

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/47 Rbs

in de klacht nr. 095.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klagers',

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, echtelieden, hebben bij verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Waar in het hiernavolgende wordt gesproken over verzekeraar, wordt daaronder mede verstaan de stichting aan wie hij het verlenen van de rechtsbijstand heeft opgedragen.

Artikel 4.6 van de op de verzekering toepasselijke polisvoorwaarden luidt: 'De Stichting is nooit verplicht per gebeurtenis voor het verlenen of voortzetten van rechtsbijstand tegelijkertijd of achtereenvolgens voor haar rekening meer dan één externe deskundige in te schakelen'.

De klacht

Op 11 februari 1998 is de toen 16-jarige zoon van klagers een ernstig verkeersongeval overkomen, waarbij hem zwaar lichamelijk letsel is toegebracht, hetgeen zeer aanzienlijke schade tot gevolg heeft gehad. Klagers hebben een beroep gedaan op de door hen bij verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering. Aanvankelijk verleende verzekeraar die rechtsbijstand zelf, maar toen uit contacten met de w.a.-verzekeraar van de tegenpartij bleek dat enig positief resultaat niet was te verwachten, heeft verzekeraar besloten de zaak te laten behandelen door een advocaat. Eerder al had verzekeraar toegestaan dat een strafrecht-advocaat het strafrechtelijk deel van de kwestie behartigde.

Een advocaat voor het civielrechtelijke traject was moeilijker te vinden. Uiteindelijk is tijdens een telefonisch contact met verzekeraar de naam van een bepaalde advocaat (verder: de advocaat) gevallen. De schadebehandelaar van verzekeraar had een positieve indruk van de advocaat gekregen tijdens een lezing door de advocaat over de problematiek bij het verhalen van letselschade.

Na enkele gesprekken met deze advocaat - waarbij ook klagers van de advocaat een positieve indruk kregen, hoewel hij aangaf dat hij zelf ook 'wel eens wat deed' voor de w.a.-verzekeraar van de veroorzaker van de schade - hebben klagers hem verzocht zich met het verhaal van de schade te belasten.

Na enige tijd bleek echter dat de advocaat zich regelmatig niet aan afspraken hield, toezeggingen niet nakwam en dat er van enige voortvarendheid, zoals gewenst, geen sprake was. Na tweeënhalve maand was er daadwerkelijk nog niets

2000/47 Rbs

gebeurd; integendeel, de advocaat wilde nog even wachten met het benaderen van de w.a.-verzekeraar van de veroorzaker van de schade.

Tevens bleek bij nader inzien dat de advocaat - anders dan hij had meegedeeld - een groot deel van zijn inkomen verwerft met het behandelen van zaken voor de w.a.-verzekeraar van de tegenpartij. Bovendien waren klagers het niet eens met de wijze waarop de advocaat inmiddels gerezen problemen met de school van hun zoon aanpakte. Dit was aanleiding tot een confrontatie met de advocaat. Nu het hier een kwestie betreft waarin hun thans 17-jarige zoon aanzienlijke schade heeft opgelopen als gevolg van een ongeval, is het strikt noodzakelijk dat er niet alleen volledig vertrouwen is in de betrouwbaarheid en het optreden van de advocaat maar ook dat deze de kwestie zorgvuldig en slagvaardig behandelt. Helaas is door toedoen van de advocaat daarvan geen sprake meer. Bij brief van 12 april 1999 hebben klagers de relatie met de advocaat dan ook opgezegd en hem verzocht het dossier aan verzekeraar te retourneren. Bij brief van gelijke datum hebben zij - als vervolg op een telefoongesprek van klaagster met verzekeraar - verzekeraar ingelicht.

Thans doet zich de situatie voor dat verzekeraar zonder deugdelijke motivering het standpunt heeft betrokken dat hij zich beroept op het gestelde in artikel 4.6 van de polisvoorwaarden. Op die grond weigert hij dekking te verlenen voor de kosten van de opvolgend advocaat die klagers inmiddels hebben gevonden en die, naar klagers blijkt, de kwestie adequaat en zorgvuldig aanpakt. Verzekeraar weigert zelfs een gesprek met klagers.

Klagers achten het door verzekeraar ingenomen standpunt ondeugdelijk gemotiveerd en in strijd met de redelijkheid en billijkheid.

Het standpunt van verzekeraar

Na zorgvuldig overleg met klagers is in verband met de waarschijnlijke noodzaak een gerechtelijke procedure te starten de behandeling van deze zaak overgedragen aan een advocaat. De keuze van deze advocaat is conform de polisvoorwaarden geheel aan klagers gelaten. Daarbij heeft verzekeraar in zijn brief van 5 november 1998 aan klagers ten overvloede opgemerkt dat verzekeraar slechts gehouden is de kosten van één advocaat per gebeurtenis te vergoeden.

Klagers hebben een telefonisch gesprek gevoerd met een advocaat, lid van de Vereniging van letselschade-advocaten (LSA), waarna zij op hem de keuze hebben laten vallen. Verzekeraar heeft deze advocaat toen namens klagers ingeschakeld om de belangen van hun zoon te behartigen. Klagers hebben inmiddels echter het vertrouwen in de juiste belangenbehartiging door de advocaat verloren en wensen dat verzekeraar een andere advocaat inschakelt, die voor rekening van verzekeraar de belangenbehartiging overneemt.

Verzekeraar is echter op grond van artikel 4.6 van de toepasselijke polisvoorwaarden niet verplicht op zijn kosten een nieuwe advocaat in te schakelen en heeft dit schriftelijk en telefonisch duidelijk aan klagers meegedeeld. Klagers kunnen zich echter niet met dit standpunt verenigen, omdat zij van mening zijn dat verzekeraar niet van hen kan eisen om door te gaan met een advocaat, wiens handelen in hun ogen zeer waarschijnlijk leidt tot aanzienlijke schade. Verzekeraar eist echter niet van klagers om met de advocaat door te gaan. Indien klagers van advocaat willen veranderen, dan staat hun dit vrij. Verzekeraar is op grond van de polisvoorwaarden echter niet verplicht de kosten van de nieuwe advocaat voor zijn rekening te nemen.

Gezien het feit dat de advocaat als letselschade-advocaat bekend staat, mag verondersteld worden dat hij beschikt over de benodigde kennis en kunde om in een letselzaak als de onderhavige de hem toevertrouwde belangen op een ade-

2000/47 Rbs

quate wijze te behartigen. Het is dan ook thans niet aannemelijk dat zijn handelen aanleiding zal geven tot aanzienlijke schade voor klagers.

Wat betreft de redelijkheid en billijkheid van zijn standpunt merkt verzekeraar nog op dat klagers vaker een beroep op rechtsbijstand door verzekeraar hebben gedaan. Regelmatig is daarbij door klagers het vertrouwen in de belangenbehartiger opgezegd en is om een nieuwe belangenbehartiger verzocht. Verzekeraar is daar onverplicht steeds weer een eind in meegegaan. Inmiddels hebben klagers een groot aantal interne en externe belangenbehartigers (waaronder advocaten) gehad, zodat van een onredelijke opstelling ten opzichte van klagers, door het weigeren de kosten van een opvolgende advocaat te dragen, geen sprake is.

Het commentaar van klagers

Klagers hebben, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, hun klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klagers merken nog op dat de keuze voor de advocaat in nauw overleg met verzekeraar is geschied. Verder heeft verzekeraar, nadat klagers hem van de met de advocaat gerezen problemen op de hoogte hadden gesteld, daar niet op gereageerd. Verzekeraars weigering de kosten van een andere advocaat voor zijn rekening te nemen, was ondeugdelijk gemotiveerd en verzekeraar heeft zelfs een gesprek daarover geweigerd. Klagers hebben de indruk dat zij bij verzekeraar als 'zeer lastig' bekend zijn geworden. Zij vinden overigens dat verzekeraar de informatie over eerdere kwesties achterwege had moeten laten, daar deze voor de onderhavige kwestie irrelevant is en slechts strekt om aan de kwestie een bepaalde kleur te geven.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 12 januari 2000 heeft verzekeraar aan de Raad een overzicht verstrekt van zaken die klagers op grond van de onderhavige rechtsbijstandverzekering bij verzekeraar hebben aangemeld en van zaken die de dochter en schoonzoon van klagers op hun eveneens bij verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering bij verzekeraar hebben aangemeld en waarin klaagster steeds de woordvoester was. In de onderhavige letselkwestie heeft verzekeraar zich thans bereid verklaard om wederom en éénmalig te participeren in de kosten van de advocaat aan wie klagers de behartiging van de belangen van hun zoon bij de onderhavige letselschade hebben overgedragen. In deze brief deelt verzekeraar voorts mee dat hij de onderhavige rechtsbijstandverzekering per eerstvolgende prolongatiedatum heeft beëindigd.

In hun reactie daarop bij faxbericht van 12 maart 2000 hebben klagers hun klacht gehandhaafd. Zij stellen door verzekeraars onzorgvuldige handelen aanmerkelijke schade te hebben geleden. Zij verzoeken de Raad ook om een oordeel met betrekking tot de opzegging van hun verzekering.

Het oordeel van de Raad

1. Uit hoofde van een door klagers bij hem gesloten rechtsbijstandverzekering heeft verzekeraar dekking verleend voor de kosten van rechtsbijstand door een externe deskundige, en heeft hij namens klagers opdracht gegeven aan een advocaat om de letselschade te regelen van hun zoon, die ten tijde van een hem overkomen ongeval 16 jaar oud was. Naar door verzekeraar niet is bestreden, hebben klagers hun relatie met die advocaat opgezegd, omdat zij het vertrouwen in hem hadden verloren. Verzekeraar heeft aanvankelijk met een beroep op het hierboven onder 'Inleiding' geciteerde artikel

4.6 van zijn polisvoorwaarden geweigerd om de kosten te vergoeden van de opvolgend advocaat, aan wie klagers de opdracht hebben gegeven bedoelde letselschade te regelen.

2. Toepassing van een bepaling als de onderhavige kan ertoe leiden dat de verleende dekking voor de kosten van rechtsbijstand in feite tussentijds wordt beëindigd. Dit mogelijk ingrijpende gevolg brengt mee dat een verzekeraar die overweegt een beroep op zulk een bepaling te doen, gehouden is te onderzoeken of dat beroep naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is. Daarbij dient verzekeraar alle omstandigheden van het geval in aanmerking te nemen. In dit geval zijn in het bijzonder van belang de aard van de rechtsbijstand, te weten het regelen van letselschade, alsmede de reden waarom klagers hun relatie met de advocaat wensten te beëindigen, te weten een gebrek aan vertrouwen in de advocaat, gegrond zowel op gemotiveerde twijfels aan diens onafhankelijkheid als op gemotiveerde klachten over diens slagvaardigheid en optreden.

3. Blijkens de overgelegde stukken moet ervan worden uitgegaan dat verzekeraar zulk een onderzoek niet heeft gedaan. Door zulks na te laten heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht gegrond moet worden verklaard. Nu verzekeraar evenwel alsnog aan de klacht is tegemoet gekomen door zich bereid te verklaren te participeren in de kosten van de huidige advocaat van klagers en klagers in hun faxbericht van 12 maart 2000 wel stellen door het handelen van verzekeraar ernstige schade te hebben geleden maar dat niet hebben onderbouwd, is er voor de Raad geen aanleiding om aan de gegrondverklaring van de klacht financiële of andere consequenties voor verzekeraar te verbinden.

4. In hun faxbericht van 12 maart 2000 verzoeken klagers de Raad zich tevens uit te spreken over de opzegging van de rechtsbijstandverzekering door verzekeraar. Nu van die opzegging echter eerst uit de brief van verzekeraar van 12 januari 2000 is gebleken, is deze geen voorwerp van de onderhavige klachtprocedure geweest, zodat deze buiten beschouwing moet blijven.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond, zoals hiervoor onder 2 en 3 is overwogen

Aldus is beslist op 17 april 2000 door Mr. R. Herrmann, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. Th.B. ten Kate en Mr. D.H.M. Peeperkorn, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. R. Herrmann)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)