

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/7 Mo.T

in de klacht nr. 067.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De tussenpersoon heeft te kennen gegeven geen gebruik te maken van de gelegenheid om door de Raad te worden gehoord.

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

Inleiding

Klaagster heeft in januari 1986 bij een aanrijding letsel opgelopen. De tussenpersoon heeft als gevolmachtigd agent van de WAM-verzekeraar van de tegenpartij aansprakelijkheid erkend en aan klaagster voorschotten betaald.

In oktober 1997 heeft klaagster een letselschadebureau opdracht gegeven haar belangen te behartigen. Bij de eindafwikkeling is tussen het letselschadebureau en de tussenpersoon verschil van mening ontstaan over de omvang van de kosten van rechtsbijstand.

De klacht

Op 4 januari 1986 is de auto waarin klaagster meereed, van achteren aangereden door een verzekerde van de tussenpersoon. Klaagster heeft bij die aanrijding schade aan haar gebit opgelopen. De tussenpersoon heeft aansprakelijkheid erkend en de door klaagster geleden materiële schade volledig vergoed. Bij brief van 31 december 1998 heeft het door klaagster ingeschakelde letselschadebureau (hierna: 'het letselschadebureau') aan de tussenpersoon een afwikkelingsvoorstel doen toekomen. Ondanks herhaalde verzoeken is daarop pas op 13 juli 1999 gereageerd; de tussenpersoon wenste, in afwachting van een aantal gegevens, nog niet tot afwikkeling over te gaan. Nadat het letselschadebureau zich weer een aantal malen tot de tussenpersoon had gewend, heeft de tussenpersoon op 3 september 1999 bericht dat hij slechts bereid was 25% van de toekomstige schade en van de door het letselschadebureau in rekening gebrachte kosten te vergoeden. In reactie daarop heeft het

2002/7 Mo.T

letselschadebureau op 6 september 1999 voorgesteld de zaak te regelen op basis van 50%, met uitzondering van de buitengerechtelijke kosten die voor 100% dienden te worden vergoed. Daarna is een aantal malen schriftelijk en telefonisch contact geweest met de tussenpersoon zonder dat bij die gelegenheden een reactie op het door het letselschadebureau gedane afwikkelingsvoorstel werd vernomen. Eind oktober 1999 heeft de tussenpersoon toegezegd dat hij een vaststellingsovereenkomst zou opmaken. Ook dat gebeurde pas na een aantal herinneringen. Partijen bleven evenwel van mening verschillen over de buitengerechtelijke kosten. De tussenpersoon heeft daarop een advocaat ingeschakeld die het letselschadebureau heeft laten weten dat, indien het gedane voorstel (betaling van f 6.250,- tegen finale kwijting, vermeerderd met f 3.125,- wegens vergoeding van buitengerechtelijke kosten) niet binnen twee weken zou zijn aanvaard, het zou zijn vervallen. Om verdere vertraging te voorkomen is met het letselschadebureau afgesproken dat in de vaststellingsovereenkomst een voorbehoud zou worden opgenomen voor de kosten van rechtsbijstand. In de vervolgens ontvangen vaststellingsovereenkomst was het oude adres van klaagster vermeld. Een aantal malen is gevraagd om een gewijzigde overeenkomst. Betaling van het overeengekomen bedrag bleef uit. Klaagster heeft uiteindelijk zelf het adres in de vaststellingsovereenkomst gewijzigd en aan de tussenpersoon teruggezonden. Eind september 2000, bijna twee jaar nadat het letselschadebureau het voorstel tot afwikkeling van de schade aan de tussenpersoon had doen toekomen, heeft klaagster de vergoeding ontvangen.

Klaagster voert als klacht aan de traagheid van handelen van de tussenpersoon, waardoor het letselschadebureau vele malen herinneringsbrieven moest zenden. Daardoor zijn de buitengerechtelijke kosten onnodig opgelopen, terwijl de zaak al lang geregeld had kunnen worden. Klaagster verzoekt de Raad ook te oordelen over de vraag of de tussenpersoon de wegens trage schadebehandeling veroorzaakte buitengerechtelijke kosten voor 100% dient te vergoeden.

Het standpunt van de tussenpersoon

De aanrijding heeft op 4 januari 1986 plaatsgevonden. Bij brief van 3 februari 1986 werd de cliënt van de tussenpersoon aansprakelijk gesteld. De schaderegelaar is voorschotten gaan betalen. Bij brief van 5 mei 1986 is het letselformulier toegezonden. Bij brief van 14 september 1990 heeft (de rechtsvoorganger van) de tussenpersoon aan klaagster medegedeeld dat de claim van klaagster uit de overgelegde stukken niet valt af te leiden. De tussenpersoon van klaagster bleef ondanks diverse rappels weigerachtig inzicht te verschaffen omtrent aard en ernst van het letsel van klaagster. Op 5 maart 1991 heeft de schadebehandelaar klaagster bezocht. Naar aanleiding van de verkregen informatie is de betaling van voorschotten hervat. Bij brief van 23 oktober 1997 heeft het letselschadebureau zich voor het eerst tot de tussenpersoon gewend. Toen werd het de tussenpersoon duidelijk dat klaagster op 31 juli 1985 door een val zeer ernstig letsel aan haar gebit had opgelopen. In dit door klaagster verzwegen feit heeft de tussenpersoon aanleiding gevonden de claim verder te onderzoeken. Op grond van een door een tandarts verrichte expertise is een schikking op basis van 50% een redelijke regeling te achten.

Met betrekking tot de door het letselschadebureau opgevoerde kosten heeft de tussenpersoon zijn standpunt laten toetsen door een LSA-advocaat. Deze deelt de mening van de tussenpersoon dat de door het bureau in rekening gebrachte kosten buitensporig zijn.

2002/7 Mo.T

Klaagster heeft de traagheid van de tussenpersoon als klacht aangevoerd. De tussenpersoon is na bestudering van het dossier tot de conclusie gekomen dat de beantwoording inderdaad voortvarender had kunnen geschieden. De tussenpersoon blijft evenwel van mening dat de buitengerechtelijke kosten niet redelijk zijn, althans dat deze niet kunnen worden toegerekend aan het ongeval van 4 januari 1986.

Het commentaar van klaagster

Uit de erkenning door de tussenpersoon dat traag is gehandeld volgt dat de vraag of door deze schaderegeling het vertrouwen in de verzekeringsbranche is geschonden in bevestigende zin dient te worden beantwoord. Dit is ook het geval bij de beantwoording van de vraag of de buitengerechtelijke kosten voor 100% moeten worden vergoed, aangezien het oplopen van de kosten volledig is te wijten aan de trage behandeling van de onderhavige zaak door de tussenpersoon.

Klaagster legt kopieën over van elf op haar naam gestelde declaraties die het letselschadebureau aan de tussenpersoon heeft verzonden. Deze declaraties, met een totaal bedrag van f 9.767,85, hebben betrekking op de periode van oktober 1997 tot en met augustus 2000. Klaagster legt tevens een kopie over van een declaratie ten bedrage van f 2.555,74 over de periode september 2000 tot medio november 2001. Volgens klaagster spreekt het vanzelf dat ook deze laatste kosten door de tussenpersoon dienen te worden vergoed.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht dat de tussenpersoon niet voortvarend heeft gereageerd op het schikkingsvoorstel dat klaagster op 31 december 1998 heeft gedaan, is gegrond. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat de tussenpersoon eerst bij brief van 3 september 1999 inhoudelijk op dit voorstel heeft geantwoord. De in de tussentijd gedane verzoeken om een reactie heeft de tussenpersoon onbeantwoord gelaten zonder daarvoor en voor het tijdsverloop een rechtvaardiging te geven.
2. De klacht houdt voorts in dat de betaling van de slotuitkering van f 6.250,- is vertraagd. Te dien aanzien is uit de stukken gebleken dat het uitblijven van die betaling verband hield met het in september 1999 tussen partijen ontstane geschil over de omvang van de te vergoeden buitengerechtelijke kosten. In maart 2000 zijn partijen - ten einde verdere vertraging te voorkomen - overeengekomen om in de door de tussenpersoon opgemaakte vaststellingsovereenkomst een voorbehoud met betrekking tot de buitengerechtelijke kosten op te nemen. Nadien, zo blijkt uit de stukken, heeft een rol gespeeld dat in de vaststellingsovereenkomst niet het juiste adres van klaagster was vermeld. Eind juli 2000 heeft klaagster de door haar getekende vaststellingsovereenkomst aan de tussenpersoon gezonden. Eind september 2000 heeft de tussenpersoon het bedrag van f 6.250,-, vermeerderd met f 50,- aan klaagster betaald. Gelet op deze omstandigheden kan niet worden gezegd dat een zodanige vertraging in de betaling van het overeengekomen bedrag is opgetreden dat de tussenpersoon daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. De klacht is in zoverre niet gegrond.
3. Het voorstel van 31 december 1998 hield in dat aan klaagster nog een bedrag van f 12.500,- zou worden vergoed wegens kosten van toekomstige tandheelkundige behandeling en smartengeld. Omstreeks oktober 1999 zijn partijen het erover eens geworden dat ter zake niet meer dan f 6.250,- zou worden vergoed. Uit de overgelegde declaraties blijkt dat aan klaagster per eind september 1999 een bedrag van in totaal f 6.828,83 in rekening was gebracht wegens rechtsbijstand verleend vanaf oktober 1997. De tussenpersoon heeft aangeboden daarvan f 3.125,- te vergoeden.

2002/7 Mo.T

4. Het standpunt van de tussenpersoon moet aldus worden begrepen dat de kosten van rechtsbijstand niet tot het volle door klaagster verlangde bedrag behoeven te worden vergoed omdat zij niet voldoen aan de dubbele redelijkheidstoets van artikel 6:96 lid 2, aanhef en onder c, van het Burgerlijk Wetboek.

Dit standpunt acht de Raad verdedigbaar. Partijen hebben in onderhandelingen over de hoogte van het voorstel van 31 december 1998 (f 12.500,-) overeenstemming bereikt over vergoeding van f 6.250,-. Deze uitkomst heeft de tussenpersoon in aanmerking mogen nemen bij zijn aanbod dat inhield dat de overige door klaagster tot dan toe geleden vermogensschade zou worden vergoed tot de helft. Voorts is, afgezien van de vertraagde schadebehandeling, niet gebleken dat de behandeling van de claim van klaagster bewerkelijk was en/of speciale deskundigheid vergde. Niet kan derhalve worden gezegd dat de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door onder deze omstandigheden een bedrag van f 3.125,- ter vergoeding van buitengerechtelijke kosten aan te bieden. De Raad tekent hierbij aan dat hij ervan uitgaat dat de tussenpersoon zijn aanbod, vermeerderd met een gebruikelijke rente vanaf 1 oktober 1999 tot de dag der voldoening, alsnog gestand doet.

5. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de slotsom dat de klacht gegrond moet worden verklaard in zoverre de tussenpersoon gedurende de eerste acht maanden van 1999 de claim van klaagster niet met voortvarendheid heeft behandeld. Voor het overige is de klacht niet gegrond. De Raad verbindt aan gedeeltelijke gegrondbevinding van de klacht voor de tussenpersoon geen financiële consequenties.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels gegrond en deels ongegrond.

Aldus is beslist op 11 februari 2002 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. B. Sluifers, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)