

## RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/41 Mo

in de klacht nr. 107.99

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, alvorens tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

### Inleiding

Klagers auto is op 14 juli 1998 beschadigd bij een aanrijding met een bij verzekeraar tegen het w.a.-motorrijtuigrisico verzekerde auto. Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade aan klagers auto vastgesteld op een bedrag van f 3.798,16 incl. BTW.

Blijkens het door de verzekerde bij verzekeraar ingediende aanrijdingsformulier ontstond de aanrijding doordat beide partijen aan weerszijden van een weg gelegen opritten afreden en zij op de weghelft van de verzekerde met elkaar in botsing kwamen.

Blijkens het door klager bij zijn motorrijtuigverzekeraar ingediende aanrijdingsformulier reed klager van een oprit achteruit de weg op, stond hij stil op de rechter weghelft en reed zijn tegenpartij, wiens auto geblindeerde ramen had en die klager niet had kunnen zien, achteruit tegen klagers auto aan.

Een getuige, klagers moeder, heeft in een op 27 september 1998 gedateerde verklaring verklaard dat klager 'geruime tijd stil' stond, respectievelijk 'even stil' stond. Nadien heeft zij nog schriftelijk verklaard dat klager reeds drie minuten had stilgestaan toen de aanrijding plaatsvond.

Verzekeraar heeft na tussenkomst van de Ombudsman Verzekeringen (Schadeverzekering) klager inmiddels volledig schadeloos gesteld.

2000/41 Mo

### De klacht

Klager is het niet eens met de wijze waarop verzekeraar zijn schadeclaim heeft behandeld. Klager heeft bijna een jaar op schade-uitkering moeten wachten. Klagers tegenpartij heeft de schuld aan de aanrijding erkend door klagers aanrijdingsformulier mee te ondertekenen. Klager stond stil en de tegenpartij is op klagers auto gebotst. De duur van klagers stilstand bedroeg 1 à 3 minuten. Verzekeraar deed het echter voorkomen dat de stilstandsduur slechts enkele seconden is geweest en dat klager doende was van de oprit de weg op te rijden. Verzekeraar heeft klager aan het lijntje gehouden. Klager verlangt dat de Raad verzekeraar, die volgens klager slecht bekend staat, terecht wijst.

### Het standpunt van verzekeraar

Uit het door de verzekerde via de tussenpersoon ingediende aanrijdingsformulier leidde verzekeraars schadebehandelaar - in die fase terecht - af dat de aanrijding het gevolg was van het feit dat beide betrokkenen nagenoeg gelijktijdig vanuit een uitrit de weg opgereden zijn. Afwikkeling op basis van gelijke schuld ligt dan - zoals reeds op 20 juli 1998 aan de tussenpersoon werd bericht - voor de hand.

Klagers rechtsbijstandverzekeraar meldde zich bij brief van 29 juli 1998 bij verzekeraar en vorderde 100% schadevergoeding. Verzekeraar antwoordde op 5 augustus 1998 gemotiveerd dat zou moeten worden afgewikkeld op basis van gelijke schuld. Het was overigens beter geweest wanneer hij toen ook direct de helft van het schadebedrag zou hebben overgemaakt.

De rechtsbijstandverzekeraar reageerde pas bij brief van 2 oktober 1998 onder toezending van een verklaring die kennelijk afkomstig is van de moeder van klager. Uit die verklaring zou moeten volgen dat klager al geruime tijd stilstond. Verzekeraar reageerde, door de werkvoorraad van de schadebehandelaar helaas met enige vertraging, bij brief van 29 oktober 1998.

De schadebehandelaar zette in die brief een kritische kanttekening bij de verklaring van de getuige en vroeg (terecht) om de duur van de beweerde stilstand te concretiseren. Deze brief is - gezien de reactie van de rechtsbijstandverzekeraar van 15 december 1998 - de getuige kennelijk in het verkeerde keelgat geschoten.

Verzekeraar heeft deze brief van de rechtsbijstandverzekeraar aan de tussenpersoon doorgestuurd met verzoek om het commentaar van de verzekerde. Dit commentaar was vervat in de brief van de tussenpersoon van 25 januari 1999. Nadat de rechtsbijstandverzekeraar inmiddels op 28 januari 1999 aan zijn brief van 15 december 1998 had herinnerd, heeft verzekeraar op 23 februari 1999 geantwoord. De rechtsbijstandverzekeraar reageerde daarop bij brief van 13 april 1999.

Nadere beschouwing van het dossier naar aanleiding van de eerste alinea van laatstgenoemde brief levert op dat klagers schade-aangifteformulier niet alleen is ondertekend door klager zelf, maar ook door de verzekerde. Dit gegeven was klaarblijkelijk tot nu toe aan verzekeraars aandacht ontsnapt. De rechtsbijstandverzekeraar heeft nog betoogd - maar dat kan door verzekeraar

2000/41 Mo

niet worden bevestigd - dat ook de 'nauwkeurige omschrijving' op genoemde schade-aangifte van de hand van de verzekerde is.

Wat hiervan ook zij, in ieder geval dient verzekeraar er vanuit te gaan dat klager op het moment dat de verzekerde zijn auto raakte, stilstond. Hoe lang de stilstandsduur is geweest blijft overigens een punt van discussie, waarbij verzekeraar opmerkt dat het nauwkeurig schatten van afstand en tijdsduur slechts weinigen gegeven is.

Daarom heeft verzekeraar zich bereid verklaard - mede omdat enige malen vertraging in de beantwoording van correspondentie is ontstaan - om zijn standpunt te herzien en klager vrijblijvend volledig schadeloos te stellen. De betaling aan klager heeft inmiddels plaatsgevonden.

#### Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

#### Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Verzekeraar heeft daarbij herhaald dat enkele malen aan hem gerichte brieven door de werkvoorraad met vertraging zijn beantwoord. Voorts heeft hij herhaald dat hij direct de aangeboden 50%-schadevergoeding had dienen uit te keren. Inmiddels heeft hij de schade volledig vergoed, met rente. Verzekeraar heeft voorts meegedeeld dat hem aanvankelijk niet is opgevallen dat klagers schade-aangifteformulier ook door de verzekerde is ondertekend. De Raad heeft verzekeraar voorgehouden dat reeds in beide verklaringen van de getuige, klagers moeder, staat vermeld dat (ook) de verzekerde de verklaring ondertekende, maar dat verzekeraar met die mededeling van de getuige niets heeft gedaan.

#### Het oordeel van de Raad

1. Naar verzekeraar heeft erkend heeft hij in de onderhavige kwestie enkele malen aan hem gerichte brieven met vertraging beantwoord.
2. Naar verzekeraar voorts heeft erkend had hij niet mogen nalaten om direct over te gaan tot uitkering van 50% van klagers schade, nu verzekeraar direct al het standpunt innam dat de schade op 50-50 basis afgewikkeld diende te worden.
3. Verzekeraar moet worden toegegeven dat uit het schade-aangifteformulier van klager niet zonder meer duidelijk is dat het niet alleen door klager maar ook door de verzekerde is ondertekend. Verdedigbaar was verzekeraars aanvankelijke opvatting dat het formulier op de lijn onder 'Handtekening' alleen de handtekening van klager bevatte, vooraf gegaan door de naam van klager. Verzekeraar had evenwel in de vermelding in beide verklaringen van de getuige, dat (ook) de verzekerde het schade-aangifteformulier ondertekende, aanleiding moeten vinden dienaangaande onderzoek te doen, waarbij de onjuistheid van verzekeraars aanvankelijke opvatting zou zijn gebleken.

2000/41 Mo

4. Verzekeraar heeft door te handelen als voormeld de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht moet dan ook gegrond worden verklaard. Nu verzekeraar inmiddels de schade volledig aan klager heeft uitgekeerd, inclusief rente, is er voor de Raad geen aanleiding om aan de gegrondverklaring financiële of andere consequenties voor verzekeraar te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 3 april 2000 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork en Mr. W.R. Veldhuyzen, 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)