

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/87 WA.T

in de klacht nr. 178.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'de tussenpersoon'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door de tussenpersoon gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, de tussenpersoon 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 op 6 juli 1999 een toen 11 jaar oude jongen geslagen, waarbij de bril van de jongen van diens hoofd is gevallen.

Blijkens bericht van 19 juli 1999 en gecorrigeerd bericht van 22 augustus 1999 van de hulpofficier van justitie is de kwestie, strafrechtelijk, voor klager verder afgedaan tenzij onder meer "de schade, als gevolg van het verliezen van de bril na toediening van de klap, niet door (klager) wordt vergoed".

Klager heeft de kwestie bij zijn verzekeraar gemeld bij wie hij een aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren had gesloten. Deze heeft vervolgens een bedrag van f 500,- ter zake van deze schadeclaim uitgekeerd, waarboven klager nog een bedrag van f 41,- aan de ouders van de jongen zou moeten betalen, dit alles op basis van een op 11 augustus 1999 gedateerde, op naam van de jongen uitgeschreven, pro-forma nota van een opticiën ten bedrage van f 541,-.

De klacht

Klager werd op 9 juli 1999 door de tussenpersoon - assurantietussenpersoon van de ouders van de jongen - aansprakelijk gesteld voor de schade door het gestelde verloren gaan van de bril. Klager heeft de aansprakelijkstelling op 15 juli 1999 aan zijn assurantietussenpersoon doorgezonden. Op 8 september 1999 werd klager rechtstreeks schriftelijk door de ouders van de jongen

2000/87 WA.T

benaderd. Daarna volgde nog enige correspondentie tussen klager en de tussenpersoon.

Klager is van mening dat de tussenpersoon, in nauw overleg met de ouders van de jongen, middels een pro-forma factuur ten onrechte een bedrag van f 500,- van klagers verzekeraar heeft getoucheerd en klager nadien evenzeer ten onrechte heeft geprest om het restant-bedrag van f 41,- te betalen. Klager is van mening dat de bril nimmer verloren is gegaan.

Het standpunt van de tussenpersoon

Als assurantie-adviseur van de ouders van de jongen dient de tussenpersoon belangen te behartigen inzake verzekeringsaangelegenheden. Volgens de hem bekende gegevens hebben zijn cliënten een schade geleden door toedoen van klager. Met de gegevens verstrekt door zijn cliënten heeft de tussenpersoon klager aansprakelijk gesteld en hem verzocht, indien hij hiervoor verzekerd was, deze aansprakelijkstelling door te sturen naar zijn verzekeraar. Op verzoek van klagers verzekeraar heeft de tussenpersoon de nota van de verloren gegane bril toegezonden.

Op 2 september 1999 ontving de tussenpersoon bericht van klagers verzekeraar dat hij een bedrag van f 500,- zou overmaken. Bij navraag bij de verzekeraar bleek hij een afschrijving te hebben toegepast.

De cliënten van de tussenpersoon hebben toen uit eigen beweging contact opgenomen met de Officier van Justitie, aangezien zij van mening waren dat zij geheel schadeloos gesteld dienden te worden. Zij kregen het advies om zelf nogmaals klager aan te schrijven voor het volgens hen nog openstaande schadebedrag van f 41,- en de Officier van Justitie op de hoogte te houden in verband met de gestelde termijn. Aan dat advies hebben zij gevolg gegeven.

Klager heeft hierop schriftelijk contact met de tussenpersoon opgenomen voor nadere uitleg. De tussenpersoon heeft hierop geantwoord dat de inhoud van de brief van zijn cliënten duidelijk was.

Blijkbaar is klager van mening dat de tussenpersoon hiermee de goede naam van de branche heeft geschaad. Maar waarschijnlijk is klager vergeten, dat de Officier van Justitie afzag van strafvervolging op voorwaarde dat klager de cliënten schadeloos zou stellen. Dus van een onterechte schadevergoeding lijkt geen sprake. De tussenpersoon is niet ter plaatse aanwezig geweest tijdens het gebeuren, maar klager heeft wel degelijk schade veroorzaakt. Zowel de cliënten als diverse vriendjes hebben die bewuste middag nog gezocht naar de bril. Deze is echter niet meer gevonden. De tussenpersoon is van mening dat hij deze schade naar eer en geweten voor zijn cliënten heeft behandeld.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van de tussenpersoon, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat de tussenpersoon wist of kon weten dat zijn cliënten geen schade hadden

2000/87 WA.T

geleden. De tussenpersoon heeft immers geen nota van de verloren gegane bril ingediend, zoals hij ten onrechte schrijft, doch een pro-forma factuur met een beperkte geldigheidsduur voor een nieuw aan te schaffen bril, na indiening waarvan hij nagelaten heeft een factuur in te dienen. Tot dit indienen was de tussenpersoon verplicht aangezien hij heeft gesteld dat de oude bril verloren is gegaan. Daardoor heeft de tussenpersoon verzuimd aan te tonen dat er schade is geleden, hetgeen vereist is om schade vergoed te krijgen. Volgens klager heeft de tussenpersoon daardoor in dit geval in strijd met de voor hem geldende beroepsregels gehandeld.

Het overleg met de tussenpersoon

Ter zitting is de klacht met de tussenpersoon besproken.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 24 mei 2000 heeft de tussenpersoon aan de Raad nog meegedeeld dat de bril wel degelijk als gevolg van het onderhavige voorval verloren is gegaan. De ouders van de jongen hebben pas een nieuwe bril gekocht toen zij de schade-uitkering ontvangen hadden. De jongen droeg in de tussentijd zijn reservebril. De ouders hebben klager zelf aangeschreven voor het ontbrekende schadebedrag.

In reactie daarop bij brief van 14 juni 2000 heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht behelst dat de tussenpersoon, in nauw overleg met de ouders van de jongen, door middel van een pro-forma factuur ten onrechte een bedrag van f 500,-- van klagers verzekeraar heeft getoucheerd en klager nadien heeft geprest om het restant-bedrag van f 41,-- te betalen, hoewel klager van mening is dat de bril nimmer verloren is gegaan.
2. Nu klager zulks in zijn brief van 14 juni 2000 aan de Raad niet meer gemotiveerd heeft betwist, moet voor de behandeling van de klacht ervan worden uitgegaan dat de bril door het voorval van 6 juli 1999 verloren is gegaan. In zoverre is aan de klacht de grondslag ontvallen.
3. Incasso van een vordering op een aansprakelijke derde of bijstand daarbij is een taak die een assurantie-tussenpersoon geregeld op zich neemt. Daarbij mag deze in beginsel zonder nader eigen onderzoek afgaan op de juistheid van de door zijn cliënt verschaftte gegevens. Te dezen mocht de tussenpersoon uitgaan van de juistheid van de door zijn cliënten verstrekte en in processen-verbaal van aangifte en van verhoor en in brieven aan en van de (Hulp)officier van Justitie gerelateerde toedrachtssomschrijving, waaruit blijkt dat door het voorval van 6 juli 1999 de bril van de zoon van de cliënten was verloren gegaan. Ook mocht de tussenpersoon zich op het standpunt stellen dat er geen goede redenen zijn om aan de juistheid van de door zijn cliënten door middel van een pro-forma nota gestelde schade-omvang ten bedrage van f 541,-- te twifelen.

4. Na ontvangst van de door klager bij faxbericht van 29 september 1999 bij de tussenpersoon ingediende bezwaren heeft deze bij zijn cliënten navraag gedaan. Daarbij is hem meegedeeld dat de bril ondanks zoeken niet meer is gevonden, dat zijn cliënten pas na ontvangst van klagers verzekeraar van een schade-uitkering van f 500,- een nieuwe bril hebben aangeschaft en dat hun zoon intussen zijn reservebril had gebruikt.
5. Door te handelen als voormeld, welke handelen is geschied in opdracht van en in het belang van zijn cliënten, heeft de tussenpersoon de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. Te betreuren valt dat de tussenpersoon na klagers faxbericht van 29 september 1999, waarin klager gemotiveerd de geclaimde schade en de omvang daarvan ter discussie stelde, inhoudelijk niet op klagers bezwaren is ingegaan, maar zulks pas heeft gedaan in zijn brief van 24 mei 2000 aan de Raad. De Raad volstaat met deze constatering.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 4 september 2000 door Mr. R. Herrmann, voorzitter, Mr. J. Borgesius, Mr. J.G.C. Kamphuisen, 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)