

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/27 WA

in de klacht nr. 106.01

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 tandarts. Op 2 juni 1998 heeft een monteur van een service- en installatiebedrijf voor tandartsapparatuur (hierna verder te noemen 'de installateur') in opdracht van klager werkzaamheden aan een behandelstoel verricht. Klager heeft op 9 juli 1998 een lekkage ontdekt waardoor schade aan de vloer en de vloerbedekking is ontstaan. Klager heeft de installateur aansprakelijk gesteld voor deze schade. De schade is op 9 februari 1999 gemeld aan verzekeraar bij wie de installateur een aansprakelijkheidsverzekering heeft gesloten. Verzekeraar heeft op 1 juni 1999 een expert opdracht gegeven een onderzoek naar de toedracht van het gebeurde en de omvang van de schade in te stellen. De expert heeft op 26 augustus 1999 een voorlopig rapport en op 22 maart 2000 een eindrapport uitgebracht.

Klager heeft de installateur bij inleidende dagvaarding van 24 augustus 1999 gedagvaard voor de rechtbank en daarbij betaling gevorderd van een bedrag van f 12.889,-, te vermeerderen met rente en kosten als vergoeding van de door hem geleden schade. Nadat de rechtbank de installateur bij verstekvonnis van 15 december 1999 tot betaling van voormeld bedrag had veroordeeld, heeft verzekeraar een advocaat opdracht gegeven namens de installateur verzet in te stellen.

Bij brief van 27 september 2001 heeft klager zich tot de Raad gewend met de onderhavige klacht (106.01) en met een klacht (108.01) tegen de verzekeraar bij wie hij een uitgebreide brandverzekering heeft gesloten.

### De klacht

Op 9 juli 1998 ontdekte klager dat een door de installateur op 2 juni 1998 vervangen knelkoppeling lekte waardoor waterschade was ontstaan aan de (vloer)bedekking van de behandelkamer. Klager heeft de installateur bij brief van 16 juli 1998 aansprakelijk gesteld voor de ontstane schade. Na enige

2002/27 WA

correspondentie heeft verzekeraar bij brief van 1 juni 1999 laten weten dat zijn verzekerde (de installateur) niet tekortgeschoten was en dat hij een onderzoek naar de schuldvraag liet instellen door een onderzoeksbureau. Toen het rapport van de expert en een definitief standpunt van verzekeraar uitbleven, heeft klager de installateur gedagvaard. Het rapport van het onderzoeksbureau werd pas op 3 mei 2000 op verzoek van klager in de verzetprocedure overgelegd, terwijl daaruit bleek dat het al op 26 augustus 1999 gereed was. De rechtbank heeft bij tussenvonnis van 2 mei 2001 beslist dat klager dient te bewijzen dat de installateur de knelkoppeling ondeugdelijk heeft gerepareerd, in die zin dat na 'de reparatie' de knelkoppeling is blijven lekken waardoor waterschade is ontstaan. De door klager voor te brengen getuigen zouden op 2 oktober 2001 door de rechter worden gehoord.

Het gaat in deze klacht niet, althans niet primair om de vraag of verzekeraar de schade dient te vergoeden, maar om de wijze waarop verzekeraar de belangen van klager behartigt en de zaak behandelt. Die is volstrekt onvoldoende. Bij de afwikkeling van een betrekkelijk eenvoudige en in omvang beperkte schade behoort verzekeraar voortvarend te handelen en rekening te houden met de belangen van de benadeelde. Verzekeraar heeft brieven niet binnen een redelijke termijn beantwoord. Ook had verzekeraar, toen het onderzoeksrapport te lang op zich liet wachten, een andere expert dienen in te schakelen en had hij, toen het rapport gereed was, een kopie daarvan met bekwame spoed aan klager dienen toe te zenden. Dit alles is niet geschied. Verzekeraar heeft een betrekkelijk eenvoudige zaak onnodig ingewikkeld gemaakt waardoor een even onnodige procedure onvermijdelijk werd. De afwikkeling van de schade gaat daardoor extreem lang duren, brengt hoge kosten met zich en kost veel tijd en ergernis.

#### Het standpunt van verzekeraar

Primair meent verzekeraar dat klager niet-ontvankelijk is. De onderhavige kwestie is immers onder de rechter, zodat op grond van artikel 5 onder c. van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen de klacht niet door de Raad behandeld mag worden. Voor het geval de Raad tot een ander oordeel mocht komen, geeft verzekeraar een toelichting op de wijze waarop hij de schade van klager heeft behandeld.

#### Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog aangevoerd dat met de onderhavige klacht aan de Raad niet het geschil wordt voorgelegd dat aanhangig is bij de gewone rechter. De onderhavige klacht heeft betrekking op gedragingen van verzekeraar en de wijze waarop hij de schade behandelt.

#### Het oordeel van de Raad

1. Klager verwijt verzekeraar dat hij de schade waarvoor klager de verzekerde van verzekeraar aansprakelijk heeft gesteld, niet voortvarend en niet behoorlijk heeft behandeld. Volgens klager heeft het door verzekeraar opgedragen onderzoek naar de toedracht en de omvang van de schade te lang geduurd.
2. Verzekeraar heeft zich primair op het standpunt gesteld dat klager niet ontvankelijk moet worden verklaard.
3. De Raad overweegt hieromtrent het volgende. In artikel 5 onder c. van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen is onder meer bepaald dat de Raad geen klachten

2002/27 WA

behandelt die betrekking hebben op een bij de rechter aanhangig geschil. De strekking van deze bepaling is te voorkomen dat de tuchtprocedure bij de Raad zou kunnen worden gebruikt om de weg die klager en verzekeraar ter beslechting van het tussen hen ontstane geschil zijn opgegaan, te doorkruisen, te beïnvloeden of daarop terug te komen. Klager is die weg opgegaan door de installateur op 24 augustus 1999 te dagvaarden. Klager heeft in zijn commentaar aangevoerd dat deze klacht niet de aansprakelijkheid van de verzekerde installateur betreft, maar de wijze waarop verzekeraar de schade heeft behandeld. Volgens klager is hij in zoverre wel ontvankelijk in zijn klacht. Klager miskent daarmee evenwel dat de onderhavige klacht tegen verzekeraar, die in de kern erop neerkomt dat verzekeraar een betrekkelijk geringe schade onnodig heeft gecompliceerd en dat verzekeraar de schade dient te vergoeden, is verweven met het aan de rechter voorgelegde geschil over de vraag of de installateur aansprakelijk is voor de door klager geleden schade.

4. De Raad komt tot de slotsom dat klager niet-ontvankelijk moet worden verklaard in zijn klacht.

#### De beslissing

De Raad verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klacht.

Aldus is beslist op 17 mei 2002 door Mr. D.H.M. Peeperkorn, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, Mr. J.R. Schaafsma en Mr. E.M. Wesseling-van Gent, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)