

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2007/095 Rbs

in de klacht nr. 2006.4891 (148.06)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Op 7 september 2005 is klaagster een ongeval overkomen. Het ongeval is veroorzaakt door een verzekerde van een andere verzekeringsmaatschappij. Deze opende het linkerportier van zijn stilstaande voertuig precies op het moment dat klaagster op haar snorfiets passeerde. Bij het ongeval heeft klaagster, naast schade aan de snorfiets, letselschade opgelopen. Klaagster was verzekerd voor rechtsbijstand bij verzekeraar. Verzekeraar heeft de uitvoering van de polis - op grond van artikel 1 van de polisvoorwaarden - overgelaten aan een stichting (hierna te noemen: de stichting).

De klacht

De klacht is gericht tegen de handelwijze van de stichting bij het behartigen van de belangen van klaagster. De klacht is tweeledig:

Gebrek aan onafhankelijkheid. Bij onderzoek bleek dat de stichting een onderdeel is van de schadeverzekeraar van de wederpartij, althans dat die verzekeraar als vaste opdrachtgever een contractuele relatie heeft met de stichting. Volgens klaagster is hier sprake van een onaanvaardbare belangenverstrengeling. Klaagster verwijt de stichting dat met geen woord is gerept over de contractuele banden die bestaan tussen de stichting enerzijds en de schadeverzekeraar van de wederpartij anderzijds.

Wijze van belangenbehartiging. Het optreden van de stichting heeft bestaan uit een geringe briefwisseling. Na 10 maanden was er nog in het geheel niets voor

2007/095 Rbs

klaagster geregeld. Als gevolg van het ongeval heeft klaagster een complete verlamming van haar rechterbeen en is zij volstrekt invalide. Zij is aangewezen op een rolstoel en op andere voorzieningen, zoals een traplift. Omdat er geen voortgang zat in de afwikkeling van de schade en het treffen van de benodigde voorzieningen heeft klaagster zich tot een advocaat gewend.

Het standpunt van verzekeraar

Met betrekking tot de onafhankelijkheid. De schadeverzekeraar van de wederpartij treedt in deze zaak niet op als rechtsbijstandverzekeraar. De kosten van rechtsbijstand van de stichting, voor zover niet verhaalbaar bij de wederpartij, zijn daarom voor rekening van verzekeraar en niet voor rekening van genoemde schadeverzekeraar.

Klaagster is van mening dat - nu de desbetreffende schadeverzekeraar eveneens zijn rechtsbijstandportefeuille door de stichting laat uitvoeren - uit dien hoofde sprake is van ernstige belangenverstrengeling. Daarbij gaat klaagster volgens verzekeraar voorbij aan de constructie waarin de stichting met de aangesloten verzekeraars werkt.

Volgens de EG-richtlijn Rechtsbijstandverzekeringen uit 1987 mag een multi-brancheverzekeraar die tevens rechtsbijstandverzekeringen wil uitvoeren dit uitsluitend doen wanneer directie, boekhouding en personeel geheel gescheiden zijn. Dit om iedere schijn van belangenvermenging te vermijden. Deze richtlijn is in de Nederlandse wetgeving opgenomen in de Wtv (Wet toezicht verzekeringen 1993) in de artikelen 58 tot en met 62. In de constructie van de stichting en de vereniging waarvan de met de stichting samenwerkende verzekeraars lid zijn, wordt volledig aan de eis van de betreffende EG-richtlijn voldaan. Sterker nog, deze constructie heeft model gestaan voor genoemde EG-richtlijn omdat toen al de onafhankelijkheid van de stichting in het kader van de door deze instantie te verlenen rechtshulp aan de verzekerden van deze verzekeraars zodanig was gewaarborgd dat de aangesloten verzekeraars geen enkele invloed konden uitoefenen op de rechtshulpverlening door de medewerkers van de stichting.

De verzekeraar van de wederpartij treedt in deze zaak niet op als rechtsbijstandverzekeraar maar als tegenpartij van de stichting. In die situatie is er geen enkele contractuele relatie tussen de stichting en genoemde verzekeraar. Dat zou anders zijn wanneer in dit geval de betrokken automobilist ook een beroep zou kunnen doen op een bij diezelfde verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering die door de stichting zou moeten worden uitgevoerd. In dat geval zou sprake zijn van een zogenaamd belangenconflict conform artikel 60 sub b Wtv. Voor die situatie is geregeld dat beide verzekerden door de stichting gewezen worden op het feit dat het om een zogenaamd contradossier gaat en dat men op grond daarvan recht heeft de verdere rechtshulpverlening (binnen de bepalingen van de polisvoorwaarden) door een advocaat van vrije keuze te laten plaatsvinden. Een zodanig geval doet zich in deze zaak niet voor, aldus verzekeraar.

Verzekeraar benadrukt dat de onafhankelijkheid van de stichting niet alleen wettelijk maar ook in de praktijk bestaat.

Met betrekking tot de wijze van belangenbehartiging. Uit de behandeling van de zaak door de stichting blijkt geenszins dat de behandeling niet actief opgepakt is.

2007/095 Rbs

Verzekeraar heeft een overzicht van de verrichtingen van de stichting overgelegd waaruit de volgende verrichtingen kunnen worden afgeleid:

- 22 september 2005 telefonische intake, aansprakelijkheidsstelling wederpartij. De aansprakelijkheid is vervolgens door de wederpartij erkend.
- oktober 2005: de stichting verzoekt om bevoorschotting.
- 2 december 2005: huisbezoek door de stichting: afspraken omtrent medisch traject en medische onderzoeken. Via CIZ wordt huishoudelijke hulp geregeld, 3 uur per week. Op grond van de Wet voorzieningen gehandicapten (WVG) is een verzoek ingediend voor diverse voorzieningen (aanpassingen in woning en scootmobiel). Klaagster krijgt in de daaropvolgende maanden thuiszorg en hulp bij reïntegratie van de Arbodienst.
- 7 februari en 13 maart 2006: telefonische besprekingen van de stand van zaken met klaagster. Afspraak met klaagster om de indicatiestelling aan de stichting toe te zenden. Bij afwijzing zullen de kosten bij de wederpartij worden geclaimd.
- 16 maart 2006: brief aan neuroloog, verzoek om informatie.
- 2 mei 2006: huisbezoek. Aanpassingen op grond van de WVG zijn afgewezen. Besproken wordt dat in dit verband om een medische second opinion zal worden gevraagd. De verzekeraar van de wederpartij heeft toegezegd de voorzieningen te zullen vergoeden tot het tijdstip van toekenning van voorzieningen op grond van de WVG. De schade wordt doorgesproken. Een aanvullend voorschot wordt overeengekomen met de wederpartij. De thuissituatie leek goed onder controle. De hulp van de echtgenoot van klaagster speelt daarin een centrale rol. Klaagster bewoog zich voort op krukken (binnenshuis) en een geleende scootmobiel (buitenshuis).

Het commentaar van klaagster

Klaagster handhaaft dat in deze zaak sprake was van een volstrekt ongeoorloofde belangenverstrengeling waardoor zij nadeel heeft opgelopen.

Uit het gegeven overzicht van de verrichtingen van de stichting blijkt volgens klaagster nu precies waarom zij zich, ten einde raad, heeft gewend tot een andere raadsman. Er was veel tijd nodig om tot geen enkel resultaat te komen, aldus klaagster.

Het ongeval vond plaats op 7 september 2005. Op 2 december 2005 vond een eerste gesprek plaats met klaagster. Dat is dus bijna drie maanden later. Deze termijn van drie maanden werd uitsluitend gebruikt om een buitengewoon eenvoudige aansprakelijkheidsstelling aan te zeggen aan de wederpartij, die vervolgens direct aansprakelijkheid erkende.

Op 3 oktober 2005 vroeg de stichting om een bevoorschotting en het afleggen van een huisbezoek. Dat huisbezoek vond vervolgens pas twee maanden later plaats. Intussen sleepte klaagster zich voort op één been. Haar andere been is voor 100% uitgevallen.

In de periode van 2 december 2005 tot 13 maart 2006 vond eigenlijk in het geheel niets plaats. Er werd een geringe bevoorschotting uitgekeerd en er werden wat faxberichten uitgewisseld tussen de stichting en de verzekeraar van de wederpartij. De volgende bespreking vond plaats op 2 mei 2006, vijf maanden na het eerste gesprek. Inmiddels waren nog geen voorzieningen aangeboden en was nog geen begin gemaakt met een plan van aanpak.

Toen klaagsters huidige raadsman op 14 juli 2006 de behandeling van de zaak overnam, bijna een jaar na het ongeval, was in het geheel nog niets aan

2007/095 Rbs

voorzieningen of andere zaken geregeld. Volgens klaagster stelt verzekeraar in het verweerschrift in dit verband ten onrechte dat "de situatie goed onder controle leek". Er waren geen voorzieningen getroffen zoals een traplift, aanpassing van de woning en verstrekking van een aangepaste auto, maar evenmin was een begin gemaakt met de vaststelling van de materiële schade, immateriële schade, verlies aan verdien capaciteit etc.

Het verdere verloop van de klachtprocedure
Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. De Raad is van oordeel dat de klacht met betrekking tot de constructie van de stichting ongegrond is. De onafhankelijkheid van de stichting is voldoende gewaarborgd en van een belangenverstremming is geen sprake. De constructie voldoet aan de vereisten van EG-richtlijn Rechtsbijstandverzekeringen uit 1987, die in de Nederlandse wetgeving tot 1 januari 2007 was opgenomen in de artikelen 58 tot en met 62 van de Wet toezicht verzekeringsbedrijf 1993. Dit gedeelte van de klacht is derhalve niet gegrond.

2. Met betrekking tot de wijze van belangenbehartiging is de Raad van oordeel dat door de door verzekeraar ingeschakelde belangenbehartiger onvoldoende activiteiten zijn ontplooid om klaagsters schade af te wikkelen en de benodigde voorzieningen te treffen. Er is tussen september 2005 en mei 2006 enige correspondentie gevoerd en voorts zijn twee huisbezoeken afgelegd. Tot veel resultaat heeft dit echter niet geleid. De Raad is van oordeel dat meer had moeten worden ondernomen om de wederpartij ertoe te bewegen om de in verband met klaagsters invaliditeit noodzakelijke voorzieningen te financieren en/of ter beschikking te stellen. Dit gedeelte van de klacht is derhalve gegrond. Nu verzekeraar ter zitting heeft erkend dat voortvarender had moeten worden gehandeld ziet de Raad geen aanleiding aan dit oordeel consequenties te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels ongegrond, deels gegrond, overeenkomstig hetgeen hierboven is overwogen.

Aldus is beslist op 10 december 2007 door mr. B. Sluijters, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. E.M. Snijders-Koster, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. E.M. Snijders-Koster)