

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2000/92 Mo

in de klacht nr. 201.99

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

Inleiding

In november 1996 is de geparkeerd staande auto van klager door een aanrijding door een andere, bij verzekeraar verzekerde auto beschadigd. Bij brief van 9 juni 1998 heeft klager verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de schade. Een door klager ingeschakelde expert heeft de kosten van herstel van de schade begroot op f 1.099,46. Verzekeraar heeft klager een bedrag van f 573,65 vergoed wegens schade aan de achterbumper en hem een bedrag van f 250,- aangeboden wegens buitengerechtelijke kosten en rentederving. Klager meent dat verzekeraar ten onrechte niet het rapport van de door klager ingeschakelde expert heeft gevolgd en dat in ieder geval de door hem gemaakte expertisekosten volledig dienen te worden vergoed, ook nu verzekeraar slechts aansprakelijkheid voor een gedeelte van de schade heeft erkend.

De klacht

De klacht komt neer op het volgende. Verzekeraar heeft geweigerd een expert in te schakelen en vervolgens het rapport van de door klager ingeschakelde expert niet gevolgd maar naast zich neergelegd. Verzekeraar handelt voorts in strijd met Bedrijfsregeling nummer 11. Tenslotte weigert verzekeraar de buitengerechtelijke kosten, de expertisekosten en de wettelijke rente te vergoeden, terwijl de aansprakelijkheid is erkend en de reparatiekosten zijn vergoed voor dat deel van de schade waarover geen discussie bestaat.

In een geval als hier aan de orde, waarbij een oude schade werd geclaimd, had verzekeraar een expert moeten inschakelen en zijn verzekerde om een schadeformulier moeten verzoeken. Dat werd door verzekeraar hardnekkig geweigerd, zodat klager dat zelf heeft moeten doen. Als uit het door beide partijen ondertekende schadeformulier en het onderzoek van de expert een evidente schade naar voren komt moet verzekeraar de gegevens van zijn eigen verzekerde en van de expert volgen. Anders had hij een contra-expertise moeten

2000/92 Mo

laten uitvoeren. De schade is voldoende aangetoond en het gehele bedrag, verhoogd met rente en kosten, moet worden voldaan.

De pressie die verzekeraar heeft uitgeoefend op zijn verzekerde (klagers burens) acht klager ongepast. Ook klager is door verzekeraar onder druk gezet met de opmerking dat bij een eventuele klacht zal worden aangevoerd dat klager misbruik maakt van de onderhavige klachtenregeling.

Het door verzekeraar gedane 'eindbod' van f 250,- staat in geen verhouding tot de nog resterende (casco)schade, de rente en alle kosten. Alleen al de expertisekosten zijn meer dan dat bedrag. De tijd die klager in de regeling van de onderhavige schade heeft moeten steken is ten koste gegaan van zijn eigen verzekeringskantoor.

Verzekeraar heeft brieven die klager aan hem heeft toegezonden, zonder klager vooraf daarvoor toestemming te vragen aan de verzekerde gestuurd. Alhoewel dit punt formeel geen onderdeel is van de klacht, wil klager gaarne weten hoe de Raad van Toezicht daarover denkt.

Klager vindt tenslotte dat het verzekeraars in het algemeen geen goed doet als bij de schadebehandeling geen eigen standpunt wordt ingenomen, maar wordt verwezen naar het commentaar van de eigen verzekerde. De aangesproken WAM-verzekeraar dient een verantwoord en gemotiveerd eigen standpunt in te nemen.

Het standpunt van verzekeraar

De reden waarom verzekeraar heeft geweigerd een expert in te schakelen is dat de datum waarop klager naar zijn zeggen de schade heeft vastgesteld en de datum waarop de schade is toegebracht, zo ver uiteenliggen dat naar de mening van de eigen schade-expert van verzekeraar expertise geen zin had, omdat niet kon worden vastgesteld of de geclaimde schade was veroorzaakt bij een aanrijding in 1996. Verzekeraar heeft dit gemotiveerd aan klager bericht. Juist is ook dat verzekeraar het rapport van de door klager ingeschakelde expert niet volgt. De reden daarvan is dat deze expert in zijn rapport niet ingaat op de vraag of de gevorderde schade dateert uit 1996.

Klager legt niet uit waarom hij van mening is dat verzekeraar handelt in strijd met Bedrijfsregeling no. 11. Verzekeraar heeft aan zijn verzekerde bericht het vreemd te vinden dat in 1998 een schade wordt gemeld die in 1996 is voorgevallen. Dat verzekeraar zijn verzekerde erop heeft gewezen dat een schuldsschade alsnog bij de opvolgende verzekeraar zou worden gemeld is wellicht niet sympathiek, maar kan geen grond opleveren voor een klacht van de zijde van klager. Niet blijkt dat de verzekerde van verzekeraar zich onheus bejegend voelt.

Verzekeraar heeft aangeboden om naast het bedrag van f 573,65 dat als schadevergoeding aan klager is uitgekeerd, een bedrag van f 250,- voor overige kosten te vergoeden. Verzekeraar heeft dat voorgesteld als poging om de schade te regelen. De verzekerde van verzekeraar heeft namelijk in een brief van 15 augustus 1998 aan verzekeraar medegedeeld dat het niet onmogelijk is dat zij de auto van klager heeft geraakt. Klager stelt zich blijkbaar op het standpunt dat, nu er een begin van erkenning van aansprakelijkheid is, alle door hem gevorderde schade moet worden vergoed en de verstreken tijd tussen de datum van schade toebrengen en het claimen van de schade niet van belang is. Verzekeraar heeft dit standpunt bestreden. Verzekeraar meent dat het aangeboden bedrag van f

2000/92 Mo

250,- redelijk is, gelet op het bedrag dat kon worden vergoed. De extra kosten zijn volgens verzekeraar voornamelijk veroorzaakt door de aanpak van klager.

Verzekeraar is van mening dat klager ten onrechte gebruik maakt van het instituut Raad van Toezicht. Tussen klager, werkzaam in het schade-verzekeringsvak, en verzekeraar bestaat een verschil van mening dat vakgenoten als het even kan op een andere manier moeten kunnen oplossen dan door te klagen bij de Raad. Overigens ontkent verzekeraar niet het klachtrecht van klager.

Gelet op de aard van de onderhavige eenvoudige aanrijdingsschade lijkt het volgens verzekeraar normaal dat de betrokken partijen worden geconfronteerd met de informatie die zij over en weer uitwisselen. Klager, die zelf deskundig is op het gebied van de schaderegeling, had kunnen vragen om voorzichtig met de door hem verstrekte informatie om te gaan. Klager heeft zijn deskundigheid echter niet aangewend om deze zaak te regelen en is begonnen met het zonder nadere toelichting claimen van een schade die door allerlei omstandigheden was blijven liggen. Als deskundige meent hij vervolgens verzekeraar op foutjes te kunnen betrappen.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en - zakelijk - nog het volgende aangevoerd. Volgens de gedragsregel wordt altijd expertise verricht, zeker bij een melding als deze. Ook na een lange tijd kan een expert zien of er een kras/deuk aanwezig is op een scherm en een bumper. Als het scherm en de bumper verder onbeschadigd zijn dan is vastgesteld dat het bij de onderhavige kras om één schade gaat. In combinatie met de verklaring van de verzekerde van verzekeraar staat op grond van het rapport van de expert vast dat de gedeclareerde schade afkomstig is van het gestelde evenement. Daarmee is de aansprakelijkheid ook na twee jaar nog evident vastgesteld. Klager heeft geen goede reden kunnen ontdekken om het rapport van de expert niet te volgen.

Er is erkenning van aansprakelijkheid voor een deel van de schade. De wettelijke rente en alle kosten, ook de expertisekosten, zijn een onderdeel van de schade. Het maakt voor de expertisekosten niet uit als de schade achteraf niet groot blijkt te zijn. Deze kosten zijn gemaakt om de schade aan te tonen.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt het volgende. Klager heeft bij brief van 9 juni 1998 verzekeraar aansprakelijk gesteld ter zake van schade aan zijn auto. Met betrekking tot de toedracht heeft klager medegedeeld dat de verzekerde van verzekeraar in 1996 zijn geparkeerde auto heeft beschadigd en dat de zaak door allerlei omstandigheden is 'blijven liggen'. Verzekeraar heeft bij brief van 17 juni 1998 klager bericht dat hij contact heeft opgenomen met de tussenpersoon van zijn verzekerde die hem heeft medegedeeld dat de schade telefonisch bij hem is gemeld in 1996, dat verzekerde met klager contact zou hebben opgenomen om de schade te regelen, dat de schade zo gering was dat klager er verder geen aandacht aan zou besteden en dat de verzekerde voorts twee jaar niets van klager heeft vernomen. Bij brief van 24 juni 1998 heeft verzekeraar aan klager bericht dat volgens verzekeraars eigen schade-expert twee jaar na dato niet meer kan worden vastgesteld of een schade één dan wel twee jaar oud is, zodat het alsnog laten uitvoeren van een expertise niet meer zinvol is. Het rapport van 29 juni 1998 van de door klager

2000/92 Mo

ingeschakelde expert houdt in dat er alleen schade aan de rechter achterzijde van de auto van klager bleek te zijn en dat de beschadigingen aan de achterbumper en het zijpaneel rechtsachter kunnen worden hersteld. De reparatiekosten zijn uiteindelijk begroot op

f 1.099,46. De verzekerde van verzekeraar heeft in een brief van 15 augustus 1998 aan verzekeraar medegedeeld dat zij op 12 november 1996 in het donker en met veel regen tegen de auto van klager is aangereden, dat zij de volgende morgen schade aan het rechterachterportier van haar auto heeft waargenomen en daags daarna enige krassen op de bumper van de auto van klager heeft bemerkt waarna zij klager heeft medegedeeld dat zij tegen zijn auto was opgereden. Volgens de verzekerde van verzekeraar heeft klager toen een kras boven de bumper gezien die hij niet eerder had opgemerkt. Verzekerde heeft zich toen gewend tot een autoschadebedrijf dat haar heeft medegedeeld dat het, gezien de wijze waarop zij met haar auto de auto van klager had geraakt, vreemd leek dat een kras net boven de bumper was ontstaan.

2. Gelet op het tijdsverloop van anderhalf jaar tussen het ontstaan van de onderhavige schade en de aansprakelijkstelling van verzekeraar is niet onaannemelijk de conclusie van de eigen expert van verzekeraar, dat de datum waarop de gevorderde schade is ontstaan niet meer kan worden vastgesteld en dat het uitvoeren van een expertise niet meer zinvol is. Verzekeraar heeft dat standpunt in redelijkheid kunnen overnemen. Dit wordt niet ontkracht door het feit dat de door klager ingeschakelde expert heeft verklaard dat de schade van 1996 dateerde. Ondanks het feit dat klager en verzekeraar van mening verschillen over de vraag of het na verloop van anderhalf jaar tussen de aanrijding en de aansprakelijkstelling van verzekeraar nog mogelijk was vast te stellen dat de schade aan de auto van klager in 1996 was ontstaan, heeft de door klager ingeschakelde expert zijn bovengenoemde oordeel niet gemotiveerd. Voorts is op grond van de hiervoor vermelde informatie van de eigen verzekerde niet onverdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat alleen de kosten van het herstel van de bumper ten bedrage van f 573,65 voor vergoeding in aanmerking komen.
3. Gelet op de omvang van deze schade is verdedigbaar dat een lump sum ten bedrage van f 250,- een redelijke vergoeding vormt van de door klager zelf gemaakte buitengerechtelijke kosten en gederfde rente.
4. De klacht houdt voorts in dat verzekeraar heeft gehandeld in strijd met Bedrijfsregeling No. 11 (Royementsbevestiging). Wat daar ook van zij, voor klager levert dat geen grond op voor een klacht tegen verzekeraar. Niet is aannemelijk geworden dat de verzekerde van verzekeraar onder druk een verklaring omtrent de toedracht heeft afgelegd.
5. Uit hetgeen hiervoor onder 2, 3 en 4 is overwogen volgt dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 11 september 2000 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

2000/92 Mo

-5-

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)