

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/33 Rbs

in de klacht nr. 2002.4709 (133.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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

Klaagster heeft een rechtsbijstandverzekering gesloten. Zij heeft verzekeraar verzocht rechtsbijstand te verlenen in een geschil dat is ontstaan tussen haar en een stichting die een wielerevenement heeft georganiseerd in de plaats waar klaagster een publieksattractie exploiteert. Klaagster houdt de stichting aansprakelijk voor de omzetsdaling van haar bedrijf, omdat het vanwege het wielerevenement niet, althans slechts zeer beperkt bereikbaar is geweest voor het publiek.

De toepasselijke polisvoorwaarden luiden, voor zover hier van belang:

'Artikel 7. Uitsluitingen

7.1 Algemene beperkingen en uitsluitingen

Aan de rubriek(en) kunnen geen rechten worden ontleend indien:

a. de verzekerde zijn verplichtingen zoals genoemd in de voorwaarden niet nakomt en daardoor de belangen van (verzekeraar) schaadt. Daarvan is in ieder geval sprake indien:

(...)

- de verzekerde niet alle van belang zijnde informatie aan (verzekeraar) (heeft) verstrekt;

(...).'

2003/33 Rbs

### De klacht

Verzekeraar schiet tekort in de behartiging van de belangen van klaagster. Kort weergegeven gaat het om het volgende.

De organisatie van de wielervedstrijden was in handen van een stichting waarvan de bestuursleden voornamelijk ambtenaren van de plaatselijke gemeente waren. Drie à vier weken vóór de wedstrijden werd klaagster al dagelijks geconfronteerd met totale of slechts minimale bereikbaarheid van haar bedrijf. Die toestand heeft geduurd tot twee weken na afloop van de wedstrijden. Bovendien was een bezoek aan het bedrijf van klaagster slechts mogelijk nadat entree was betaald voor het wielercours.

Klaagster heeft gebruik gemaakt van de geboden gelegenheid om de aandacht op haar bedrijf te vestigen in een door de stichting uitgegeven folder. De gegevens die zij daartoe had verstrekt, zijn evenwel verkeerd in de folder opgenomen, waardoor het erop neerkwam dat het bedrijf van klaagster gedurende de wedstrijden zou zijn gesloten. Klaagster heeft er voorts op gewezen dat de stichting al vóór de wedstrijden akkoord is gegaan met schadevergoedingen aan bedrijven die buiten het parcours lagen.

De stichting is haar toezegging niet nagekomen dat externe deskundigen eerst met klaagster in contact zouden treden zodat dezen zich een verantwoord beeld zouden kunnen vormen over de daadwerkelijk door klaagster geleden schade. In plaats van de stichting op toezeggingen te wijzen en nakoming hiervan te vragen, schaaft verzekeraar zich achter de stichting en de door haar gestelde eisen. Klaagster wil wel financiële gegevens verstrekken aan onpartijdige deskundigen, maar niet - vanwege de belangenverstremming - aan ambtenaren van de gemeente c.q. stichtingsbestuurders, die in brieven zelf al hebben aangegeven dat zij ondeskundig zijn met betrekking tot het vaststellen van schade. Klaagster acht haar schadeclaim van f 6.175,- in vergelijking met de door een andere onderneming, soortgelijk aan die van klaagster, gevraagde vergoeding van f 15.000,- niet buitensporig.

De stichting heeft klaagster een opgave van de omzet in de maand oktober (zonder de herfstvakantie) over de afgelopen drie tot vier jaar gevraagd en dit vervolgens verhoogd tot vier en vijf jaren. Verzekeraar doet daar nog een schepje bovenop door een jaaroverzicht van omzet, winst en verlies e.d. te verlangen.

De kosten van een door de stichting gevraagde accountantsverklaring bedragen € 375,- per uur. Verzekeraar hoort die kosten voor zijn rekening te nemen, althans het risico daarvan op zich te nemen als hij een zaak in behandeling heeft genomen. Door dit niet te doen en nog een aanvullende eis met betrekking tot het mede door klaagster uitgeoefende café-restaurant te formuleren wil verzekeraar klaagster afschrikken. Klaagster kan zich hiermee niet verenigen.

### Het standpunt van verzekeraar

Klaagster heeft op 17 juni 1999 verzekeraar om rechtsbijstand verzocht. Verzekeraar heeft zich bij brief van 20 augustus 1999 tot de stichting gewend. Op dezelfde datum heeft verzekeraar klaagster gewezen op de diverse juridische voetangels en klemmen die de vordering tot vergoeding van gedeelde omzet mogelijk in de weg staan. De stichting heeft bij brief van 20 september 1999 de vordering gemotiveerd betwist; voorts heeft zij de omzetsderving ter discussie gesteld en impliciet om een onderbouwde schadeberekening verzocht. Verzekeraar heeft klaagster opnieuw erop gewezen dat zij het bewijs van de omvang van de schade dient te leveren en haar verzocht de omzetgegevens van

2003/33 Rbs

voorgaande jaren aan verzekeraar toe te sturen. Ofschoon verzekeraar deze informatie niet van klaagster heeft ontvangen, heeft hij in overleg met klaagster de stichting nogmaals aangeschreven, waarbij grondig is ingegaan op de standpunten van de stichting. De stichting heeft daarop bij brief van 2 februari 2000 wederom betwist aansprakelijk te zijn; wel heeft zij zich bereid verklaard klaagster in de schade tegemoet te komen indien de juistheid van de schade komt vast te staan. Bij brief van 9 mei 2000 heeft de stichting het verzoek herhaald om de schade via accountantsverklaringen te onderbouwen. Naar aanleiding van deze brief heeft verzekeraar de kwestie opnieuw bestudeerd. Bij brief van 6 juli 2000 is klaagster verzocht de schade inzichtelijk te maken door toezending van alle relevante stukken uit de boekhouding. Na een rappel heeft klaagster bij brief van 6 oktober 2000 geantwoord dat zij zich op kosten gejaagd acht door de stichting en daarom wenst dat de zaak aan de rechter wordt voorgelegd. Verzekeraar heeft klaagster erop gewezen dat ook de rechter zal verlangen dat zij de schade door middel van specificaties aantoont. Bij brief van 17 november 2000 heeft klaagster meegedeeld geen accountantskosten te willen maken en de stichting geen inzage te willen geven in de boekhouding, maar wel bereid te zijn de financiële gegevens strikt vertrouwelijk aan de rechter ter beschikking te stellen. Na nieuwe bestudering van het dossier heeft verzekeraar klaagster bij brief van 6 april 2001 bericht dat het naar zijn oordeel niet mogelijk is de schade te verhalen. Tegen dit standpunt heeft klaagster geprotesteerd. Verzekeraar heeft klaagster bij brief van 21 juni 2001 medegedeeld dat zijn standpunt met betrekking tot de haalbaarheid wellicht te resoluut was en klaagster verzocht om financiële onderbouwing van de claim, omdat eerst aan de hand daarvan beoordeeld kan worden of verdere actie zinvol zou zijn. Bij brief van 13 april 2002 reageerde klaagster hierop, maar liet wederom na om haar schadeclaim door middel van stukken toe te lichten. Zij verzocht verzekeraar de situatie ter plaatse te komen bekijken. Daarna is nog verder gecorrespondeerd. Uiteindelijk heeft verzekeraar klaagster bericht dat hij het dossier bij gebrek aan medewerking (i.c. toezending van relevante stukken) zou sluiten. Inmiddels had klaagster zich evenwel tot de Raad van Toezicht gewend.

Het geheel overziende meent verzekeraar dat hij in deze zaak naar behoren heeft gehandeld. Van meet af aan is klaagster om nadere informatie, in het bijzonder om bewijsstukken ter zake van de gestelde schadeomvang gevraagd en is haar duidelijk gemaakt waarom die gegevens zo belangrijk zijn. Verzekeraar heeft klaagster niet gevraagd om een (kostbare) accountantsverklaring, maar om inzicht in de boekhoudgegevens. Desondanks zijn van klaagster nimmer stukken ontvangen. Veel tijd is verloren gegaan met de correspondentie tussen klaagster en verzekeraar. Dit tijdverlies kan niet aan de wijze van behandeling door verzekeraar worden toegeschreven. Zodra klaagster de gevraagde stukken alsnog aan verzekeraar ter beschikking stelt, is verzekeraar bereid - voor zover nog mogelijk - de dossierbehandeling voort te zetten.

#### Het commentaar van klaagster

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog toegelicht. Volgens klaagster neemt verzekeraar een vooringenomen standpunt in met betrekking tot de haalbaarheid van de claim en verlangt hij ten onrechte van klaagster een kostbaar bewijs van de omvang van de schade. Een bewijs dat voor klaagster ook nog bezwarend is, gelet op de belangenverstrengeling tussen de gemeente (verhuurder van de door klaagster geëxploiteerde publieksattractie) en de stichting die de wielervedstrijd heeft

2003/33 Rbs

georganiseerd. Het is beter als eerst een deskundige wordt ingeschakeld die uitgaat van de aannemelijkheid van de schade. Daarna kan van gedachten worden gewisseld over de omvang van de schade.

#### Het oordeel van de Raad

1. Klaagster heeft verzekeraar om rechtsbijstand gevraagd ter zake van een vordering tot vergoeding van omzetsderving, gericht tegen een stichting die een wielerevenement heeft georganiseerd. De stichting heeft aansprakelijkheid betwist, maar zich bereid verklaard klaagster in een onevenredige inkomstenderving tegemoet te komen, mits het gestelde omzetverlies komt vast te staan.

2. Naar aanleiding hiervan heeft verzekeraar jegens klaagster het standpunt ingenomen dat essentieel is dat klaagster de omvang van de schade bewijst. Daarom heeft verzekeraar aan klaagster verzocht hem boekhoudkundige gegevens en bescheiden te verschaffen aan de hand waarvan de haalbaarheid van de vordering van klaagster kan worden beoordeeld. Klaagster heeft weliswaar ook onder de aandacht van verzekeraar gebracht dat de stichting kan worden verweten dat de bereikbaarheid van de bedrijven die gelegen zijn aan het parcours van het wielerevenement, niet goed is georganiseerd, maar dit neemt niet weg dat verdedigbaar is het door verzekeraar ingenomen standpunt dat het onderzoek naar de gestelde omzetsderving voorop dient te worden gesteld.

3. Nu uit de stukken blijkt dat klaagster de gevraagde financiële gegevens tot dusverre niet aan verzekeraar heeft verschaft, is voorts verdedigbaar dat verzekeraar de behandeling van de zaak heeft opgeschort.

4. De slotsom van hetgeen hiervoor is overwogen is dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad en dat de klacht mitsdien ongegrond moet worden verklaard.

#### De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 12 mei 2003 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. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)

