RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/79 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 04.1439 (032.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht en 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

Begin mei 2003 heeft klager een geschil met zijn buurman over een erfdienstbaarheid gemeld bij (een voorganger van een gemachtigde van) verzekeraar bij wie klager een rechtsbijstandverzekering heeft gesloten. De van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden luiden, voor zover thans van belang:
'2. Dekking
2.1 Rechtsbijstand
Ter zake gebeurtenissen die binnen de geldigheidsduur van deze verzekering vallen:
(…)
b. behandelt (verzekeraar) de aangemelde zaken in principe zelf. Te allen tijde zal, voorzover mogelijk, in eerste instantie een regeling in der minne worden nagestreefd. (…)
4. Aanmelding van de zaak
(…)
4.2 Inschakeling van advocaten
4.2.1 Indien ingevolge de voorwaarden of naar de mening van (verzekeraar) een advocaat of andere rechts bevoegde deskundige ingeschakeld moet worden, heeft de verzekerde het recht deze naar eigen keuze aan te wijzen. Heeft verzekerde geen voorkeur, dan geeft (verzekeraar) opdracht aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige van zijn keuze.
4.2.2 Uitsluitend (verzekeraar) heeft de bevoegdheid om namens de verzekerde de opdracht aan de advocaat of andere rechts bevoegde deskundige te verstrekken.
(…)

4.2.8 (verzekeraar) zal per aangemelde gebeurtenis slechts aan één advocaat of aan één andere rechtens bevoegde deskundige opdracht verstrekken voor het verlenen van rechtsbijstand.'

2004/79 Rbs

De klacht

Verzekeraar heeft, nadat klager begin mei 2003 een verzoek had ingediend om een advocaat toe te wijzen, twee maanden nodig gehad om de rechtsvraag over de erfdienstbaarheid van commentaar te voorzien zonder dat daarmee enig juridisch belang gemoeid is geweest. Vervolgens heeft verzekeraar de kwestie voorgelegd aan een door hem (verzekeraar) aangezochte advocaat, terwijl klager op grond van artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden het recht heeft om zelf een advocaat te kiezen. Nadat de aldus aangezochte advocaat het advocatenkantoor waar zij werkzaam was, had verlaten, heeft dit kantoor klager zonder enig vooroverleg bericht dat het een nieuw ingetreden advocaat met de zaak wilde belasten. Verzekeraar heeft zich vervolgens gedurende drie maanden op het standpunt gesteld dat klager op grond van de verzekeringsvoorwaarden slechts eenmaal het recht heeft op toewijzing van een advocaat en dat hij, als hij een andere advocaat wenste, deze zelf moest betalen. Klager heeft herhaaldelijk gevraagd om toezending van de verzekeringsvoorwaarden. Na ontvangst van de verzekeringsvoorwaarden is gebleken dat klager in de discussie met verzekeraar over het recht van de verzekerde om een advocaat te kiezen het gelijk aan zijn zijde heeft gehad. Sinds de indiening van het verzoek om een advocaat toe te wijzen (begin mei 2003) zijn acht maanden verstreken zonder dat inhoudelijk enige voortgang in het geschil kon worden geboekt. Aan klager is hierdoor schade berokkend. Dat verzekeraar uiteindelijk heeft ingestemd met inschakeling van een tweede advocaat is uitsluitend te danken aan hardnekkig volhouden van klager.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft onder verwijzing naar een chronologisch overzicht met bijlagen aangevoerd dat die stukken een heel ander beeld van de zaak geven dan klager doet voorkomen. De behandeling van de door klager aangemelde zaak is in samenspraak met en met instemming van klager aan een advocatenkantoor overgedragen. De inschakeling van dit kantoor heeft niet twee maanden, maar vier dagen in beslag genomen, nadat klager om toewijzing van een advocaat had verzocht. Een aan dit kantoor verbonden advocaat heeft de zaak in behandeling genomen. Toen deze advocaat dit kantoor verliet, is het dossier intern deugdelijk overgedragen aan een kantoorgenoot. Klager was het daar niet mee eens. De bewering van klager dat hij hier met "de jongste bediende" te maken had, is geenszins juist. De opvolgende advocaat was een herintreedster en had al ruime ervaring als advocaat. Verzekeraar is uiteindelijk akkoord gegaan met inschakeling van een (tweede) advocaat bij een ander kantoor om op een nette wijze de impasse te doorbreken die was ontstaan doordat het eerste advocatenkantoor de opdracht had teruggegeven, omdat klager de uitvoering ervan onmogelijk maakte. De keuze van de tweede advocaat is geheel in overleg met klager tot stand gekomen. Verzekeraar acht de hiermee gemoeide tijd, gezien de omstandigheden, plausibel. Bij de uitvoering van de onderhavige verzekering is verzekeraar zorgvuldig te werk gegaan doordat hij eerst inzicht wilde verkrijgen in hetgeen zich tussen klager en de eerste advocaat had afgespeeld en hoe de zaak ervoor stond alvorens akkoord te gaan met inschakeling van een tweede advocaat.

Verzekeraar komt na bestudering van de stukken tot de conclusie dat de verzekeringsvoorwaarden juist zijn toegepast en dat jegens klager op juiste wijze is gehandeld.

2004/79 Rbs

Het commentaar van klager

Klager heeft na kennisneming van het verweer van verzekeraar zijn klacht gehandhaafd en nog aangevoerd dat het ondanks andersluidende afspraken nog een maand heeft geduurd voordat verzekeraar aan de tweede advocaat de opdracht had verstrekt.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de stukken die aan de Raad zijn overgelegd, blijkt omtrent de voortvarendheid en de kwaliteit van de rechtshulp het volgende. Verzekeraar heeft na ontvangst op 7 mei 2003 van klagers schademelding en van een bijgevoegde ontwerp-brief aan een in te schakelen advocaat, op 12 mei 2003 telefonisch aan klager medegedeeld dat hij de zaak in behandeling heeft genomen. Partijen zijn overeengekomen dat klager op 19 mei 2003 zou terugbellen om de zaak te bespreken. Bij brief van 13 mei 2003 heeft verzekeraar aan klager medegedeeld dat de juridische positie van klager niet zo eenvoudig is als wellicht lijkt. Klager heeft daarop gereageerd in een brief die door verzekeraar op 21 mei 2003 is ontvangen. Op 26 mei 2003 heeft klager aan verzekeraar bericht dat hij op die dag een bespreking zou hebben met de door (de rechtsbijstandverzekeraar van) de buurman ingeschakelde advocaat. Klager heeft in dat gesprek een aantal voorstellen gedaan om tot een oplossing van het geschil te komen en heeft verzekeraar op 28 mei 2003 van de stand van zaken op de hoogte gebracht (eventuele opheffing van de erfdienstbaarheid tegen een geldelijke vergoeding). Verzekeraar heeft klager bij brief van 30 mei 2003 bevestigd dat het ernaar uitziet dat klager in goed overleg met de advocaat van de buurman tot een compromis zou kunnen komen en klager verzocht hem op de hoogte te blijven houden. De advocaat van de buurman heeft klager op 27 juni 2003 na herhaald aandringen van klager bericht dat zijn cliënt niet wenste mede te werken aan afkoop van de erfdienstbaarheid. Verzekeraar en klager hebben daarop (op 30 juni 2003) besloten om ook voor klager een advocaat in te schakelen.
2. Samengevat komt het bovenstaande erop neer dat verzekeraar tijdig (binnen 8 dagen na aanmelding) zijn opinie over de zaak heeft gegeven en dat partijen vervolgens hebben besloten dat klager zelf (en niet een advocaat) zou onderhandelen met de inmiddels door de buurman ingeschakelde advocaat. Dit heeft niet tot resultaat geleid, omdat de wederpartij zich uiteindelijk niet nader over afkoop van de erfdienstbaarheid wenste uit te laten. Op grond van deze gang van zaken kan niet in redelijkheid worden gezegd dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad doordat hij niet onmiddellijk – met voorbijgaan derhalve van het hiervoor onder Inleiding geciteerde artikel 2.1 onder b van de verzekeringsvoorwaarden – althans eerder dan op 30 juni 2003 een advocaat heeft ingeschakeld.
3. Met betrekking tot het aan de verzekerde in artikel 4.2.1 van de verzekeringsvoorwaarden toegekende recht om een advocaat naar eigen keuze aan te wijzen blijkt het volgende. Klager heeft op het door hem ingevulde en ondertekende formulier waarmee hij het geschil bij verzekeraar heeft aangemeld, de vraag of hij een voorkeur heeft indien door verzekeraar een advocaat wordt ingeschakeld, ontkennend beantwoord. Op grond hiervan is verdedigbaar dat verzekeraar op de voet van het bepaalde in de tweede volzin van artikel 4.2.1 zelf een advocaat heeft gekozen. Niet blijkt dat klager tegen de keuze van verzekeraar bezwaar heeft gemaakt.

4. De klacht die inhoudt dat verzekeraar zich ten onrechte heeft beroepen op artikel 4.2.8 van de verzekeringsvoorwaarden ten einde klager het recht te ontzeggen om een tweede advocaat te kiezen is niet gegrond. Verzekeraar heeft immers goedgevonden dat een tweede, door klager zelf gekozen advocaat een vordering tot opheffing van de erfdienstbaarheid in rechte aanhangig zou maken. Verdedigbaar is dat verzekeraar

daartoe niet zonder meer – dat wil zeggen zonder nader onderzoek – hoefde over te gaan. De Raad acht aannemelijk dat daarmee enige weken gemoeid zijn geweest.

5. Uit de stukken blijkt dat de verzekeringsvoorwaarden op 4 november 2003 door de tussenpersoon aan klager zijn gefaxt. Voor de stelling dat bij herhaling om toezending moest worden gevraagd, bieden de stukken geen steun.

6. Klager heeft verzekeraar ten slotte verweten dat tussen diens mededeling dat klager zelf een advocaat kon kiezen en het verstrekken van de opdracht vier weken zijn verstreken. Naar het oordeel van de Raad had de opdracht inderdaad eerder kunnen worden verstrekt, doch is de vertraging die daardoor is ontstaan niet van dien aard dat kan worden gezegd dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
7. Hetgeen hiervoor onder 1 tot en met 6 is overwogen voert tot de slotsom dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 18 oktober 2004 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)