

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/62 Mo

in de klacht nr. 101.99

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

Klaagster is op 17 december 1997 bij gladheid door ijzel met haar auto gebotst op een bij verzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto. Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade aan klaagsters auto vastgesteld op een bedrag van f 600,- inclusief BTW op basis van total loss.

Het door de politie naar aanleiding van de aanrijding opgemaakte registratieformulier vermeldt omtrent de toedracht dat klaagsters tegenpartij door de gladheid zijn auto niet onder controle kon houden en dwars op de rijbaan kwam te staan en dat klaagster, die haar tegenpartij achterop kwam, hem niet meer kon ontwijken.

Volgens verklaring van klaagster reed haar tegenpartij \pm 40 meter voor haar toen hij plotseling begon te glijden en dwars op de weg kwam te staan, werd (ook) klaagsters auto door de gladheid en de hellende weg onbestuurbaar en had remmen op haar auto geen invloed meer, waardoor zij tot stilstand kwam tegen de auto van haar tegenpartij. Deze observaties worden vrijwel geheel bevestigd door de echtgenoot van klaagster die ten tijde van het ongeval naast haar in de auto zat.

De inzittende van de auto van klaagsters tegenpartij, echtgenote van klaagsters tegenpartij, heeft verklaard dat hun auto al een paar minuten stilstond

2000/62 Mo

voordat klaagster tegen hun auto botste. Ook klaagsters tegenpartij acht blijkens zijn schade-aangifteformulier klaagster schuldig aan de botsing.

Volgens mededeling van klaagsters tussenpersoon, tevens gevolmachtigd agent van de motorrijtuigverzekeraar van klaagster, heeft een medewerker van het bureau dat enige tijd de bevoegdheid heeft gehad om namens verzekeraar schades af te wikkelen, toegezegd dat klaagsters schade zou worden betaald.

De klacht

Hoewel verzekeraar, dan wel het voor verzekeraar optredende bureau in april 1998 heeft toegezegd dat klaagsters schade zou worden uitgekeerd, heeft klaagster tot op heden nog niets van verzekeraar ontvangen daar deze de toezegging weer heeft ingetrokken. Klaagster kan zich daarmee niet verenigen.

Het standpunt van verzekeraar

Uit het door de verzekerde ingediende schade-aangifteformulier valt op te maken dat klaagster in verband met optredende gladheid tegen de stilstaande auto van de verzekerde is gereden. De verzekerde was kort voorafgaande aan de aanrijding met klaagster ook in een slip geraakt. De vraag is vervolgens gerezen of de verzekerde enige schuld treft. Verzekeraar heeft telkenmale ten opzichte van de tussenpersoon van klaagster dienaangaande een afwijzend standpunt ingenomen.

Vervolgens heeft deze tussenpersoon verzekeraar gewezen op het feit dat een medewerker van het bureau, dat enige tijd de bevoegdheid heeft gehad namens verzekeraar schades af te wikkelen, omtrent schadevergoeding toezeggingen zou hebben gedaan. Doornamen van het dossier heeft verzekeraar echter doen constateren, dat uit de voorhanden zijnde stukken op geen enkele wijze is op te maken, dat toezeggingen in welke vorm dan ook zijn gedaan, noch aan klaagster zelf, noch aan haar tussenpersoon.

Overigens zij nog opgemerkt, dat geen enkele medewerker van het bureau de bevoegdheid bezat toezeggingen te doen die financiële consequenties voor verzekeraar zouden brengen. Ten tijde dat de toezegging gedaan zou zijn, was er reeds een vertegenwoordiger van verzekeraar werkzaam bij het bureau en deze was de enige die toezeggingen met financiële consequenties kon doen. De beweringen van klaagster ontberen iedere grond.

Bovendien was er geen aanleiding om aan klaagster een schade-uitkering toe te zeggen, gezien het feit dat het slippen van de verzekerde niet op een wijze is geschied, dat klaagster onmogelijk een aanrijding met het motorvoertuig van de verzekerde kon voorkomen: zowel de verzekerde als klaagster zijn min of meer verrast door de opgetreden gladheid. Verzekeraar stelt zich nog steeds op het standpunt dat dit een omstandigheid is die de verzekerde niet valt aan te rekenen.

2000/62 Mo

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klaagster legt nog over een getuigenverklaring van haar echtgenoot, ten tijde van de aanrijding inzittende van haar auto, blijkens welke verklaring haar echtgenoot de tegenpartij aansprakelijk acht omdat deze begon te slippen. Ook legt klaagster nog over een brief van 1 april 1998 van haar tussenpersoon, inhoudende dat deze van verzekeraar heeft vernomen dat hij tot schadevergoeding aan klaagster zal overgaan. Deze brief is voor klaagster het bewijs van de gedane toezegging.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Naar aanleiding van vragen van de Raad over de eventueel gedane toezegging heeft verzekeraar een schriftelijke verklaring overgelegd, gedateerd 13 januari 2000, van de desbetreffende medewerker van het voormelde bureau, inhoudende dat de medewerker in geen enkel dossier een betalingstoezegging heeft gedaan en dat dit ook geldt voor de onderhavige schade.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Verzekeraar is vervolgens met de gevolmachtigd agent van de motorrijtuigverzekeraar van klaagster in overleg getreden om tot een afwikkeling van de door klaagster en haar tegenpartij geleden schade te komen. Klaagster is met het door verzekeraar in dat kader gedane aanbod niet accoord gegaan. Vervolgens heeft verzekeraar dat aanbod ingetrokken.

In reactie daarop heeft klaagster haar klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Een klachtprocedure als de onderhavige leent zich niet voor het tussen partijen bindend vaststellen van feiten waaromtrent zij van mening verschillen en doorslaggevend bewijs ontbreekt. Mede gelet op de uitdrukkelijke schriftelijke verklaring, gedateerd 13 januari 2000, van de medewerker van het bureau dat enige tijd de bevoegdheid heeft gehad namens verzekeraar schades af te wikkelen, handelt verzekeraar niet in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf door ervan uit te gaan dat niet door of namens hem is toegezegd dat hij tot uitkering van klaagsters schade zou overgaan.
2. De Raad kan voorts geen partijen bindende uitspraak doen ter zake van de vraag wie aan de onderhavige aanrijding schuld heeft. Een dergelijke uitspraak is aan de rechter voorbehouden. Wel ter beoordeling van de Raad staat de vraag of het ter zake door verzekeraar ingenomen standpunt al dan niet verdedigbaar is.
3. De Raad acht verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat, gelet op de uiteenlopende verklaringen van klaagster en haar echtgenoot enerzijds en van verzekeraars verzekerde en de echtgenote van zijn verzekerde anderzijds omtrent de

2000/62 Mo

toedracht van de aanrijding, er vooralsnog geen aanleiding is van de schuld van deze verzekerde uit te gaan en dus ook niet om thans klaagsters schade te vergoeden. Door het innemen van dat standpunt heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 29 mei 2000 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. 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)