

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/041 Mo

in de klacht nr. 2006.2274 (047.06)

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

Op 12 december 2005 was klaagster betrokken bij een aanrijding, waarvoor de verzekerde van verzekeraar aansprakelijk is. Klaagster heeft de schade voor casco-expertise aangemeld bij haar WA/cascoverzekeraar en verzekeraar op 16 december 2005 aansprakelijk gesteld voor de materiële schade, waaronder waardevermindering.

Verzekeraar heeft op 5 januari 2006 aansprakelijkheid erkend en klaagster verzocht haar vordering op de gebruikelijke wijze in te dienen.

De klacht

Op 24 januari 2006 heeft de tussenpersoon van klaagster verzekeraar een afschrift van het expertiserapport gestuurd met het verzoek om alvast het eigen risico ad € 136,- (moet zijn: € 135,-) aan haar over te maken. Vervolgens werd de tussenpersoon van klaagster op 31 januari 2006 gebeld door een medewerker van verzekeraar die hem mededeelde dat de vordering al was betaald aan de cascoverzekeraar omdat die de vordering eerder had ingediend. De tussenpersoon van klaagster werd medegedeeld dat hij zich tot die cascoverzekeraar moest wenden. De tussenpersoon heeft zich nog diezelfde dag over deze gang van zaken beklaagd bij de manager van de afdeling Schaderegeling. Hierop ontving de tussenpersoon een antwoord per e-mail van een andere medewerkster van verzekeraar. Op 7 februari 2006 heeft de tussenpersoon van klaagster zich wederom tot de manager van de afdeling Schaderegeling gewend en zijn verbazing uitgesproken over de beantwoording van de klacht door een hem niet bekende medewerkster en heeft hij

2007/041 Mo

medegedeeld dat verzekeraar door betaling van het eigen risico en waardevermindering aan de cascoverzekeraar niet aan zijn verplichtingen jegens klaagster heeft voldaan, zoals gesteld werd. Alleen al het ontbreken van een betaling van de wettelijke rente vormt hiervoor voldoende aanwijzing. Ook heeft de tussenpersoon van klaagster medegedeeld dat de buitengerechtelijke kosten door deze gang van zaken alleen maar onnodig toenemen.

Aangezien het vervolgens stil bleef, heeft de tussenpersoon van klaagster de manager van de afdeling Schaderegeling op 8 maart 2006 nogmaals een e-mail gezonden. Bij brief van 9 maart 2006 heeft genoemde manager de tussenpersoon van klaagster medegedeeld dat hij van mening is dat verzekeraar heeft gehandeld conform de eisen die de Raad van Toezicht Verzekeringen stelt aan het Verzekeringsbedrijf ten aanzien van actief schaderegelen. Voorts deelde hij mede dat het niet gebruikelijk is om wettelijke rente te voldoen over een cascovordering en stelde hij betaling in het vooruitzicht van een bedrag ad € 5,48 wegens wettelijke rente, berekend over het bedrag ter zake van waardevermindering en eigen risico ad € 575,- in de periode 12 december 2005 tot 9 maart 2006.

De tussenpersoon van klaagster heeft de manager van de afdeling Schaderegeling vervolgens bij brief van 6 april 2006 verzocht zijn standpunt nader toe te lichten en hem tegelijkertijd verzocht een (voorwaardelijk) minimum bedrag aan buitengerechtelijke kosten aan klaagster te betalen. Hierop heeft genoemde manager bij brief van 27 april 2006 medegedeeld dat verzekeraar bij zijn standpunt blijft en dat hij bij een vordering van een cascoverzekeraar inclusief eigen risico ervan mag uitgaan dat de cascoschade en het eigen risico is uitbetaald aan de verzekerde.

Klaagster verwijt verzekeraar dat hij - hoewel hij daartoe verplicht is - niet aan klaagster heeft vergoed de wettelijke rente over het gehele erkende, althans niet-betwiste schadebedrag en de in redelijkheid door klaagster gemaakte buitengerechtelijke kosten.

Het standpunt van verzekeraar

Op 14 december 2005 heeft de eigen verzekerde van verzekeraar de schade van 12 december 2005 gemeld. Bij brief van 16 december 2005 heeft de tussenpersoon van klaagster verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de door klaagster als gevolg van het ongeval geleden schade. In deze brief heeft de tussenpersoon van klaagster medegedeeld dat de schade zou worden vastgesteld door een expert van de cascoverzekeraar van de auto van klaagster. Verder heeft hij aangegeven dat verzekeraar een afschrift van het expertiserapport zou worden toegezonden en heeft hij verzekeraar gevraagd of hij de aansprakelijkheid erkent. Op 5 januari 2006 heeft verzekeraar de tussenpersoon van klager medegedeeld dat hij aansprakelijkheid erkent en dat de vordering op de gebruikelijke wijze kan worden ingediend.

Op 26 januari 2006 heeft de cascoverzekeraar van de auto van klaagster via het clearinghouse een claim ingediend van € 2.520,43 voor de cascoschade, € 440,- voor de waardevermindering en € 135,- voor het eigen risico van klaagster. Het is niet ongebruikelijk dat de cascoverzekeraar de persoonlijke schades in de cascovordering meeneemt. Verondersteld mag dan worden dat de cascoverzekeraar en zijn verzekerde dit onderling hebben afgestemd.

2007/041 Mo

Het gevorderde bedrag van totaal €3.095,43 is dezelfde dag aan de cascoverzekeraar overgemaakt. Verzekeraar mocht ervan uitgaan dat de cascoverzekeraar het eigen risico en de waardevermindering zou doorbetalen aan klaagster. Voor de snelheid van de doorboeking naar klaagster is verzekeraar niet verantwoordelijk.

De brief van 24 januari 2006, waarin de tussenpersoon van klaagster verzekeraar verzoekt het eigen risico van € 136,- (moet zijn: € 135,-) te vergoeden en waarin hij vermeldt dat over de waardevermindering nog nader bericht volgt, is - mede door de elektronische verwerking - eerst op 31 januari 2006 in behandeling genomen. Helaas is niet meer precies vast te stellen wanneer de brief is ontvangen. De tussenpersoon van klaagster is diezelfde dag door verzekeraar gebeld met de mededeling dat de gelden reeds waren overgemaakt aan de cascoverzekeraar.

Op 31 januari 2006 heeft de tussenpersoon van klaagster zich over de gang van zaken bij de manager van de afdeling Schaderegeling beklaagd en zich op het standpunt gesteld dat verzekeraar handelt uit een soort gemakzucht om aan een ander uit te betalen dan aan klaagster. Klaagster gaat voorbij aan het feit dat de cascoverzekeraar de schadeclaim heeft ingediend en dat in een dergelijke situatie verzekeraar moet veronderstellen dat klaagster en de cascoverzekeraar dat onderling hebben afgesproken.

Op 6 februari 2006 heeft de manager van de afdeling Schaderegeling de tussenpersoon van klaagster medegedeeld dat het wellicht correcter was geweest als verzekeraar alvorens uit te betalen, had nagevraagd of er inderdaad overeenstemming tussen de cascoverzekeraar en klaagster was over het betaaladres. De manager van de afdeling Schaderegeling van verzekeraar stelt in zijn e-mail dat de handelwijze van verzekeraar geen negatieve invloed heeft gehad op het voldoen aan de verplichtingen van verzekeraar jegens klaagster.

In zijn e-mail van 7 februari 2006 valt de tussenpersoon van klaagster erover dat het antwoord door een andere medewerkster van verzekeraar is verstuurd. Hij gaat evenwel geheel voorbij aan het feit dat de afzender van de mail de manager van de afdeling Schaderegeling is.

De tussenpersoon van klaagster stelt in deze e-mail verder dat de cascoverzekeraar een derde is en hij vordert voor het eerst de wettelijke rente over het gehele schadebedrag. Aangenomen mag worden dat de tussenpersoon van klaagster bekend is met de overeenkomst die verzekeringsmaatschappijen onderling hebben gesloten over het vorderen van wettelijke rente over de casco-vordering. Mogelijk is daarom in de brief van 9 maart 2006 alleen de wettelijke rente over de persoonlijke schade van €575,- over de periode 12 december 2005 tot 9 maart 2006 uitgekeerd voor een bedrag van €5,48. Het was wellicht beter geweest als eveneens de wettelijke rente over de cascovordering over de periode 12 december 2005 tot 30 januari 2006 was uitgekeerd. Hierbij is dan rekening gehouden met een periode van 4 dagen voordat het geld daadwerkelijk op de rekening van de cascoverzekeraar was bijgeschreven. Verzekeraar zal alsnog het bedrag van $49/365 \times € 100,82$ (€2.520,43 a 4%) is € 13,53 rechtstreeks aan klaagster uitkeren.

In zijn brief van 6 april 2006 vordert de tussenpersoon van klaagster voor de eerste keer de buitengerechtelijke kosten. Helaas is dit bij de beantwoording van de brief op 27 april jl. niet opgemerkt. Op grond van artikel 6:69 lid 2 sub c BW dienen de in rekening gebrachte kosten gezien de gegeven omstandigheden redelijk te zijn, zowel gezien de aanleiding om ze te maken als naar omvang.

2007/041 Mo

Verzekeraar heeft direct na aanbieding de gelden overgemaakt. De tussenpersoon van klaagster heeft de initiële aansprakelijkstelling gedaan (één brief) en heeft zich ingezet voor het verhalen van de wettelijke rente (totaal € 19,01). Hij kan klaagster hiervoor kosten in rekening hebben gebracht. Indien klaagster verzekeraar een kopie van de nota ter zake van de buitengerechtelijke kosten zendt, alsmede een betaalbewijs waaruit blijkt dat klaagster deze kosten daadwerkelijk heeft gemaakt, dan is verzekeraar bereid deze kosten aan klaagster te vergoeden, mits deze redelijk zijn in relatie tot het te vorderen bedrag. Overigens moet klaagster volgens verzekeraar zeer wel in staat zijn geweest om zelf in een eenvoudige brief verzekeraar aansprakelijk te stellen voor de door haar geleden schade. Het schadeformulier liet op het punt van aansprakelijkheid van de verzekerde van verzekeraar immers niets aan duidelijkheid te wensen over.

De overige brieven van de tussenpersoon van klaagster hebben geen betrekking op de schadeafwikkeling door verzekeraar, maar zien vooral op de relatie tussen de cascoverzekeraar en (de tussenpersoon van) klaagster. De kosten die voortvloeien uit de (voor verbetering vatbare) communicatie tussen de cascoverzekeraar en de tussenpersoon beschouwt verzekeraar niet als buitengerechtelijke kosten die voor zijn rekening zouden moeten komen.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd. Klaagster heeft nog aangevoerd dat de buitengerechtelijke kosten door de klachtenprocedure hoger zijn geworden, hetgeen zij verzekeraar bij brief van 6 april 2006 heeft medegedeeld. Volgens klaagster kan in zaken als de onderhavige niet meer gesproken worden van een eenvoudige schaderegeling. Voorts heeft klaagster medegedeeld dat de stelling van verzekeraar dat de cascoverzekeraar van klaagster de persoonlijke schade van klaagster heeft gevorderd, niet blijkt uit het dossier. Tot slot heeft klaagster nog aangevoerd dat de verplichting van WA-verzekeraars om wettelijke rente - ook ongevraagd - te betalen aan de benadeelde, niets van doen heeft met overeenkomsten tussen verzekeringmaatschappijen onderling; die overeenkomsten regarderden een benadeelde volgens klaagster in het geheel niet.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad acht verdedigbaar dat verzekeraar het door klaagster gevorderde bedrag ter zake van eigen risico en waardevermindering aan klaagsters cascoverzekeraar heeft betaald nu deze zijn vordering - waaronder tevens het door klaagster gevorderde bedrag ter zake van eigen risico en waardevermindering - eerder dan de tussenpersoon van klaagster, voorzien van alle benodigde bescheiden, bij verzekeraar heeft ingediend en verzekeraar, gezien het feit dat de tussenpersoon van klaagster in zijn contacten met verzekeraar zelf de cascoverzekeraar heeft genoemd, ervan uit mocht gaan dat de tussenpersoon van klaagster en de cascoverzekeraar onderling hadden afgesproken dat de cascoverzekeraar de gehele schade zou vorderen. In zoverre is de klacht dan ook ongegrond.
2. Ongegrond acht de Raad voorts de klacht dat verzekeraar niet de wettelijke rente over het gehele erkende schadebedrag aan klaagster heeft vergoed. Verzekeraar heeft immers op het eerste verzoek van klaagster om vergoeding van wettelijke rente deze

2007/041 Mo

over de persoonlijke schade uitgekeerd en in zijn verweerschrift bovendien aangeboden alsnog de wettelijke rente over de cascovordering uit te keren.

3. Wat betreft de gevorderde buitengerechtelijke kostenvergoeding is de Raad van oordeel dat er onvoldoende aanleiding was voor de tussenpersoon om buitengerechtelijke kosten te maken nu de gehele vordering reeds aan de cascoverzekeraar was voldaan en verzekeraar zich bereid heeft getoond ook de wettelijke rente over de cascovordering aan klaagster te voldoen. Ook in zoverre is de klacht ongegrond.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Aldus is beslist op 14 mei 2007 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)