denk ook voor veel andere bedrijven en instellingen, zou het helpen als de rechter in heel specifieke situaties een voorlopige uitspraak kan doen, zodat mensen sneller uit de eerste financiële zorgen kunnen zijn.'

PROTOCOL

Van Gorkum zegt zelf dat er ook goede voorbeelden zijn als het gaat om coulant. Een jaar geleden kwam zij in contact met Sijmen Veenstra



De man van Karin van Gorkum (links op de foto) is sinds 2009 vermist; de man van Corine Mennink (rechts) sinds 2012

(woordvoerder bij Reaal) waar ze een levensverzekering had afgesloten. 'Ik schrok van haar verhaal', vertelt Veenstra. 'Natuurlijk is het logisch dat er regels zijn, maar die regels gaan uit van iemand die *bewust* vermist raakt. Karins verhaal is totaal anders. Als je niet weet wat er met je partner is gebeurd en je komt óók nog in financiële nood, dan is dat heel erg.'

Veenstra dook in de wetgeving en de interne procedure bij Reaal. 'We hadden een protocol, maar dat ging heel zwart-wit uit van het rechtsvermoeden van overlijden', vertelt hij. 'We hebben dat protocol aangepast en verwijzen bij een vermissing nu door naar een casemanager, die goed weet wat wel en niet kan. Als uit het verhaal blijkt dat iemand echt vermist is, kunnen we bijvoorbeeld besluiten de premiebetaling tijdelijk op te schorten in afwachting van de officiële documenten.'

Het Verbond zou het toejuichen als alle verzekeraars zo'n protocol zouden hanteren en heeft daarom een voorbeeldmodel aan zijn leden gestuurd. 'Gelukkig komt het weinig voor, maar áls iemand spoorloos raakt, is dat zo schrijnend dat het goed is om een protocol te hebben klaarliggen, zodat mensen snel duidelijkheid hebben. Het is voor een familielid van een vermiste ontzettend vervelend om van het kastje naar de muur te worden gestuurd', aldus Van Kaam.

'EEN LUISTEREND OOR IS AL FIJN'

Ze staan er iedere dag mee op en gaan er iedere avond mee naar bed. Karins man is al vijf jaar vermist; Corines man anderhalf jaar. 'Het ergste is dat je nergens meer bij hoort. Je bent geen weduwe, maar er ligt 's nachts ook niemand naast je.'

Karins man, Rob van Gorkum, raakte in de zomer van 2009 vermist. 'We verbleven in een appartement aan het Gardameer. Rob ging 's middags vaak naar een prachtig verlaten strandje en moest daarvoor via een touw langs rotsen en struikgewas naar beneden klauteren.' Op 29 juli keerde hij niet terug. 'Het Gardameer is op sommige plekken honderden meters diep, met veel kloven. De politie vertelde ons dat Robs lichaam misschien nooit meer wordt gevonden', aldus Karin.

Karins leven veranderde die dag in een hel. 'Tijd om verdrietig of wanhopig te zijn, had ik nauwelijks. De eerste twee jaar was het puur overleven, ook financieel. Robs inkomen viel weg, onze vaste lasten bleven hetzelfde en we hebben twee zoons. Het kostte me tweeënhalf jaar om de touwtjes weer in handen te krijgen. Pas toen ik het rechtsvermoeden van overlijden had, kwam alles rond. Daarna stortte ik in en huilde dagenlang. Totdat ik op een dag opstond en dacht: dit mag andere mensen niet gebeuren. Ik durf nog geen tien man toe te spreken, maar ik nam me voor desnoods bij *Pauw & Witteman* te gaan zitten om iets te veranderen.'

'HET ERGSTE IS OM VAN HET KASTJE NAAR DE MUUR TE WORDEN GESTUURD'



FOTOGRAFIE: GEERT GUNNEWEG

In mei 2013 verscheen Karins verhaal in *Trouw*. Corine Menink, wiens man Hans Nolte dan net een halfjaar vermist is, werd van alle kanten gebeld: heb je dat artikel gelezen? 'Toen ik het las, dacht ik: je kan Karins naam zo vervangen door die van mij. Haar verhaal was zó herkenbaar.' Corines man is sinds 3 november 2012 spoorloos, nadat hij niet meer terugkwam van een wandeling. Vier dagen na zijn vermissing is zijn auto teruggevonden bij het Naardermeer waar hij regelmatig kwam. Van Hans ontbreekt tot op de dag van vandaag ieder spoor.

IN DE STEEK GELATEN

Karin en Corine hebben elkaar via het artikel ontmoet. 'Ik heb zoveel steun aan haar', vertelt Corine. 'Ik voel me vooral in de steek gelaten. Mijn man en ik hadden alles goed geregeld. Ik hoor hem nog zeggen: "Als ik overlijdt, moet jij wel in ons huis kunnen blijven wonen." Maar al die regelingen blijken nu niets waard te zijn.'

Corine en Karin hebben vaak "nee" te horen gekregen: bij banken, bij gemeenten, bij goede doelen ('ik kon zijn contributie niet stopzetten, want dat moest hij zelf doen'), en ook bij verzekeraars. De grootste financiële belemmering voor Karin was de hypotheek. 'Als je echtgenoot overlijdt, kun je een beroep doen op je overlijdensrisicoverzekering, maar dat gold niet voor mij, want Rob leefde officieel nog. Het gevolg: zijn inkomen viel weg, terwijl de hypotheeklasten even hoog bleven. Mijn schoonvader zei: waarom verkoop je het huis niet? Een goed idee, maar daar had ik wel de handtekening van mijn man voor nodig.'

HOEZO KLANTVRIENDELIJK?

Een ander struikelblok was de zorgverzekering. 'Ik heb Robs zorgpolis al snel opgezegd, maar dat mocht formeel niet', vervolgt Karin. 'Iedere levende Nederlander is namelijk verplicht een zorgverzekering af te sluiten. De verzekeraar begreep me uiteindelijk wel, maar formeel stond Rob als wanbetaler te boek. En dus kreeg ik op zijn naam een boete van 400 euro van de Nederlandse Zorgautoriteit.'

Corine is vooral teleurgesteld in haar begrafenisverzekeraar. 'Zes weken na Hans' vermissing besloot ik een herinneringsdienst te houden. Ik had geen idee hoe ik dat moest betalen en dacht: ik bel de begrafenisverzekeraar. Die vertelde me dat ze pas iets konden doen als ik een rechtsvermoeden van overlijden had. "Maar wat als mijn man nooit gevonden wordt?", vroeg ik huilend. Daar hadden ze geen antwoord op en de verzekering stopzetten kon ook niet. Nog steeds krijg ik foldertjes van hoe klantvriendelijk ze zijn. Daar kan ik verschrikkelijk boos om worden.'

COULANCE

Corine benadrukt dat ze niet overal slecht is geholpen. 'Hans en ik hadden een vakantie naar Thailand geboekt, waar onze dochter zou gaan trouwen. In de polisvoorwaarden van onze annuleringsverzekering stond niks over vermissing vermeld, maar de reisverzekeraar heeft gewoon uitgekeerd. Ook mijn rechtsbijstandverzekeraar is heel coulant geweest bij het geven van juridisch advies.'

Volgens Karin maakt die aanpak het verschil. 'Het is zo fijn als je iemand aan de lijn krijgt die niet meteen over uitsluiting in de polisvoorwaarden begint, maar begrip toont en met je meedenkt. Ik snap heel goed dat een verzekeraar niet meteen kan uitkeren, want je hoort regelmatig verhalen van mensen die met een uitkering op zak verdwijnen. Maar als iemand al een halfjaar zoek is en er zijn politieberichten uitgegaan, dan mag je toch wel enige coulance verwachten?'

Corine en Karin zouden het allebei toejuichen als er een soort centraal loket komt dat familieleden van vermisten kan ondersteunen met alle "regelkwesties" waarmee ze te maken krijgen. 'Bij verzekeraars zou het erg helpen als zij een casemanager hebben die weet waar hij over praat en die je snel duidelijkheid kan geven over de mogelijkheden', zegt Corine. Karin voegt daaraan toe dat ze er ontzettend bij geholpen was geweest als de premiebetaling tijdelijk was stopgezet of als ze een voorschot op een uitkering had gekregen. 'Ik heb het geluk gehad dat ik kon terugvalen op vrienden om geld te lenen, maar geloof me: daar moet je echt een stukje trots voor opzijzetten.' <

'FORMEEL STOND ROB ALS WANBETALER TE BOEK'