

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/069 Mo

in de klacht nr. 2007.1018 (026.07)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden verzekeraar in de gelegenheid te stellen in een zitting te worden gehoord, maar deze heeft verklaard daarvan geen gebruik te maken.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

### Inleiding

Op 1 juni 2006 heeft klagers echtgenote als voetganger letsel opgelopen toen een via een gevolmachtigd agent bij verzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto op een bedrijventerrein achteruit reed.

Nadat klager op 2 juni 2006 de verzekerde aansprakelijk had gesteld voor deze schade, heeft een medewerker van de gevolmachtigd agent van verzekeraar in een brief van 14 juni 2006 aan klager bericht: 'Uw brief aan onze verzekerde hebben wij ontvangen. Wij erkennen geen aansprakelijkheid aangezien onze verzekerde van mening is dat u cq uw echtgenote tegen de zijkant van de auto bent gelopen. Omdat onze verzekerde geen schade heeft opgelopen hebben wij ons dossier gesloten.'

Nadien heeft verzekeraar de afwikkeling van deze schade overgenomen. In een brief van 6 september 2006 heeft hij aan klagers echtgenote bericht dat hij aan haar inmiddels een slotbetaling van € 2.500,- voor smartengeld met rente had overgemaakt.

### De klacht

Klager beklaagt zich over de gevolmachtigd agent en met name over de betreffende medewerker van dit bedrijf, omdat na de aansprakelijkstelling:  
a. bij hen sprake was van grove nalatigheid en dus wanprestatie;  
b. zij zonder daartoe de bevoegdheid van verzekeraar te hebben ontvangen, dus onrechtmatig, handelden.

Op 1 juni 2006 veroorzaakte een bij de gevolmachtigd agent verzekerde autobezitter een verkeersongeluk, zoals door klager omschreven in de op 2 juni 2006 aan de veroorzaker van het ongeval gezonden aansprakelijkheidstelling. Omdat de veroorzaker is doorgereden, werd aangifte gedaan bij de politie.

2007/069 Mo

De reactie van de medewerker van de gevolmachtigd agent in een brief van 14 juni 2006 op de aansprakelijkheidstelling was hemeltergend.

In een later telefoongesprek bleek dat de medewerker zijn verzekeringswerk niet naar behoren wenste uit te voeren. Hij zei letterlijk: "Ik moet mijn verzekerde op zijn woord geloven en kan niet ingaan op uw verhaal". Na hem daarop te hebben uitgelegd dat aangifte was gedaan en dat hij, als hij zijn werk naar behoren zou hebben gedaan, dit had kunnen weten, reageerde hij als volgt: "nou dan zie ik wel hoe het verder afloopt", waarmee het gesprek ten einde was.

Naar aanleiding van dit zeer onaangename gesprek heeft klager op 22 juni 2006 aan de medewerker een brief geschreven waarmede hij hem op zijn tekortschieten heeft gewezen. De brief bleef echter onbeantwoord.

Klager is van mening, dat het optreden van de medewerker zijn royeren rechtvaardigt (deze persoon is een aanfluiting voor het verzekeringsbedrijf) en dat de gevolmachtigd agent, die toestaat dat zijn werknemers op deze malafide wijze te werk kunnen gaan, op zijn bonafide status moet worden getoetst.

#### Het standpunt van verzekeraar

De klacht heeft betrekking op het gedrag van een medewerker van een gevolmachtigd agent van verzekeraar. De klacht ziet op de foutieve reactie op de aansprakelijkstelling en het handelen door de medewerker buiten de volmacht van verzekeraar. De klacht richt zich met zoveel woorden tegen de gevolmachtigd agent en niet tegen verzekeraar.

In de volmachtovereenkomst met de gevolmachtigd agent is opgenomen dat letselzaken door verzekeraar zelf worden behandeld. Hetzelfde geldt voor klachten bij het Klachteninstituut Verzekeringen. Uit het dossier blijkt dat bij aanvang van de behandeling duidelijk was dat het om een letselzaak ging. De medewerker van de gevolmachtigd agent heeft dus door eerst zelf de schade te behandelen tegen de instructies in gehandeld en is dus inderdaad buiten de volmacht getreden. Voorts deelt verzekeraar de visie van klager dat de afwijzing niet terecht is. Verzekeraar heeft daarom al aan de Ombudsman Verzekeringen meegedeeld het handelen van de medewerker niet juist te achten en te betreuren. Verzekeraar heeft geen kennis van de inhoud van telefonische reacties, anders dan de weergave door klager. Ervan uitgaand dat klager de gang van zaken juist weergeeft, lijkt de reactie van de medewerker op zijn minst niet adequaat. Ook dat betreurt verzekeraar.

Gelet op de inhoud van de volmachtovereenkomst én het feit dat beperkingen in een verzekeringsvolmacht op grond van de Wet op het financieel toezicht niet zijn tegen te werpen aan derden, heeft verzekeraar de klachtprocedure bij de Ombudsman voor zover deze betrekking heeft op de handelingen van de medewerker die (met overschrijding van de volmacht) in naam van verzekeraar zijn verricht, voor zijn rekening genomen.

Hoewel de bewoordingen van de klacht niet geheel duidelijk zijn, wenst klager kennelijk het ontslag van de medewerker en een onderzoek naar de bonafide status van de gevolmachtigd agent.

Daarin moet verzekeraar klager - hoezeer deze ook terecht klaagt over het handelen van de medewerker - teleurstellen. Verzekeraar is niet de werkgever van deze medewerker en kan hem dan ook niet ontslaan. De gevolmachtigd agent voldoet aan de vereisten die gelden voor een gevolmachtigd agent en op verzekeraar rust slechts de plicht om één maal per jaar te controleren of de

2007/069 Mo

gevolmachtigd agent nog aan die vereisten voldoet. Het toezicht is voor het overige geen taak van verzekeraar, maar van de Autoriteit Financiële Markten. Het staat verzekeraar vrij om volmachten te verlenen aan bedrijven die bij de toezichthouder als bevoegd geregistreerd zijn.

Gezien het voorgaande past het verzekeraar om zijn excuses aan te bieden voor de foute handelingen van de medewerker. Verzekeraar is echter niet in staat om (arbeidsrechtelijk) actie te ondernemen tegen de medewerker en is niet gehouden enig onderzoek naar de status van de gevolmachtigd agent te doen.

Het komt verzekeraar overigens voor dat de klacht, voor zover deze verder gaat dan een van de Raad gevraagd oordeel over het zorgvuldig en voorvarend optreden in het verkeer met consumenten bij het uitvoeren van de betreffende verzekeringsovereenkomst, buiten de taakomschrijving in artikel 5a van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen valt. Een bonafiditeitstoetsing lijkt buiten die taakstelling te vallen.

Verzekeraar verzoekt daarom de klacht gegrond te verklaren voor zover deze ziet op de verweten handelingen, maar klager niet-ontvankelijk te verklaren in hetgeen hij verder of meer verzoekt.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. De klacht is niet tegen verzekeraar gericht, maar tegen de medewerker van de gevolmachtigd agent. Klager heeft telefonisch op 15 juni 2006 aan de medewerker de toedracht verteld en meegedeeld dat aangifte was gedaan bij de politie. Tevens heeft hij meegedeeld dat er getuigen van het ongeluk waren, die de leugen van de "zielige" oude mensen (zo schreef de gevolmachtigd agent aan verzekeraar) onmiddellijk konden ontzenuwen. De medewerker deelde uiteindelijk in dit telefoongesprek mee dat dit inderdaad een ander licht op de zaak wierp. Hij kon als verzekeraar van zijn cliënt echter niets doen en moest de verklaring van zijn cliënt wel geloven. Waar zouden verzekeraars blijven als zij hun clientèle niet meer zouden geloven, waren zijn letterlijke woorden. Hij voegde er echter aan toe, dat hij de benodigde documentatie, zoals proces-verbaal en getuigenverklaringen, wel op zich liet afkomen. Uit de correspondentie tussen de medewerker en verzekeraar blijkt een niet aflatende inspanning van de medewerker om vooral geen aansprakelijkheid te erkennen en niet tot schadevergoeding over te gaan. De directie van de gevolmachtigd agent heeft niet ingegrepen. Dit rechtvaardigt de door klager verwachte sancties tegen beiden. De verzekeringsbranche is er bij gebaat, wanneer dit soort bedrijven en medewerkers wordt geweerd.

#### Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft met juistheid erkend dat de medewerker van zijn gevolmachtigd agent onjuist heeft gehandeld bij de afwikkeling van de door klager geclaimde, onder de werking van artikel 185 Wegenverkeerswet vallende schade. In zoverre zal de klacht gegrond worden verklaard, zij het zonder financiële consequenties voor verzekeraar, aangezien deze zelf de schade reeds heeft afgewikkeld met de echtgenote van klager en voorts een gesprek heeft aangekondigd met de leiding van de gevolmachtigd agent 'opdat deze fouten in de toekomst niet meer worden gemaakt'.

2007/069 Mo

2. Wat betreft het verlangen van klager dat de medewerker van de gevolmachtigd agent wordt 'geroyeerd' en dat de gevolmachtigd agent 'op zijn bonafide status wordt getoetst', heeft verzekeraar gemotiveerd uiteengezet dat en waarom hij niet aan dat verlangen kan en zal tegemoet komen. Dit acht de Raad verdedigbaar. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat het door verzekeraar aangekondigde gesprek met de leiding van de gevolmachtigd agent voorshands een voldoende zware maatregel is.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht, wat betreft punt 1 gegrond, en voor het overige ongegrond.

Aldus is beslist op 10 september 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)