

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/63 Br/Rbs

in de klacht nrs. 2002.0617 (018.02)
en 2002.0618 (019.02)

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 had bij verzekeraar een uitgebreide opstalverzekering en een rechtsbijstandverzekering gesloten. Het verlenen van rechtsbijstand uit hoofde van de bij hem gesloten rechtsbijstandverzekeringen heeft verzekeraar overgedragen aan een stichting.

Eind oktober 1999 heeft klager bij verzekeraar een schade op zijn opstalverzekering gemeld, betreffende een lekkage van zijn douche. Toen klager in 1986 de woning betrok was reeds een stuk van het email van de douchebak rond de afvoer eraf. Klager heeft aanvankelijk op verzoek van de door verzekeraar ingeschakelde expert de randen van de douchebak laten kitten, maar daardoor bleek de lekkage niet te zijn verholpen. Om de oorzaak van de lekkage op te sporen heeft vervolgens een door klager op aanwijzing van de expert ingeschakelde installateur de douchebak, die in cement was geplaatst, moeten verwijderen. De douchebak werd vervangen door een andere en opgeruimd, zonder dat de expert daarover geïnformeerd werd.

De expert heeft de ruimte onder de douchebak en de onderkant van de oude douchebak niet kunnen onderzoeken. In een brief van 10 april 2000 heeft de installateur bericht dat de oorzaak van de lekkage een gescheurde afvoerleiding was. De expert heeft op 23 mei 2000 gerapporteerd dat de installateur desgevraagd heeft toegelicht dat het scheuren van de afvoerleiding veroorzaakt is door corrosie van de douchebak. De expert oordeelde toen dat de lekkage niet onvoorzien is, gelet op de al sinds 1986 nabij de afvoerput van de douchebak aanwezige corrosie.

De nota van de installateur voor het afkitten van de douchebak bedraagt f 47,- incl. BTW. De kosten van het door klager in eigen beheer schilderen van het onder de douche gelegen plafond heeft de expert vastgesteld op een bedrag van

2002/63 Br/Rbs

f 340,- incl. BTW. Deze bedragen heeft verzekeraar uitgekeerd, blijkens zijn brief van 28 februari 2000 op grond van de beperkte dekking voor schade door uitstromend water als gevolg van een plotseling defect aan een leiding (artikel 2 van de toepasselijke polisvoorwaarden).

De nota van de installateur voor het vervangen van de douchebak bedraagt f 1584,31 incl. BTW. Verzekeraar heeft op achtereenvolgens diverse gronden, waarvan laatstelijk op grond van slecht onderhoud (in artikel 4 van de toepasselijke polisvoorwaarden uitgesloten schade-oorzaak) geweigerd deze nota te vergoeden. De expert heeft op 10 oktober 2000 gerapporteerd dat hij de waarde van de douchebak op nihil stelt omdat vervanging reeds noodzakelijk was, en dat hij de kosten van herstel van het tegelwerk als gevolg van het verwijderen van de douchebak begroot op een bedrag van f 705,- incl. BTW. Vervolgens heeft verzekeraar ook laatstgenoemd bedrag uitgekeerd. Uiteindelijk heeft verzekeraar in juli 2001 het resterende bedrag van f 879,31 aan klager overgemaakt.

Bij brief van 29 augustus 2000 had klager een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan, ook ter zake van de door hem van verzekeraar gevorderde vergoeding voor de door hem aan de kwestie bestede tijd. De voormelde stichting heeft, nadat klager voordien was bericht dat de kwestie - ingevolge artikel 8 sub k van de toepasselijke polisvoorwaarden - wegens het geringe belang niet was gedekt op zijn rechtsbijstandverzekering, op 15 februari 2001 aan klager bericht dat op grond van artikel 2 c van de op de rechtsbijstandverzekering van toepassing zijnde (bijzondere) polisvoorwaarden besloten was, aangezien het voor klager resterende belang een bedrag van f 879,31 betrof, aan klager ter zake daarvan geen rechtsbijstand te verlenen, maar dat bedrag aan klager uit te keren. In genoemd artikel 2 c is bepaald: '(verzekeraar) is bevoegd om, als naar haar mening het financiële belang van de zaak dit rechtvaardigt, de verzekerde schadeloos te stellen in plaats van (verder) rechtsbijstand te verlenen'.

De klacht

De klacht betreft de wijze waarop verzekeraar deze eenvoudige waterschade afhandelt. Klager noemt een aantal punten, twintig in totaal, waar verzekeraar zijns inziens is te kort geschoten.

Zo liet de informatieverstrekking door verzekeraar bij de schadebehandeling zeer te wensen over, wentelt hij zijn verantwoordelijkheid af op de door hem ingeschakelde expert, beschuldigt hij klager van fraude zonder dit te kunnen onderbouwen, weigert hij in te gaan op klagers vragen en doet hij ten slotte een schikkingsvoorstel dat hij intrekt nadat klager het had geaccepteerd. Klager had reeds 13,5 jaar bij verzekeraar een opstalverzekering en had daarop niet eerder geclaimd.

In de loop van de correspondentie heeft klager omtrent de kwestie zijn rechtsbijstandverzekering geraadpleegd. Ook dit was geen onverdeeld succes. Er is onduidelijkheid over de rol van de stichting en de relatie van verzekeraar en er is duidelijk sprake van belangenverstremming. Tevens was de stichting, ondanks herhaalde verzoeken van klager, niet bereid om duidelijkheid te verschaffen omtrent de polisvoorwaarden.

Daarnaast laat verzekeraar zich weinig gelegen liggen aan de richtlijnen uit de consumentenbrochure van juni 2000 inzake schaderegelingsbeleid van het Verbond van Verzekeraars, zoals deze kenbaar zijn uit diens internetsite.

2002/63 Br/Rbs

Klagers vertrouwen in het verzekeringswezen in het algemeen, en in verzekeraar in het bijzonder, heeft dan ook een forse deuk heeft opgelopen. Hij hoopt dat dit handelen van verzekeraar niet de gebruikelijke handelwijze is van andere verzekeraars.

Klager verneemt gaarne van verzekeraar waarom hij zo klantvriendelijk is behandeld. Voorts wil hij nog steeds van verzekeraar antwoord op zijn door verzekeraar niet beantwoorde vragen vernemen, en excuses ontvangen van de betrokken medewerkers van verzekeraar (in plaats van de verontschuldiging van een assistente die part noch deel had aan de behandeling van de klacht). De kwestie zou voor verzekeraar aanleiding moeten zijn om zijn interne processen met betrekking tot de afhandeling van claims en klachten te verbeteren. Klager zou graag op de hoogte blijven van de verbeteringen die verzekeraar naar aanleiding van klagers klachten heeft aangebracht. Verzekeraars polis-voorwaarden zijn voor verduidelijking vatbaar. Hoewel hij de rechtsbijstand-verzekering inmiddels heeft opgezegd, blijft klager geïnteresseerd in informatie over de criteria welke gehanteerd worden bij de toepassing van artikel 8 sub k van de polisvoorwaarden: 'In geen geval kunnen aan deze verzekering rechten worden ontleend met betrekking tot (...) een verzoek om rechtsbijstand dat van elke redelijke grond is ontbloot en/of waarvan het (financiële) belang de te verrichten arbeid niet rechtvaardigt (...)'. Niet meer dan billijk acht klager dat verzekeraar hem tegemoet komt in de door hem gemaakte buitenproportionele kosten. Tot op heden kon er niet eens een bosje bloemen af.

Het klaagschrift gaat vergezeld van een uitvoerig chronologisch overzicht door klager van de gang van zaken.

Het standpunt van verzekeraar

Begin oktober 1999 ontstond een lekkage onder de ingemetselde douchebak van klager. Dit meldde hij op 29 oktober 1999 aan verzekeraar, waarop deze de behandeling van de schade diezelfde dag nog op de gebruikelijke wijze in gang zette. Op 24 februari 2000 ontving verzekeraar het rapport van de door hem ingeschakelde expert en op 28 februari 2000 heeft hij de waterschade ten bedrage van f 387,- conform de polisvoorwaarden aan klager uitgekeerd. De kosten van vervanging van de douchebak en van hak- en breekwerk ten bedrage van f 1.584,31 heeft hij niet vergoed, aangezien - zoals bij brief van 25 mei 2000 aan klager bericht - lekkage van de douchebak of de daaronder liggende afvoerleiding - gelet op de ouderdom en de staat van onderhoud van het geheel - naar het oordeel van de expert op enig moment te verwachten was.

Klager kon zich met dit standpunt niet verenigen. Bij brief van 29 augustus 2000 heeft hij daarom een beroep gedaan op zijn eveneens bij verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering. De door verzekeraar met het verlenen van rechtsbijstand belaste stichting heeft vervolgens klager meegedeeld dat de kwestie niet onder de dekking van klagers rechtsbijstandverzekering viel.

Helaas heeft de daarop volgende langdurige briefwisseling zich geleidelijk in een ongewenste richting ontwikkeld, waarbij elke uitleg door verzekeraar door klager werd aangegrepen om meer vragen te stellen. Uiteindelijk heeft verzekeraar, in een poging de vruchteloze discussie te beëindigen, coulancehalve op 20 oktober 2000 nog een bedrag van f 705,- voor hak- en breekwerk en op

19 juli 2001 een bedrag van f 879,31 voor vervanging van de douchebak betaald. De afdeling Rechtsbijstand heeft aan klager bericht dat verzekeraar coulanchehalve bereid was om alsnog dekking te verlenen in deze kwestie, in die
2002/63 Br/Rbs

zin dat hij klager met een beroep op artikel 2c van de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekering schadeloos zou stellen. Het financiële belang dat op dat moment nog in deze zaak bestond ten bedrage van f 879,31 is vervolgens aan klager overgemaakt. Hiermee was de zaak in de ogen van verzekeraar (de stichting) afgedaan. Klager was echter een andere mening toegedaan en hij wendde zich tot verzekeraars directie. Verzekeraar legt kopie van de correspondentie over.

In deze zaak is allereerst van belang dat klager inmiddels de door hem geleden en geclaimde schade ten bedrage van f 1.971,31 volledig van verzekeraar vergoed heeft gekregen. Daarenboven heeft de stichting, aan wie verzekeraar het verlenen van rechtsbijstand krachtens de bij hem gesloten rechtsbijstandverzekeringen heeft opgedragen, tussentijds ook nog eens het bedrag van f 879,31 (het op dat moment nog openstaande belang van klager) aan klager betaald. Feitelijk heeft deze dus meer dan de geleden/geclaimde/vastgestelde schade ontvangen.

Op alle vragen van klager is volgens verzekeraar afdoende ingegaan. Zowel door de behandelende afdeling als door de directie is uitvoerig en naar beste weten en kunnen met klager gecorrespondeerd. Daarbij werden de rol van de stichting en de polisvoorwaarden voldoende toegelicht. Elke brief van klager is tijdig, binnen een redelijke termijn, beantwoord, behoudens klagers brief van 11 maart 2001 die onbeantwoord bleef. Waar en voor zover verzekeraar (omgangs)fouten heeft gemaakt, heeft hij deze erkend en zijn excuses aangeboden. Helaas wordt, zoals eerder al aangegeven en blijkt uit de correspondentie, iedere uitleg door klager gepareerd met de mededeling dat de beantwoording niet afdoende is of met aanvullende vragen. Verzekeraar heeft klager bovendien nog uitgenodigd om de kwestie in een persoonlijk onderhoud te bespreken. Klager heeft dit voorstel helaas afgewezen. Klager heeft al enige tijd geleden alle door hem bij verzekeraar gesloten verzekeringen beëindigd. Dit alles heeft uiteindelijk ertoe geleid dat verzekeraar hem bij brief van 14 december 2001 heeft meegedeeld geen mogelijkheden meer te zien voor verdere behandeling van zijn klacht. Verzekeraar is van mening zorgvuldig in deze zaak te hebben gehandeld en daarmee niet de goede naam van het verzekeringsbedrijf te hebben geschaad.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht.

Het oordeel van de Raad

Verzekeraar heeft klagers op zijn opstalverzekering gebaseerde vordering, voor zover strekkende tot vergoeding van de kosten ten bedrage van f 1584,31 incl. BTW betreffende de vervanging van de douchebak, aanvankelijk afgewezen, op - hetgeen de Raad betreurt - achtereenvolgens diverse gronden. Ook later en anderszins is de behandeling van klagers voormelde vordering door verzekeraar niet steeds vlekkeloos geweest, evenmin als de behandeling van klagers verzoek om rechtsbijstand door verzekeraar en door de stichting die door hem met het verlenen van rechtsbijstand is

belast. Ook dat betreurt de Raad. Verzekeraar heeft onderkend dat de behandeling niet vlekkeloos is geweest en heeft aan klager zijn excuses daarvoor aangeboden. De Raad ziet evenwel geen aanleiding om de klacht gegrond te verklaren en neemt daarbij mede het navolgende in beschouwing:

2002/63 Br/Rbs

- Te dezen gaat het om een douchebak die in 1986 al niet meer nieuw was, maar reeds beschadigd doordat nabij de afvoer het email ervan was afgesprongen, en waarvan de door verzekeraar ingeschakelde expert op 10 oktober 2000 heeft gerapporteerd dat hij de waarde van de douchebak op nihil stelt omdat vervanging reeds noodzakelijk was. Verzekeraar mag in beginsel uitgaan van de juistheid van de bevindingen van de expert. Niettemin heeft verzekeraar de kosten van vervanging uiteindelijk volledig aan klager uitgekeerd.

- Een verzekeraar heeft tot taak om, zo ingevolge de polis dekking aanwezig is, dienovereenkomstig dekking te verlenen. Daarbij dient hij adequaat met de betrokkene(n) te communiceren. Echter, zijn taak is in beginsel niet om door een verzekerde of benadeelde wederpartij gestelde lange reeksen van vragen te beantwoorden. Van een verzekeraar kan niet worden gevergd dat hij - bij een schade van de aard en omvang als door klager is geclaimd, en zeker nadat deze alsnog door de verzekeraar was vergoed - een langdurige, uitgebreide en steeds verdergaande correspondentie met de verzekerde voert. Verzekeraar kan het standpunt innemen dat hij aan de kwestie en klagers bezwaren, die op zichzelf niet steeds geheel onjuist waren, voldoende aandacht heeft besteed.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 21 oktober 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. D.H.M. Peeperkorn)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)