

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/8 Mo

in de klacht nr. 045.00

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 van belang voor de beoordeling van de klacht, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager is op 13 december 1999 met een door hem bestuurde bromfiets op een kruising, waar hij rechtdoor wilde rijden, in botsing gekomen met een hem tegemoetkomende, links afslaande auto, die bestuurd werd door een verzekerde van verzekeraar. Klager heeft schade geleden en verzekeraar heeft aansprakelijkheid erkend. De klacht betreft onvoldoende kritisch onderzoek van de toedracht van het ongeval en onvoldoende voortvarend optreden door verzekeraar en niet volledige vergoeding van de schade.

De klacht

Klager heeft als gevolg van het hem op 13 december 1999 overkomen ongeval ernstige schade geleden. De bestuurster van de auto heeft klager direct na de aanrijding in haar auto naar huis gebracht. Daarmee heeft zij de plaats van het ongeval verlaten. Zij heeft verzuimd om verzekeraar tijdig in kennis te stellen van het veroorzaken van het ongeval. Klager verwijt verzekeraar dat hij:

- geen enkele moeite heeft genomen om te komen tot een snelle oplossing of betaling aan klager;
- geen enkel onderzoek heeft verricht naar de beweringen van zijn verzekerde en haar bevindingen voor zoete koek aanneemt;
- een getuigenverklaring ten nadele van klager heeft opgesteld en de getuige systematisch op het verkeerde been heeft gezet, gezien de vraagstelling:

2001/8 Mo

- voerde de scooter [bedoeld is: de bromfiets; RvT] verlichting? Dit valt niet te rijmen met de verklaring uit eigen waarneming te hebben gezien en gehoord; verzekeraar heeft het mogelijk gemaakt dat een aantal personen valsheid in geschrift heeft gepleegd, althans het niet nauw met de waarheid heeft genomen;
- heeft verklaard dat klager te hard heeft gereden waar dit niet mogelijk is, omdat ter plekke van de aanrijding een verhoogd kruisingsvlak is aangelegd; ten onrechte is daardoor de indruk ontstaan dat er een eenzijdig ongeval heeft plaatsgevonden;
 - heeft geweigerd de door klager en zijn gemachtigde gemaakte kosten te vergoeden;
 - niet meer over het klager overkomen knieletsel heeft gesproken en daarmee de schijn heeft gewekt dat deze zaak voor hem is afgedaan.

Het standpunt van verzekeraar

Met betrekking tot de aansprakelijkheid staat vast dat de verzekerde van verzekeraar aan klager geen voorrang heeft verleend. Volgens de verzekerde zou klager geen verlichting hebben gevoerd en veel te hard hebben gereden. De aanrijding vond plaats bij duisternis. Verzekeraar heeft vier getuigen benaderd. De getuigen 1 en 2 bevestigen dat klager geen verlichting voerde en te hard reed. De getuigen 3 en 4 hebben de aanrijding niet zien gebeuren en kunnen daardoor over die aspecten niets zeggen. Op basis van deze gegevens heeft verzekeraar 2/3 van de schade van klager vergoed. Naar de mening van verzekeraar is dit een alleszins redelijk standpunt. Door de behandelaar is bij vergissing 75% genoemd, waarvoor verzekeraar zijn verontschuldiging aanbiedt.

Met betrekking tot de schade aan de bromfiets was overeenstemming bereikt over een bedrag van f 2.500,-. Voor telefoonkosten, correspondentie e.d. heeft verzekeraar een bedrag opgenomen van f 50,-. Het daarvoor geclaimde bedrag van f 1.500,- vond verzekeraar buiten proportie. Klager is scholier en werkt als oproepkracht bij een supermarkt. Volgens eigen opgave verdiende klager daarmee ca. f 130,- netto per maand. Klager heeft dit werk ca. drie weken niet kunnen verrichten. Samen met een bedrag aan smartengeld is ter zake door verzekeraar f 500,- genoteerd. De gemachtigde van klager claimde f 1.242,- wegens buitengerechtigde kosten. Verzekeraar heeft daarvoor f 396,- aangehouden. Het komt verzekeraar voor dat dit bedrag voor het doornemen van het niet zo ljjvige dossier en het schrijven van één brief een redelijke vergoeding is.

Bij brief van 21 december 1999 heeft klager verzekeraar aansprakelijk gesteld en medegedeeld dat hij bij de aanrijding ook letsel had opgelopen. Direct na ontvangst van die brief is hem een letselformulier toegestuurd. Het formulier is op 31 december 1999 aan verzekeraar teruggestuurd. Vervolgens is er op 6 januari 2000 telefonisch contact geweest met de vader van klager. Deze deelde de schadebehandelaar mee dat zijn zoon hersteld was en 's maandags weer aan het werk zou gaan. Gelet op deze mededeling heeft verzekeraar geen medische informatie opgevraagd. Deze mededeling is verder meegenomen bij het vaststellen van de schade.

2001/8 Mo

Het commentaar van klager

Na kennis te hebben genomen van het standpunt van verzekeraar heeft klager nog het volgende aangevoerd. Verzekeraar is teruggekomen op de verklaring van de getuige 4, die heeft medegedeeld dat er geen andere getuigen aanwezig waren. Voorts was de getuige 2 zeker 100 meter van de plaats van het ongeval verwijderd en was het weer slecht; deze heeft dus niets kunnen waarnemen. Gezien dit een en ander acht klager het opmerkelijk dat er toch getuigen zijn die iets hebben waargenomen.

Nader onderzoek bij de hersteller van de bromfiets van klager heeft ertoe geleid dat deze op 1 juli 2000 schriftelijk heeft verklaard dat de remmen en de verlichting na het ongeval nog werkten en ook dat de stand van de verlichting nog op 'aan' stond. Klager reed die avond dus wel met verlichting.

Een opvallend detail bij de bewijsvoering acht klager dat de verklaring van verzekeraar over de mededeling van de vader van klager niet waar is, althans getuigt van stemmingmakerij. Uit het door verzekeraar toegezonden memo van het telefoongesprek met de vader blijkt namelijk dat het gesprek niet met de schadebehandelaar zelf, doch met haar collega is gevoerd. Klager vraagt zich af wat het waarheidsgehalte is van een memo dat niet is voorzien van een handtekening of paraaf en waarin niet is vermeld waarover het gesprek, dat op 6 januari 2000 plaatsvond, ging. Voorts is de inhoud niet waar, daar klager zijn werkzaamheden drie weken later heeft aangevangen.

Als verzekeraar direct een grondig onderzoek had ingesteld, waren de kosten niet zo hoog opgelopen. Verzekeraar dient de gehele schade te vergoeden. Klager is bereid zijn beenletsel door een onafhankelijke keuringsarts te laten onderzoeken.

Verzekeraar heeft de Raad desgevraagd bericht vooralsnog niet te willen uitgaan van de juistheid van de suggestie van klager dat de getuigen 1 en 2 tijdens het ongeval niet aanwezig waren en dus valse verklaringen zouden hebben afgelegd. Voorts acht verzekeraar het opmerkelijk dat de hersteller van de bromfiets van klager zich een half jaar na dato nog dergelijke (door klager genoemde) details weet te herinneren. Afgezien daarvan, blijkt volgens verzekeraar slechts dat op een zeker moment in de werkplaats van de hersteller de lichtsakelaar op 'aan' stond, hetgeen niets zegt over de situatie ten tijde van het ongeval. Verzekeraar meent te mogen afgaan op de mededeling van de vader van klager dat zijn zoon hersteld is, doch heeft toegezegd na te zullen gaan of er inderdaad nog klachten zijn. In het bevestigende geval zal verzekeraar daarop actie ondernemen.

Klager heeft in een reactie op de brief van verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd.

2001/8 Mo

Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat verzekeraar klager bij brief van 15 februari 2000 heeft medegedeeld nog te wachten op de verklaring van een getuige en het politierapport en heeft voorgesteld om de zaak spoedshalve af te wikkelen op basis van 2/3 – 1/3 in het voordeel van klager. Verzekeraar is daarbij ingegaan op de diverse schadeposten, waaronder de door de gemachtigde van klager gestelde buitengerechtigde kosten. Verzekeraar heeft toegezegd 2/3 van de schade, zoals door hem begroot, die week aan klager over te maken.
2. Gelet op het verloop van tijd tussen de aanrijding op 13 december 1999 en de dagtekening van de hiervoor bedoelde brief kan in redelijkheid niet worden gezegd dat verzekeraar de onderhavige schade onvoldoende actief heeft behandeld. Voorts heeft klager de door verzekeraar gemotiveerde begroting van de diverse schadeposten, waaronder de kosten van rechtsbijstand, naar het oordeel van de Raad niet (voldoende) betwist.
3. Met betrekking tot de klacht dat verzekeraar onvoldoende kritisch is geweest bij het beoordelen van de verklaringen van de getuigen 1 en 2 wordt het volgende overwogen. De verzekerde van verzekeraar heeft verklaard dat klager geen licht voerde. Deze verklaring, zo blijkt uit de door verzekeraar overgelegde stukken, wordt gesteund door de verklaringen van de getuige 1 en de getuige 2. Beide getuigen hebben tevens verklaard dat klager met te hoge snelheid reed. Verzekeraar heeft de verklaring van de getuige 4, welke inhoudt dat er geen andere getuigen waren, in redelijkheid buiten beschouwing mogen laten, nu uit de verklaring van de getuige 4 volgt dat deze wel de klap van de aanrijding heeft gehoord, maar niet de aanrijding zelf heeft gezien. Voor de stelling van klager dat de getuigen 1 en 2 valsheid in geschrift hebben gepleegd bevatten de stukken geen aanknopingspunten. Voor het overige is de door klager aan verzekeraar verweten onvoldoende kritische houding onvoldoende met feiten en omstandigheden toegelicht.
4. Uitgaande van de verklaringen van de getuige 1 en 2 en de gebleken omstandigheden ten tijde van het ongeval (duisternis en slecht weer) heeft verzekeraar in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat het klager overkomen ongeval deels aan diens eigen schuld te wijten was. Verdedigbaar is ook het standpunt van verzekeraar dat de verklaring van de hersteller van de bromfiets geen aanwijzing bevat over het al dan niet voeren van licht ten tijde van de aanrijding.
5. De Raad heeft nota genomen van de toezegging van verzekeraar actie te zullen ondernemen indien mocht blijken dat klager nog klachten heeft als gevolg van het opgelopen knieletsel. Verzekeraar, die in eerste instantie in redelijkheid heeft mogen vertrouwen op de juistheid van de mededeling van klagers vader dat klager was hersteld, is daarmee voldoende tegemoetgekomen aan dit onderdeel van de klacht.
6. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot het oordeel dat niet is gebleken dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad, zodat de klacht in alle onderdelen ongegrond is.

2001/8 Mo

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 5 februari 2001 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R.Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)