

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/68 Mo

in de klacht nr. 024.01

ingediend door:

hierna te zamen te noemen 'klagers',

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

De zoon van klagers heeft op 2 juli 1999 letsel opgelopen bij een botsing tussen een bromfiets waarop hij als passagier meereed en een auto waarvoor bij verzekeraar een verzekering tegen het risico van burgerrechtelijke aansprakelijkheid was gesloten. Naar aanleiding hiervan is tussen klagers en verzekeraar geschil ontstaan over de toepassing van 'Bedrijfsregeling no. 7 (Schaderegeling Schuldloze Derde)'.

De klacht

Op 2 juli 1999 kwam een bij verzekeraar verzekerde auto in botsing met een bromfiets, doordat de bestuurder van de auto bij het afslaan geen voorrang verleende aan de hem tegemoetkomende, rechtdoor gaande bromfiets. Als gevolg van dit ongeval heeft de minderjarige zoon van klagers, die op de bromfiets meereed als passagier, ernstig letsel opgelopen, waaronder hersenletsel.

De advocaat van klagers heeft verzekeraar bij brief van 22 juli 1999 aansprakelijk gesteld voor de schade die de zoon van klagers lijdt. Verzekeraar liet bij brief van 30 september 1999 weten dat, zolang geen proces-verbaal van de politie voorhanden was, geen standpunt omtrent aansprakelijkheid kon worden ingenomen. Op 4 februari 2000 berichtte verzekeraar dat het proces-verbaal was ontvangen en dat hij ervan uitging dat voor de minderjarige op grond van de

2001/68 Mo

Schaderegeling Schuldloze Derde een vordering was ingediend bij de verzekeraar van de bromfiets. Bij brief van 14 februari 2000 hebben klagers verzekeraar medegedeeld dat hij als eerst aangesproken verzekeraar uit hoofde van de genoemde regeling tot regeling van de schade diende over te gaan. Verzekeraar heeft in zijn brief van 22 maart 2000 aangedrongen op het benaderen van de verzekeraar van de bromfiets. Klagers hebben verzekeraar op 29 maart 2000 bericht dat dit standpunt onaanvaardbaar was. Verzekeraar heeft dit vervolgens tegengesproken.

Om uit de impasse te geraken heeft de advocaat van klagers op 12 april 2000 toch maar de verzekeraar van de bromfiets aansprakelijk gesteld. Deze heeft een voorschot van f 1.000,- betaald en een schaderegelaar ingeschakeld. Na een gesprek met deze schaderegelaar, waarbij klagers zich op het standpunt hebben gesteld dat volledige aansprakelijkheid diende te worden erkend ook al droeg hun zoon geen helm, berichtte de verzekeraar van de bromfiets klagers op 6 september 2000 dat de opstelling van verzekeraar onjuist was en dat zij zich toch tot verzekeraar dienden te wenden. In deze zin heeft de verzekeraar van de bromfiets zich ook uitgelaten in zijn brief van 13 september 2000 aan verzekeraar. Uiteindelijk heeft verzekeraar klagers bij brief van 11 december 2000 medegedeeld dat hij de regeling van de schade op basis van de Schaderegeling Schuldloze Derde ter hand zou nemen. Aan het probleem leek hiermee na bijna anderhalf jaar een einde te zijn gekomen. Klagers hebben daardoor onnodige kosten moeten maken. Bovendien is de behandeling van de zaak van klagers onnodig vertraagd, waardoor hun zoon in een lastige situatie is komen te verkeren.

De reden waarom, ondanks de door verzekeraar getoonde bereidheid om de schade te regelen, toch een klacht tegen verzekeraar wordt ingediend, is gelegen in de opmerking, gemaakt door verzekeraar in zijn brief van 23 februari 2001 aan (de advocaat van) klagers, dat het hem duidelijk is dat de verzekeraar van de bromfiets de onderhavige schade wel degelijk op basis van de Schaderegeling Schuldloze Derde de zaak in behandeling had genomen en dat het hem (verzekeraar) ten zeerste bevreemdt dat klagers en de verzekeraar van de bromfiets daarover geen open kaart hebben gespeeld. Verzekeraar veroorlooft zich klagers en hun advocaat een veeg uit de pan te geven, daar waar zij met de onderlinge betrekking tussen de beide betrokken verzekeraars niets te maken hebben.

Klagers menen dat verzekeraar de genoemde bedrijfsregeling, die de strekking heeft de schuldloze derde tegemoet te komen, heeft misbruikt en dat zijn correspondentie aanmatigend is.

Het standpunt van verzekeraar

Over de door klagers aangevoerde reden om een klacht in te dienen merkt verzekeraar op dat hij de zaak daadwerkelijk op basis van de Schaderegeling Schuldloze Derde in behandeling heeft genomen. Nu daarmee aan de wens van klagers is tegemoet gekomen, hebben klagers geen belang meer bij een inhoudelijke behandeling van hun klacht. Voorts komt het verzekeraar voor dat klagers, die hebben aangegeven hun klacht mede in het belang van andere schuldloze derde-slachtoffers te handhaven, niet kunnen klagen in het algemeen belang.

2001/68 Mo

Verzekeraar heeft aan de advocaat van klagers, nadat zij verzekeraar aansprakelijk had gesteld, meegedeeld dat ervan wordt uitgegaan dat de vordering tot vergoeding van de letselschade op grond van de genoemde regeling bij de verzekeraar van de bromfiets is ingediend. De advocaat van klagers heeft hierop bericht dat volgens haar de eerst aangesproken verzekeraar tot vergoeding van de schade dient over te gaan. Het was verzekeraar niet duidelijk of hij de eerst aangesproken verzekeraar was. De betrokken schadebehandelaar van verzekeraar heeft op het standpunt van klagers gereageerd door de passage uit de regeling toe te sturen waarin staat vermeld dat de verzekeraar van het motorrijtuig waarin of waarop de schuldloze derde zich bevindt, wordt aangemerkt als regelende verzekeraar. De advocaat van klagers heeft verzekeraar vervolgens gevraagd zijn standpunt te herzien. Verzekeraar heeft zijn standpunt bij brief van 4 april 2000 gehandhaafd.

Bij brief van 13 september 2000 heeft de verzekeraar van de bromfiets verzekeraar medegedeeld dat de regeling onjuist is toegepast en dat verzekeraar de behandeling van de schade op zich dient te nemen. Na intern juridisch advies heeft verzekeraar besloten de schaderegeling toch ter hand te nemen. Verzekeraar betreurt dat hij dit niet eerder heeft gedaan en biedt daarvoor zijn verontschuldiging aan. Verzekeraar heeft een schaderegelaar ingeschakeld en een voorschot verstrekt.

Eerst dan wordt duidelijk dat ook de verzekeraar van de bromfiets de schaderegeling ter hand heeft genomen en een voorschot heeft verstrekt. Het blijkt dat de advocaat van klagers zich toch tot die verzekeraar heeft gewend. Hierover hebben de advocaat en/of de verzekeraar van de bromfiets niets aan verzekeraar medegedeeld. Op 9 februari 2001 is met de verzekeraar van de bromfiets overeengekomen dat verzekeraar de schaderegeling op zich zal nemen. Bij brief van 23 februari 2001 is de advocaat van klagers daarvan op de hoogte gesteld.

De klacht is mede gericht tegen de in die brief gemaakte opmerking dat de advocaat geen open kaart zou hebben gespeeld. Verzekeraar had het op prijs gesteld als de advocaat van klagers hem zou hebben bericht dat de schaderegeling door de verzekeraar van de bromfiets ter hand was genomen. Wel meent verzekeraar dat de bedoelde opmerking – zeker gelet op de voorgeschiedenis van deze zaak – niet op zijn plaats lijkt.

Het commentaar van klagers

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar hebben klagers aangevoerd dat de erkenning door verzekeraar van gemaakte fouten en het aanbieden van excuses geen reden mag zijn om niet inhoudelijk te oordelen over het gedrag van verzekeraar met betrekking tot de Schaderegeling Schuldloze Derde. Door de discussie over de toepassing van deze regeling heeft het tot december 2000 geduurd totdat verzekeraar de schaderegeling ter hand heeft genomen en hebben klagers extra kosten van rechtsbijstand moeten maken tot een bedrag van f 4.108,39.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt nader toegelicht. Verzekeraar heeft zich bereid verklaard de extra kosten van rechtsbijstand te vergoeden.

2001/68 Mo

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft aangevoerd dat klagers geen belang (meer) hebben bij een onderzoek door de Raad, nu verzekeraar is overgegaan tot behandeling van het onderhavige schadegeval op basis van de Schaderegeling Schuldloze Derde en daarmee aan de wens van klagers is tegemoet gekomen.

Dit verweer is ongegrond omdat de behandeling van de schade die de zoon van klagers lijdt, door toedoen van verzekeraar tien maanden is vertraagd en klagers daardoor extra kosten van rechtsbijstand hebben moeten maken.

2. Uit de aan de Raad overlegde stukken blijkt dat toepassing van de Schaderegeling Schuldloze Derde vanaf februari 2000 onderwerp van geschil is geweest tussen klagers en verzekeraar. De discussie daaromtrent is eerst geëindigd toen verzekeraar klagers bij brief van 11 december 2000 mededeelde dat hij de schaderegeling op basis van die regeling ter hand zou nemen. Verzekeraar heeft erkend dat deze discussie onnodig is geweest omdat hij de eerst aangesproken verzekeraar was en heeft zijn verontschuldiging aangeboden voor de ontstane vertraging en zich bereid verklaard de daardoor veroorzaakte extra kosten van rechtsbijstand te vergoeden. Door te handelen in strijd met de Schaderegeling Schuldloze Derde heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

3. Voorts is de Raad met klagers van oordeel dat de door verzekeraar bij brief van 23 februari 2001 aan het adres van hun advocaat gemaakte opmerking uit het oogpunt van handhaving van de goede naam van het verzekeringsbedrijf, als niet passend valt aan te merken. De erkenning door verzekeraar doet daar niet aan af.

4. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht gegrond moet worden verklaard. De Raad gaat ervan uit dat verzekeraar zijn toezegging de door vertraging veroorzaakte extra kosten van rechtsbijstand voor zijn rekening te nemen, gestand doet.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 12 november 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)