

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/29 Mo

in de klacht nr. 2002.3637 (102.02)

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

Op 14 april 2000 is de door klager bestuurde taxi van achteren aangereden door een bij verzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto.

### De klacht

Door de aanrijding heeft klager naar het zich laat aanzien whiplashletsel opgelopen. Verzekeraar heeft bij brief van 15 augustus 2000 de aansprakelijkheid voor de gevolgen van het ongeval erkend.

Verzekeraar heeft klagers schade volstrekt negatief en inadequaat behandeld, met name wat betreft het verlenen van voorschotten onder algemene titel en het vergoeden van de kosten buiten rechte. Van klagers zijde is alle noodzakelijke medische en schadetechnische informatie verstrekt waar verzekeraar en het door deze ingeschakelde expertisebureau om verzochten. Vele malen heeft de door klager ingeschakelde advocaat verzekeraars aandacht moeten vragen voor de schade, waaronder de kosten buiten rechte, en hem zelfs moeten sommen.

Uit de brief van 15 augustus 2000 van verzekeraar blijkt dat aan klager betaalbaar wordt gesteld een eerste voorschot onder algemene titel van f 500,- en daarnaast een bedrag van f 39,60 op een declaratie van 7 augustus 2000 ten bedrage van f 1.478,15 van klagers advocaat. Met het bedrag van f 39,60 wordt exact de nota van de huisarts voor het verstrekken van medische informatie betaald.

Op verzoek van verzekeraar en het expertisebureau heeft een gezamenlijk bezoek (met klagers advocaat) aan klager op zijn woonadres in België

2003/29 Mo

plaatsgevonden op 5 januari 2001. Sindsdien weigert verzekeraar adequaat voorschotten te verlenen op de kosten buiten rechte.

Ondanks het vorenstaande heeft klagers advocaat op verzoek van verzekeraar een nieuw bezoek aan klager gebracht in het bijzijn van een arbeidsdeskundige, aangezien klager volledig arbeidsongeschikt was geworden.

Om onbegrijpelijke redenen weigerde verzekeraar tot eind juni 2002 verdere voorschotten te verlenen. Voorstellen om de schadeposten, waaronder gemiste fooien, in onderling overleg verder te onderbouwen sloeg hij in de wind, althans negeerde hij. Ook op de in zijn opdracht en in overleg met hem door klagers advocaat verrichte werkzaamheden buiten rechte verstrekke hij geen voorschot. Overigens stelt hij niet dat deze werkzaamheden nodeloos waren en noemt hij ze zelfs constructief.

In een brief van 11 februari 2002 aan het expertisebureau heeft klagers advocaat nogmaals benadrukt dat klager bereid is tot alle medewerking aan arbeidsreïntegratie en medisch herstel. Het expertisebureau en verzekeraar bleven echter bij een vertragende behandeling van de zaak.

Daarom legde de advocaat in een brief van 4 juni 2002 aan het expertisebureau nogmaals vast waar de schoen wringt. Ondanks het uitdrukkelijke verzoek om een omgaande reactie bleef zelfs een ontvangstbevestiging uit.

Nadat klagers advocaat op 25 juni 2002 telefonisch contact had opgenomen met verzekeraar zegde deze toe € 5.000,- aan klager betaalbaar te stellen.

In een brief van 28 juni 2002 heeft klagers advocaat nogmaals aangegeven dat hij met de gang van zaken niet instemt. Uiteindelijk ontving de advocaat een brief van 30 juli 2002 van verzekeraar die aanleiding is tot de klacht.

De hoeveelheid door de advocaat aan de zaak verrichte werkzaamheden is voornamelijk gevolg van de weigerachtige houding van verzekeraar. De niet betaalde kosten buiten rechte bedragen thans € 2.461,86. Desondanks weigert verzekeraar op deze kosten voorschotten te verstrekken en wil hij zelfs dat de advocaat nogmaals klager bezoekt.

De werkzaamheden van klagers advocaat kunnen de dubbele redelijkheidstoets (artikel 6:96 BW) doorstaan. De toekomstige schade van klager, waaronder verlies aan verdienvermogen, smartengeld en overige schade, is aanzienlijk.

#### Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar verstrekke het eerste voorschot van f 500,- aan klager op basis van de eerste schadestaat van klagers advocaat bij diens brief van 28 juni 2000. Deze schadestaat sloot op een bedrag van f 372,26. Verzekeraar heeft toen de buitengerechtigde kosten in beraad gehouden, maar wel de medische verschotten betaald.

Bij brief van 12 september 2000 heeft verzekeraar een nader voorschot van f 1.000,- verleend en de buitengerechtigde kosten conform de declaratie van 7 augustus 2000 van de advocaat betaalbaar gesteld.

De belangrijkste klacht is dat verzekeraar vervolgens tot eind juni 2002 weigerde verdere voorschotten te verlenen. Aanvankelijk werkte klager volledig, pas op 20 december 2000 werd hij arbeidsongeschikt. Na wat strubbelingen met de werkgever betaalde deze alsnog het salaris volledig door behoudens de fooien. In overleg met het door verzekeraar ingeschakelde schaderegelingsbureau is besloten een reïntegratiedeskundige in te schakelen. Intussen verleende verzekeraar aan klager nog een nader voorschot van f 2.000,-.

2003/29 Mo

Op 28 mei 2001 bevestigde klagers advocaat dat het verlies aan verdienvermogen inderdaad alleen bestaat uit het gemis aan fooien, daar de werkgever het loon inmiddels volledig doorbetaalde.

Het schaderegelingsbureau vroeg bij brief van 28 juni 2001 nog eens aan klagers advocaat hoe klager aankijkt tegen verdere reïntegratiebegeleiding. De advocaat antwoordde bij brief van 29 juni 2001, waarin hij om nadere voorschotten vroeg en meedeelde dat het bedrag van gemiste fooien inmiddels was opgelopen tot f 3.729,78. Het door verzekeraar verleende voorschot bedroeg op dat moment f 3.500,-, terwijl hij de hoogte van de post fooien wilde bediscussiëren en voor deze post ook het netto bedrag geldt. Verzekeraar was dan ook van mening voldoende voorschotten verleend te hebben. Het schaderegelingsbureau heeft de advocaat op 5 juli 2001 geantwoord.

De verdere correspondentie betreft voornamelijk de begeleiding van de reïntegratiedeskundige en een medische expertise. Uit correspondentie tussen de advocaat en het schaderegelingsbureau in februari 2002 blijkt dat de bedrijfsarts enerzijds werkhervatting afraadt en anderzijds meedeelt dat er mogelijkheden zijn tot werkhervatting binnen het bedrijf van klagers werkgever. Op 27 maart 2002 bevestigde het schaderegelingsbureau aan de advocaat dat verzekeraar een nader voorschot van € 450,- zal betalen en stelde tegelijkertijd voor dit dossier te bespreken. Op deze laatste suggestie ging de advocaat niet in. Wel overlegde hij op 25 juni 2002 met verzekeraar, hetgeen resulteerde in een nader voorschot van € 5.000,-. Deze nadere bevoorschotting werd mede ingegeven door het feit dat de (schade)post fooien doorloopt en het inmiddels een jaar later is. De concrete vaststelling van deze schadepost dient echter nog te geschieden.

Er is inmiddels een akkoord over de te benoemen specialist die een expertise zal verrichten en is er ook akkoord over de vraagstelling aan de specialist. De expertise is thans in gang gezet, doch de rapportage moet nog verschijnen.

Omtrent de buitengerechtelijke kosten heeft verzekeraar regelmatig met de advocaat gecorrespondeerd. Mede in verband met de zogenaamde dubbele redelijkheidstoets en het belang van de zaak, dat nog niet is te schatten, heeft verzekeraar ervoor gekozen steeds al dan niet gedeeltelijk voorschotten te verlenen op de verschenen declaraties. In totaal heeft de advocaat bij verzekeraar een bedrag van € 5.849,95 gedeclareerd, waarvan verzekeraar een bedrag van € 4.213,15 als voorschot heeft betaald. Dat is redelijk omdat een definitieve toetsing van de buitengerechtelijke kosten pas bij een eindafwikkeling kan plaatsvinden. Op dit moment is de uiteindelijke schade moeilijk te begroten.

#### 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

1. Klager beklagt zich kort gezegd over de negatieve en inadequate behandeling van zijn schade door verzekeraar, met name wat betreft het verlenen van voorschotten onder algemene titel en het vergoeden van de kosten buiten rechte.
2. Klager heeft in zijn commentaar niet de juistheid bestreden van de opgave door verzekeraar in zijn verweerschrift van door hem betaalde voorschotten op de door klager geleden schade en op de buitengerechtelijke kosten, zodat de Raad van de juistheid van deze opgave zal uitgaan.

2003/29 Mo

3. Hetgeen verzekeraar blijkens die opgave heeft betaald als voorschotten op de door klager geleden schade komt de Raad op grond van de door partijen overgelegde stukken niet onverdedigbaar voor. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat partijen nog in afwachting zijn van de resultaten van een neurologisch onderzoek naar de beperkingen die klager stelt als gevolg van het ongeval te ondervinden, en voorts dat de werkgever blijkbaar een tijd lang klagers loon heeft doorbetaald, hetgeen de door klager geleden schade heeft beperkt.

4. Gelet op de omstandigheden van het geval, voorzover blijkend uit de door partijen overgelegde stukken, acht de Raad voorts niet onverdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat hij voorshands kan volstaan een bedrag van €4.213,15 als voorschot uit te keren op het tot dat moment door de advocaat van klager totaal gedeclareerde bedrag van €5.849,95, maar dat hij bereid is tot vergoeding van een hoger bedrag, indien hij daartoe bij afronding van de onderhandelingen op grond van art. 6:96 lid 2, aanhef en onder c, Burgerlijk Wetboek mocht blijken gehouden te zijn.

5. Door te handelen als hiervoor onder 3 en 4 is omschreven heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht ongegrond zal worden verklaard.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 14 april 2003 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Drs. D.F. Rijkels, arts, Mr. B. Sluijters en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)