

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/36 Rbs

in de klacht nr. 119.00

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. 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 bij verzekeraar een gezinsrechtsbijstandverzekering gesloten. Waar in het hierna volgende over verzekeraar wordt gesproken, wordt daaronder mede verstaan de stichting aan wie deze het verlenen van de rechtsbijstand heeft opgedragen.

In artikel 2.1 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden is bepaald: 'behandelt (verzekeraar) de aangemelde zaken in principe zelf'.

In artikel 4.2.2 van deze voorwaarden is bepaald: 'Uitsluitend (verzekeraar) heeft de bevoegdheid om namens de verzekerde de opdracht aan de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige te verstrekken'.

In artikel 3.1.4 van deze voorwaarden is bepaald: 'Aan deze verzekering kunnen geen rechten worden ontleend indien:

(...) de verzekerde zijn verplichtingen zoals genoemd in de verzekeringsvoorwaarden niet nakomt en daardoor de belangen van (verzekeraar) schaadt. Daarvan is in ieder geval sprake indien:

(...) de verzekerde zonder toestemming van of overleg met (verzekeraar) een advocaat, andere rechtens bevoegde deskundige of een expert inschakelt'.

In verband met problemen met de riolering van de door hem gehuurde woning heeft klager in oktober 1999 verzekeraar om rechtsbijstand verzocht. Nadien heeft klager evenwel in verband met de voormelde problemen een advocaat ingeschakeld.

De klacht

Sinds eind oktober 1996 huren klager en zijn echtgenote de woning. Over deze woning hebben zij tot op heden alleen maar klachten. Er waren complete overstromingen in de

2001/36 Rbs

gang, het toilet, de keuken, de badkamer, met opborrelend sterk vervuild water vol bacteriën, met als gevolg daarvan, zo bleek later, gezondheidsproblemen van klagers echtgenote.

Klager heeft verzekeraar om rechtsbijstand gevraagd, maar is volstrekt ontevreden over de wijze waarop deze de kwestie heeft behandeld. Ondanks een complete fotoreportage van de overstromingen, een officieel rapport betreffende onderzoek van het vuile water en andere bewijsstukken, was verzekeraar niet in staat enige actie te ondernemen. Elke actie, zoals het aansprakelijk stellen van de verhuurder, moest van klager uitgaan. Door alle ellende in de woning sinds eind 1996 is het woongenot gedurende drie jaar lang beperkt geweest. Verzekeraars enige reactie was dat klager de schade maar bij zijn inboedelverzekeraar moest claimen. Op 20 december 1999 heeft klager in een telefoongesprek met verzekeraar nog eens benadrukt dat de gang van zaken voor hem volstrekt onacceptabel was, dat verzekeraar direct actie moest ondernemen en dat deze de gezondheidsproblemen van klagers echtgenote sterk onderschatte. Uiteindelijk heeft klager maar een advocaat ingeschakeld.

Verzekeraars opmerking in diens brief van 20 september 2000: "Het wederom door u aangehaalde argument dat gezondheidsproblemen bij uw echtgenote u gedwongen hebben 'n advocaat in te schakelen, snijdt geen hout" bevestigt volgens klager de desinteresse en onbekwaamheid van verzekeraar.

Het standpunt van verzekeraar

De klacht komt er op neer dat verzekeraar klagers belangen niet goed heeft behartigd en met name de later gemelde gezondheidsklachten van zijn echtgenote sterk heeft onderschat.

Verzekeraar heeft in zijn correspondentie met klager en diens advocaat abusievelijk naar de tot 1 mei 1998 geldende polisvoorwaarden verwezen in plaats van naar de thans geldende bepalingen. Inhoudelijk maakt dit echter geen verschil.

Klager heeft verzekeraar bij brief van 7 oktober 1999 om rechtsbijstand verzocht in verband met problemen met de verhuurder. Hij meldde dat hij sedert oktober 1996 last had van het overlopen van de gootsteen en de wasmachineafvoer in de keuken. Hij wilde vergoeding van de gevolgschade en restitutie van een deel van de huurpenningen over de afgelopen twee jaar.

Reeds vanaf 28 augustus 1998 voerde klager correspondentie met zijn verhuurder en ook na de melding van de zaak bij verzekeraar is klager, in goed overleg met verzekeraar, zelf de correspondentie blijven voeren. Dit is nooit een punt van discussie geweest. De stelling van klager dat elke actie van hem moest uitgaan, wordt door verzekeraar vanuit zijn beleving dan ook niet herkend. Gezien de beschikbare gegevens, die blijken uit de briefwisseling, moet hij deze stelling van klager dan ook betwisten.

Nadat op 16 november 1999 een nieuwe afvoerleiding was aangebracht, is er doorlopend contact tussen klager en verzekeraar geweest omtrent de verdere aanpak van de zaak. Het laatste contact was op 20 december 1999, bij welke gelegenheid verzekeraars brief van 17 december 1999 is doorgesproken. Het gesprek eindigde met de afspraak, dat klager het benodigde bewijsmateriaal zou verzamelen en dat

2001/36 Rbs

verzekeraar daarna tot verdere actie zou overgaan. Verzekeraars behandelaar van het dossier is niet bekend, dat klager in het telefoongesprek op 20 december 1999 benadrukt zou hebben, dat de gang van zaken voor hem volstrekt onacceptabel was, dat verzekeraar direct actie moest ondernemen en de gezondheidsproblemen van klagers echtgenote sterk onderschatte.

Wat dit laatste betreft blijkt uit verzekeraars brieven het tegendeel. Nadat klager dit aspect bij brief van 20 november 1999 had gemeld, is verzekeraar serieus hierop ingegaan en heeft hij medische verklaringen gevraagd als bewijs van het verband met de problemen met de riolering.

Klager heeft nimmer de afgesproken informatie, en dus ook niet de medische gegevens, aan verzekeraar toegezonden. Pas bij het klaagschrift zijn medische stukken gevoegd.

Verzekeraar is van mening dat hij, gezien het feitenverloop, in deze zaak op juiste en correcte wijze heeft gehandeld.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. Klager vindt dat verzekeraar niet adequaat en voortvarend zijn verzoek om rechtsbijstand en later het door hem geuite ongenoegen omtrent de behandeling van het verzoek om rechtsbijstand heeft behandeld. Dat begon al met verzekeraars onjuiste bericht bij brief van 12 oktober 1999 dat de zaak niet gedekt was. Daarna heeft verzekeraar wel enkele brieven aan klager gestuurd, maar geen enkele aan de tegenpartij.

Die brieven aan klager bevatten de meest merkwaardige opmerkingen. Het zou geen zin hebben de verhuurder aansprakelijk te stellen omdat klager dit zelf al had gedaan. Klager moest de schade maar bij zijn inboedelverzekeraar indienen en het had geen zin de kosten van gedwongen opgenomen vrije dagen bij de tegenpartij te claimen.

Op 15 november 1999 had klager weer een grote overstroming in zijn woning. Enige reactie van verzekeraar bleef echter uit. Op 17 december 1999 vroeg verzekeraar klager om de verstoring van het huurgenot te motiveren en op 20 december 1999 wees hij klager plotseling op zijn stel- en bewijsplicht. De tegenpartij echter was nog steeds niet door verzekeraar benaderd. Verzekeraar had wel degelijk al het bewijsmateriaal in zijn bezit. De opmerking dat klager zijn afspraken niet nagekomen is, accepteert klager niet. Het was juist verzekeraar die zijn toezeggingen niet nakwam.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

Uit de door partijen overgelegde bescheiden blijkt dat klager, toen hij verzekeraar om rechtsbijstand verzocht, reeds met de verhuurder in correspondentie was over de gerezen problemen en ook nadien met instemming van verzekeraar met de verhuurder is blijven corresponderen. Uit de correspondentie tussen klager en verzekeraar blijkt dat laatstgenoemde, nadat hij de kwestie alsnog in behandeling had genomen, in verband daarmee zich in deze

2001/36 Rbs

correspondentie aanvankelijk richtte op het door klager verder nog tegen de verhuurder bijeen te brengen bewijs van zijn vordering, waarna verzekeraar na ontvangst van dat bewijs tot actie tegen de verhuurder zou overgaan. Klager heeft niet weersproken het door verzekeraar gestelde dat in het telefoongesprek op 20 december 1999 is afgesproken dat klager nog nader bewijsmateriaal zou verzamelen en aan verzekeraar zou overleggen. Klager heeft zich in weerwil van deze afspraak vervolgens begin januari 2000 tot een advocaat gewend.

Onder deze omstandigheden is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat klager, door zich, zonder daarover met verzekeraar overleg te plegen, tot een advocaat te wenden, geen verder recht heeft op door verzekeraar verleende rechtsbijstand en deze de kosten van deze advocaat niet voor zijn rekening behoeft te nemen.

Evenmin gegrond acht de Raad het verwijt dat verzekeraar desinteresse heeft getoond en de zaak door een onbekwame medewerker heeft laten behandelen. Kennelijk met het oogmerk om de relatie tussen klager en de verhuurder van de woning niet verder te verslechteren is besloten dat klager zelf met verhuurder zou corresponderen. Verzekeraar had er weliswaar beter aan gedaan eigener beweging terug te komen op de voormelde op 20 december 1999 gemaakte afspraak, doch dit acht de Raad geen uiting van desinteresse en onbekwaamheid.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 juni 2001 door Mr. F.H.J. Mijnsen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Drs. D.F. Rijkels, arts, Mr. B. Sluijters en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnsen)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)