

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/10 WA

in de klacht nr. 089.01

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 is werknemer bij een bedrijf waar motorfietsen worden verkocht en gerepareerd. Dat bedrijf heeft bij verzekeraar een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering gesloten.

Op 16 mei 2000 was klager doende een uitlaatdemper aan de motorfiets van een klant te monteren. De demper wordt daarbij op de bestaande uitlaatpijp geschoven en met twee veren op zijn plaats gehouden. Toen klager met een punttang een van deze veren wilde bevestigen, glipte de punttang van de veer af en kwam in klagers linkeroog met als gevolg ernstig letsel aan dat oog.

Klagers werkgever, die door een door klager ingeschakelde letselschadeadvocaat aansprakelijk is gesteld voor de gevolgen van het ongeval, heeft de kwestie aan verzekeraar gemeld. Verzekeraar heeft een onderzoeksbureau een onderzoek laten instellen naar de toedracht van het ongeval. Vervolgens heeft verzekeraar bij brief van 18 juni 2001 aan klagers advocaat bericht: 'Vooralsnog zijn wij van mening, dat een dergelijk voorval dermate onwaarschijnlijk is, dat onze verzekerde in het kader van zijn zorgverplichting met een deze ongelukkige samenloop van omstandigheden geen rekening hoefde te houden. Bij dergelijke werkzaamheden worden dan ook geen veiligheidsbrillen gebruikt. Wij erkennen geen aansprakelijkheid'. Nadat de advocaat bij brieven van 19 juli 2001 tegen het afwijzend standpunt van verzekeraar bezwaar had aangetekend, onder meer bij verzekeraars directie, heeft verzekeraars directie bij brief van 27 juli 2001 aan de advocaat bericht: '(...) Naar aanleiding hiervan hebben wij ons dossier nogmaals

op zijn juridische aspecten beoordeeld en zijn alsnog tot de conclusie gekomen, dat onze verzekerde aansprakelijk is op grond van art. 7:658 BW. Uw opmerking 2002/10 WA

dat de zaak op amateuristische wijze behandeld zou zijn, vinden wij onterecht en ongepast daar het niet op uw weg ligt om dit te (kunnen) beoordelen.'

#### De klacht

Verzekeraars brief van 18 juni 2001 was zeer teleurstellend voor klager. De kwestie was zo duidelijk dat zelfs een beginnend schadecorrespondent adequaat op de aansprakelijkstelling had kunnen reageren. Verzekeraars brief van 18 juni 2001 is òf opgesteld door een amateur òf opzettelijk zo geformuleerd dat het slachtoffer 'het bos in wordt gestuurd'. Zo mag men niet met het slachtoffer omgaan. Dat schaadt de goede naam van het verzekeringsbedrijf. Voorts twijfelt verzekeraar aan de geestelijke vermogens van klager, die kennelijk moet begrijpen wat in de hierboven onder 'Inleiding' geciteerde laatste alinea van de brief van 18 juni 2001 staat.

Klager wijst op het rapport van de Verbondscommissie Schaderegelingsbeleid, waarin staat: 'De schadebehandeling is niet alleen een kwestie van vakmanschap maar vooral van mentaliteit. Deskundigheid is een vereiste, maar even belangrijk is de vaardigheid om zó te handelen, dat bij de schadelijdende partij inzicht ontstaat in de gang van zaken.' Verzekeraars brief getuigt van een slechte verzekeringsmentaliteit, ondeskundigheid in optima forma en geeft geen enkel inzicht aan het slachtoffer hoe men in redelijkheid tot deze afwijzing van de aansprakelijkheid kan komen. Het is een willekeurige beslissing. Zelfs met heel weinig kennis van zaken had men in redelijkheid niet tot zo'n beslissing kunnen komen.

Noch de schadecorrespondent, noch een lid van verzekeraars directie zag aanleiding om een excuus daarvoor aan te bieden. Laatstgenoemde vindt de werkwijze van de schadecorrespondent, verwoord in de brief van 18 juni 2001, kennelijk een normale gang van zaken. In zijn brief van 27 juli 2001 schrijft dit lid: 'Uw opmerking dat de zaak op amateuristische wijze behandeld zou zijn, vinden wij onterecht en ongepast daar het niet op uw weg ligt om dit te (kunnen) beoordelen'.

Klager begrijpt niet dat het lid van verzekeraars directie zo'n opmerking kan maken. Deze heeft immers binnen acht dagen na ontvangst van de brief van klagers advocaat - een letselschadeadvocaat - de aansprakelijkheid erkend, terwijl zijn schadecorrespondent deze bij brief van 18 juni 2001 nog afwees en wel op gronden die inderdaad 'amateuristisch' waren. Het lid van verzekeraars directie heeft zo een kort geding voorkomen, maar wel gezorgd voor de nodige spanningen en onvrede bij klager die het toch al psychisch zwaar heeft omdat hij het licht in zijn oog moet missen.

Klager verzoekt de Raad bij een gegrondverklaring van zijn klacht uit te spreken dat verzekeraar de kosten van klagers advocaat in deze klachtprocedure voor zijn rekening neemt op basis van het basisuurtarief van f 350,- excl. BTW.

#### Het standpunt van verzekeraar

In eerste instantie heeft verzekeraar de aansprakelijkheid van zijn verzekerde afgewezen. Daar was ook het nodige voor te zeggen. Klager is de bedrijfsleider bij de verzekerde en heeft uit dien hoofde een eigen verantwoordelijkheid voor de arbeidsomstandigheden; zie bijvoorbeeld Ktr. Terneuzen 1-9-1999, JAR 1999, 203. Dat het beroep op een ongelukkige samenloop van omstandigheden 'in de

verste verte niet in redelijkheid' kan worden gedaan, lijkt voor discussie vatbaar; zie bijvoorbeeld Hof Arnhem 26-9-2000, NJ 2001, 539. Verzekeraar heeft zich

2002/10 WA

evenwel door de inhoud van de brief van klagers advocaat van 19 juli 2001 laten overtuigen en heeft alsnog de aansprakelijkheid erkend.

Verzekeraar vond - en vindt - evenwel onterecht en ongepast dat de advocaat meende een denigrerende opmerking te moeten maken over verzekeraars aanvankelijke afwijzing. Daarom heeft verzekeraar daarover een opmerking gemaakt in zijn brief van 27 juli 2001. De verwijten, die in het klaagschrift worden herhaald en zelfs uitgebreid, vindt verzekeraar dan ook evenmin terecht en gepast. Zij dienen deze zaak ook niet, evenmin als klager met de klacht zelf gediend wordt. De advocaat dient zich volgens regel 3 van de Gedragsregels voor ogen te houden dat een regeling in der minne vaak de voorkeur verdient boven een proces. Volgens regel 31 dient de advocaat zich in woord en geschrift niet onnodig grievend uit te laten. Door zich beledigend jegens de wederpartij uit te laten ontstaat het gevaar dat partijen zich ingraven in stellingen, wat niet bevorderlijk is voor een minnelijke regeling. Het belang van klager zou dan ook beter gediend zijn met het entameren van de schaderegeling, waartoe verzekeraar reeds opdracht heeft gegeven.

De kosten van rechtsbijstand die gemoeid zijn met deze klachtprocedure, zijn, om reden als hiervoor betoogd, geen redelijke kosten als bedoeld in artikel 6:96, lid 2 BW en komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking. Klagers advocaat dient de aan deze klachtprocedure bestede uren dan ook apart te registreren, opdat over de buitengerechtelijke kosten die wel als 'schade' voor vergoeding in aanmerking komen niet onnodig discussie kan ontstaan.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klager merkt nog op dat verzekeraar in zijn verweerschrift probeert te onderbouwen waarom de aansprakelijkheid is afgewezen. Dat had verzekeraar al in zijn brief van 18 juni 2001 moeten doen. Beschamend vindt klager dat verzekeraar zich beroept op een volstrekt onbelangrijke uitspraak van een kantonrechter.

#### Het oordeel van de Raad

1. De toedracht van het onderhavige ongeval - het uitschieten van een tang waarmee een werknemer tijdens een op zichzelf niet bepaald gevaarlijk karwei bezig was en die hem vervolgens in het oog trof - maakt het niet onbegrijpelijk dat de werkgever van het slachtoffer het gebeurde (aanvankelijk) niet zag als een overtreding van art. 7: 658 BW.
2. Het door verzekeraar in de brief van 18 juni 2001 ingenomen standpunt acht de Raad dus niet onverdedigbaar zodat verzekeraar daardoor de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad. In het licht van de ernst van het klager overkomen ongeval was de brief wel zeer beknopt, al merkt de Raad daarbij op dat de brief niet aan klager zelf gericht was maar aan klagers advocaat, en laatstgenoemde de brief tegenover klager kon toelichten.
3. De Raad acht de brief van 27 juli 2001 van verzekeraars directie - waarbij alsnog de aansprakelijkheid van de verzekerde werd erkend - minder gelukkig geformuleerd, al zij opgemerkt dat de brief een reactie was op de onnodig felle wijze waarop klagers advocaat in zijn brieven van 19 juli 2001 aan verzekeraars schadecorrespondent en verzekeraars directie op verzekeraars brief van 18 juni 2001 had gereageerd.

4. Het geheel acht de Raad evenwel niet van dien aard dat hij aanleiding ziet om de klacht in zoverre gegrond te verklaren.

2002/10 WA

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 februari 2002 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork , leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)