

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/75 Mo

in de klacht nr. 186.99

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 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

Klager heeft met ingang van 28 juli 1997 bij verzekeraar een w.a.-/cascoverzekering gesloten voor zijn auto.

In de op de verzekering toepasselijke polisvoorwaarden is omtrent "Vervangend vervoer" bepaald:

"Indien het motorrijtuig een personenauto is en volledig casco is verzekerd, bestaat recht op vervangend vervoer overeenkomstig de volgende bepalingen. De verzekeraar stelt een vervangend motorrijtuig ter beschikking gedurende de reparatieduur en maximaal:

1. vijf dagen bij een van buiten komende gebeurtenis in Nederland, met uitzondering van diefstal van het gehele motorrijtuig. De kosten voor vervangend vervoer ten behoeve van een gelijkwaardig motorrijtuig worden door de verzekeraar vergoed, met dien verstande dat de maximale vergoeding f90,- per dag bedraagt.
2. dertig dagen bij een van buiten komende gebeurtenis buiten Nederland (...), alsmede bij diefstal van het gehele motorrijtuig, beginnende op de dag van aangifte bij de daartoe bevoegde instantie.
(...)"

Op 23 maart 1998 is de auto gestolen. Bij brief van 23 april 1998 heeft verzekeraar aan klager meegedeeld dat hij tot afwikkeling van de schade zou overgaan en hem, na de ondertekening door klager van de akte van eigendomsoverdracht, een bedrag van f 17.037,50 (dagwaarde volgens het

2000/75 Mo

expertiserapport) minus f 300,- (eigen risico) = f 16.737,50 zou uitkeren. Ook heeft verzekeraar aan klager meegedeeld dat de verzekerde recht heeft op vergoeding van de gemaakte autohuurkosten gedurende 30 dagen tot f 90,- per dag en dat klager hem de huurnota kon toesturen.

De klacht

Na de brief van 23 april 1998 van verzekeraar vernam klager niets meer van verzekeraar tot diens brief van 14 mei 1998 waarin verzekeraar hem meedeelde dat hij een beroep deed op artikel 251 Wetboek van Koophandel wegens verzwijging door klager bij het tot stand komen van de verzekering en hem geen uitkering zou doen ter zake van de diefstal van de auto.

Deze aantijging is door klagers makelaar in assurantiën weerlegd, maar niettemin bleef verzekeraar nog lange tijd bij zijn zienswijze. Op 20 januari 1999 deelde verzekeraar de makelaar in assurantiën voorts mee dat uit een intern onderzoek bovendien was gebleken dat de gestolen auto een bedrijfsauto betrof, hetgeen volgens verzekeraar eveneens een reden was om uitkering te weigeren. Klager heeft toen een advocaat ingeschakeld.

In een brief van 23 februari 1999 deelde verzekeraar de advocaat onder meer mee:

- door verzekeraar was geen toezegging tot schade-uitkering gedaan (ondanks de brief van 23 april 1998);
- klager zou onjuiste informatie hebben verstrekt bij het aangaan van de verzekering;
- verzekeraar zou klager een uitkering van f 8.500,- hebben aangeboden, hetgeen klager zou hebben geweigerd.

Klagers advocaat heeft de kwestie vervolgens op 25 maart 1999 met verzekeraar besproken. In dat gesprek beweerde verzekeraar dat de brief van 23 april 1998 wel door hem was opgesteld, maar niet was verzonden. Per abuis had een medewerker van verzekeraar een ongetekend exemplaar van de brief laten uitgaan. Klagers advocaat heeft vervolgens op 29 maart 1999 een kopie van de ondertekende brief aan verzekeraar overgelegd.

Op 21 mei 1999 berichtte verzekeraar dat hij opdracht had gegeven het bedrag van f 16.737,50 over te maken. Verzekeraar kon de vergoeding van f 90,- per dag gedurende 30 dagen niet in de polis terugvinden; hij was slechts bereid om gedurende maximaal 30 dagen f 25,- per dag uit te keren. Pas na verzekeraar aan de kwestie te hebben herinnerd ontving de advocaat het bedrag van f 16.737,50 op zijn derdenrekening.

Vervolgens ontstond nog een uitgebreide correspondentie met verzekeraar over de kosten van vervangend vervoer en de kosten van klagers advocaat, welke laatstgenoemde kosten door de advocaat bij brief van 7 juni 1999 aan verzekeraar werden gesteld op f 2.917,27 (15% van de hoofdsom).

In een brief van 24 juni 1999 aan klagers advocaat bleef verzekeraar weigeren f 90,- per dag te vergoeden voor vervangend vervoer en verklaarde hij zich slechts bereid voor de kosten van de advocaat drie uren à f 250,- per uur te vergoeden.

In zijn brief van 25 juni 1999 wees de advocaat verzekeraar op de gedane toezegging f 90,- per dag te vergoeden voor vervangend vervoer. In de brief constateerde de advocaat voorts dat verzekeraar erkent dat de rechtshulp

2000/75 Mo

door hem behoort te worden vergoed, zij het dat hij deze taxeert op slechts drie uren werk. Dit en de verdere correspondentie met verzekeraar heeft niet tot een oplossing van het probleem geleid.

Het standpunt van verzekeraar

De klacht valt in twee onderdelen uiteen: enerzijds de gestelde gebrekkige behandeling, anderzijds verzekeraars interpretatie van de polisvoorwaarden met name wat betreft het aspect van de kosten van vervangend vervoer.

Wat betreft de behandeling van de diefstalschade, destijds door een bureau voor verzekeraar verricht, wil verzekeraar niet verdedigen dat deze op bepaalde punten niet voor verbetering vatbaar was. Feit blijft dat verzekeraar na overname van het dossier en na een herbeoordeling tot afwikkeling van klagers cascoschade is overgegaan.

Vervolgens heeft de discussie zich toegespitst op de vraag in hoeverre klager aanspraak kon maken op vergoeding van f 2.700,-, zijnde 30 dagen x maximaal f 90,- per dag, voor de kosten van vervangend vervoer.

Verzekeraar is van mening dat klager hierop geen aanspraak kan maken en heeft getracht dat aan klagers advocaat uiteen te zetten. Afgezien van de polisvoorwaarden op dit punt zou een uitkering van f 2.700,- ook niet marktconform zijn. De polis bevat voor de vergoeding van maximaal f 90,- per dag een limiet van 5 dagen. Deze vergoeding moet voorts worden gezien in relatie met een reparabele dan wel partiële schade. De polis biedt voldoende basis voor een vergoeding voor vervangend vervoer bij diefstal van een forfaitair bedrag van f 25,- per dag gedurende maximaal 30 dagen, dat overigens, anders dan voormelde dagvergoeding van maximaal f 90,-, wordt uitgekeerd ongeacht of een vervangend voertuig is gehuurd.

Gelet op voormelde voor verbetering vatbare schadebehandeling heeft verzekeraar een gebaar naar klagers advocaat willen maken wat betreft diens bijstand. Formeel gezien was verzekeraar daartoe niet gehouden daar zijn verplichtingen uit een verzekeringsovereenkomst voortvloeien en niet uit onrechtmatige daad. Nadien heeft verzekeraar zelfs nog een extra aanbod gedaan om de kwestie uit de wereld te helpen (50%). Verzekeraar verklaart zich bereid dat aanbod nog gedurende korte tijd te handhaven.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. De stelling van verzekeraar dat in 2. van de hierboven onder "Inleiding" vermelde polisbepaling de vergoeding voor vervangend vervoer f 25,- per dag is, vindt geen steun in de polis. Niet onbegrijpelijk is dat bij klager de gedachte heeft post gevat dat het onder 1. van voormelde polisbepaling genoemde bedrag van f 90,- per dag ook geldt voor de gevallen genoemd onder 2. van die polisbepaling. Voorts heeft verzekeraar in zijn brief van 23 april 1998 aan klager meegedeeld: "(...)

2000/75 Mo

dat verzekerde recht heeft op een vergoeding van gemaakte autohuurkosten gedurende 30 dagen tot maximaal f 90,- per dag. U kunt ons de originele, gespecificeerde huurnota toesturen". Gelet op dit één en ander heeft verzekeraar in redelijkheid niet kunnen volstaan met een vergoeding voor vervangend vervoer van f 25,- per dag gedurende 30 dagen, zodat hij door dat te doen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad en de klacht in zoverre gegrond is. De Raad verbindt aan de gegrondverklaring de consequentie dat verzekeraar de blijkens een door klager over te leggen originele, gespecificeerde huurnota gemaakte autohuurkosten tot maximaal 30 dagen en maximaal f 90,- per dag minus het reeds door verzekeraar terzake van autohuurkosten uitgekeerde bedrag van f 750,-, met rente, aan klager behoort te vergoeden.

2. Uit de mededelingen van verzekeraar bleek dat hij de door klager gevorderde vergoeding voor de gestolen auto en voor de kosten van vervangend vervoer niet zou betalen. Verzekeraar was daardoor in verzuim (art. 6:83, aanhef en onder c, BW). De daarvóór, bij brief van 23 april 1998, gedane toezegging tot betaling van de vergoeding voor de gestolen auto is verzekeraar pas nagekomen in juni 1999. Onder die omstandigheid had klager - zoals iedere crediteur van een geldvordering welke niet wordt voldaan - ingevolge het bepaalde in art. 6:96 lid 2, aanhef en onder c, BW jegens verzekeraar recht op vergoeding van redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte (r.o. 3.9. van H.R. 5 december 1997, VR 1998, nr 28). Blijkens de brief van 29 juni 1999 heeft klagers advocaat zijn declaratie, ten bedrage van f 4.053,75, uitgebreider gespecificeerd. Verzekeraar heeft deze specificatie, en de redelijkheid van de declaratie, niet bestreden, maar heeft volstaan met een aanbod om 50% van de declaratie te voldoen. Door te handelen als voormeld heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht ook in zoverre gegrond is. Aan de gegrondverklaring verbindt de Raad de consequentie dat verzekeraar alsnog de declaratie van de advocaat, ten bedrage van f 4.053,75, met rente, behoort te vergoeden

2000/75 Mo

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan de hierboven onder 1. en 2. van "Het oordeel van de Raad" vermelde consequenties.

Aldus is beslist op 3 juli 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)