RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/15 Mo

i n d e k l a c h t nr. 093.99

ingediend door:

hierna te noemen ‘klaagster’,

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 tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Op 10 februari 1999 heeft een aanrijding plaatsgevonden tussen de auto van klaagster en een bij verzekeraar tegen het w.a.-motorrijtuigrisico verzekerde auto, waarbij klaagsters auto is beschadigd. Een door verzekeraar ingeschakelde expert heeft de schade aan klaagsters auto op total-loss-basis vastgesteld op een bedrag van ƒ 500,- incl. BTW.

Blijkens het door klaagster ondertekende aanrijdingsformulier acht zij de verzekerde aansprakelijk omdat deze een parkeerplaats verliet en daarbij plotseling achter een geparkeerd staande bus vandaan kwam.

Blijkens het door de verzekerde ondertekende aanrijdingsformulier acht deze klaagster aansprakelijk omdat de verzekerde langs geparkeerde auto’s reed, klaagster voor haar van links kwam en haar geen voorrang verleende.

In een brief van 9 maart 1999 van de tussenpersoon van de verzekerde staat vermeld dat de verzekerde over de rijstrook tussen de geparkeerde auto’s door reed en niet uit parkeerstand weg reed en dat klaagster eveneens tussen de geparkeerde auto’s door reed maar voor de verzekerde van links kwam.

Op basis van de voormelde bescheiden heeft verzekeraar de aansprakelijkheid van zijn verzekerde afgewezen. Nadat klaagsters tussenpersoon vervolgens foto’s van de plaats van de aanrijding had overgelegd, heeft verzekeraar alsnog aan klaagster het schadebedrag van ƒ 500,- uitgekeerd.

Nadat klaagsters tussenpersoon zich bij verzekeraar had beklaagd over het feit dat deze niet desgevraagd het expertiserapport had overgelegd en niet de

wettelijke rente en de buitengerechtelijke kosten had vergoed, heeft verzekeraar alsnog de wettelijke rente en 'onverplicht' een bedrag van ƒ 50,- voor het vervaardigen van de foto's uitgekeerd.

De klacht

Klaagsters tussenpersoon heeft verzekeraar aansprakelijk gesteld voor de gevolgen van de aanrijding en verzocht een expert in te schakelen. Tot grote verbazing van klaagster en haar tussenpersoon wees verzekeraar echter iedere aansprakelijkheid af.

Daarom is op het kantoor van de tussenpersoon het verhalen van klaagsters schade overgedragen aan een jurist die veel ervaring heeft op het gebied van aanrijdingsschades. Na een vrij moeizame discussie en het overleggen van foto's van de plaats van de aanrijding heeft verzekeraar na ten tweede male de vordering van klaagster te hebben afgewezen uiteindelijk ingezien dat het door hem ingenomen standpunt onhoudbaar was en alsnog aansprakelijkheid erkend.

In de correspondentie met verzekeraar is er expliciet op gewezen dat klaagsters tussenpersoon aanzienlijke kosten heeft gemaakt om verzekeraar er van te overtuigen dat hij een volstrekt onjuist standpunt heeft ingenomen. Ten aanzien van deze kosten - die onderdeel zijn van de door klaagster geleden schade - is uitdrukkelijk en gemotiveerd om vergoeding van een bedrag van ƒ 181,- gevraagd. Verzekeraar heeft echter botweg geweigerd hier ook maar één woord aan te spenderen. Nadat de tussenpersoon hierover zijn ongenoegen kenbaar had gemaakt, heeft verzekeraar besloten alsnog 'geheel onverplicht' ƒ 50,- beschikbaar te stellen voor de door de tussenpersoon gemaakte kosten. De klacht betreft de wijze waarop verzekeraar de schade heeft afgewikkeld en in het bijzonder de buitengerechtelijke kosten.

Reeds onder het oude recht heeft de Hoge Raad beslist dat redelijke kosten van rechtsbijstand ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid en ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor vergoeding in aanmerking komen (HR 03.04.1987, NJ 1988,275). In het nieuwe recht is een en ander uitdrukkelijk vastgelegd in artikel 6:96 BW. In de onderhavige schade zijn zowel kosten gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid als kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte. Hoewel artikel 6:96 lid 2 onder b en c BW formeel een onderscheid maakt tussen beide kostensoorten, blijkt in de praktijk dat deze moeilijk van elkaar te onderscheiden zijn. Gemakshalve zal klaagster in het vervolg (in algemene zin) over kosten van rechtsbijstand spreken.

Dat er - met name gezien de weinig coöperatieve houding van verzekeraar - in de onderhavige schade behoefte was aan rechtsbijstand is evident. Die behoefte aan rechtsbijstand is door klaagsters tussenpersoon ingevuld. Op grond van wet en jurisprudentie bestaat dan voor de wederpartij de verplichting om een redelijke vergoeding voor de kosten van rechtsbijstand aan te bieden. Dan past het uiteraard niet om onder het mom van 'geheel onverplicht' - deze verplichting dus ontkennend - slechts een summiere vergoeding voor de gemaakte foto-kosten aan te bieden (klachtonderdeel 1).

2000/15 Mo

Waarom verzekeraar behoudens de onverplicht aangeboden ƒ 50,- niet bereid is redelijke kosten van rechtsbijstand voor zijn rekening te nemen, is niet duidelijk. Hem is uitdrukkelijk gevraagd om een deugdelijke motivering. Verzekeraar komt evenwel niet verder dan de mededeling dat hij deze kosten niet kan vergoeden. Telefonische navraag leverde op '... dat verzekeraar deze kosten nooit vergoedt'. Een motivering ontbreekt evenwel volledig (klachtonderdeel 2).

Klachtonderdeel 3 heeft betrekking op de hoogte van het bedrag dat verzekeraar ter zake van de gemaakte kosten heeft betaald. Verzekeraar heeft uiteindelijk ƒ 50,- betaald voor de gemaakte foto-kosten. Zelfs als de arbeidsuren buiten beschouwing worden gelaten is dit bedrag niet eens toereikend om de gemaakte kosten (reiskosten om de ongevalslocatie te bezoeken, kosten van foto's, porti, telefoonkosten e.d.) te compenseren.

Bij dit alles dient te worden bedacht dat uiteindelijk verzekeraar zelf verantwoordelijk is voor het ontstaan van de kosten. In dit verband vraagt klaagster aandacht voor de conclusie van mr. A.R. Bloembergen als waarnemend Advocaat-Generaal voor HR 9.12.1994 (Smits/De Moor) - daar waar hij spreekt over de 'dubbele bijdrage' van de aansprakelijke persoon. Vanaf het begin is het door verzekeraar ingenomen standpunt apert onredelijk geweest. Vanzelfsprekend dient dan bij de beoordeling van de kosten van rechtsbijstand in aanmerking te worden genomen dat de aansprakelijke persoon als het ware een dubbele bijdrage levert, namelijk èn door zijn/haar onrechtmatige daad èn door een achteraf volstrekt onjuist bevonden standpunt in te nemen. Klaagsters tussenpersoon heeft bijna 5 uur aan de behandeling van haar schade besteed.

Het is klaagster bekend dat zij geen rechten kan ontlenen aan de overeenkomst die tussen de rechtsbijstandverzekeraars en de aansprakelijkheidsverzekeraars is gesloten. De reden dat haar tussenpersoon toch aansluiting heeft gezocht bij het uit deze overeenkomst voortvloeiende vaste bedrag (per dossier) is tweeërlei. Indien de rechtsbijstand zou zijn verleend door een rechtsbijstandverzekeraar dan zou verzekeraar dit bedrag ook dienen te betalen. Voorts dient er op grond van de zgn. dubbele redelijkheidstoets een aanvaardbare verhouding te bestaan tussen de hier aan de orde zijnde kosten en de hoogte van de vordering van klaagster. Indien van verzekeraar volledige vergoeding was gevraagd van de door haar tussenpersoon verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten, dan zou dat de vordering van klaagster aanzienlijk overtreffen. Vandaar dat als een minnelijke en redelijke oplossing aansluiting is gezocht bij het hierboven bedoelde vaste tarief.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

De klacht betreft de vergoeding van buitengerechtelijke kosten, gevorderd in verband met verhaal van een aanrijdingsschade en valt in drie onderdelen uiteen, nl.

- verzekeraar heeft vermeld onverplicht een bedrag te betalen;
- verzekeraar vergoedt dergelijke kosten nooit;
- verzekeraar heeft veel te weinig (ƒ 50,-) betaald, terwijl de werkelijke

kosten aanzienlijk waren en ƒ 181,- was gevraagd.

Verzekeraar gaat graag eerst op dit laatste onderdeel van de klacht in. Verzekeraar is tot de conclusie gekomen dat een bedrag van ƒ 50,- inderdaad tamelijk mager is. Een bedrag, overeenkomende met 15% van de hoofdsom, lijkt in een geval als dit, namelijk met een relatief gering belang (ƒ 500,-) en een beperkte correspondentie, niet onredelijk. Alleen vanwege het feit dat er behalve correspondentie ook een onderzoek ter plaatse is geweest en de foto's, gemaakt van de plaatselijke situatie, hem tot een ander oordeel over de aansprakelijkheid hebben gebracht, is het gevraagde bedrag van ƒ 181,- wellicht toch redelijker dan hij in eerste instantie heeft gemeend. Verzekeraar is dan ook bereid dit bedrag alsnog aan klaagster uit te keren.

Vervolgens gaat verzekeraar in op de opmerking dat de behandelaar van het dossier zou hebben gezegd dat verzekeraar nooit buitengerechtelijke kosten vergoedt. Uit navraag bij de behandelend correspondent is verzekeraar gebleken dat dit iets genuanceerder ligt dan gesteld. Toen klaagsters tussenpersoon verzocht om betaling van een bedrag van ƒ 181,- conform de regeling, getroffen tussen rechtsbijstands- en schade-assuradeuren, althans tussen een groot aantal van deze, heeft de behandelaar geantwoord dat verzekeraar een dergelijk bedrag niet (automatisch) betaalt aan een tussenpersoon die zich bezig houdt met verhaal van de schade van een cliënt. Verzekeraar beoordeelt inderdaad de declaraties van andere belangenbehartigers dan voornoemde van geval tot geval. In ieder geval is er voor verzekeraar geen aanleiding deze regeling ook in andere gevallen te volgen.

Daarmee komt verzekeraar dan direct tot het eerste onderdeel van de klacht, namelijk dat hij heeft geschreven dat hij onverplicht betaalt. Dit houdt verband met het feit dat hij uit de brief van 29 maart 1999 van klaagsters tussenpersoon heeft afgeleid dat deze tussenpersoon zelf meent aanspraak te kunnen maken op de kosten die zijn kantoor heeft gemaakt. Onduidelijk was of de tussenpersoon aan klaagster inderdaad kosten in rekening had gebracht of zou brengen en zo ja, welk bedrag. Uit het klaagschrift bij de Raad van Toezicht blijkt dat de tussenpersoon inderdaad namens klaagster vordert. Het misverstand daarover is dus uit de weg geruimd. Het moge duidelijk zijn dat verzekeraar niet bestrijdt dat er een verplichting kan ontstaan tot vergoeding van buitengerechtelijke kosten aan een benadeelde, waarbij de dubbele redelijkheidstoets natuurlijk altijd als maatstaf heeft te gelden.

Ten slotte gaat verzekeraar nog even in op het verwijt van klaagster dat hij van het begin af aan een apert onredelijk standpunt heeft ingenomen, waardoor aanzienlijke buitengerechtelijke kosten zijn ontstaan. Verzekeraar bestrijdt ten zeerste dat het standpunt, dat hij oorspronkelijk heeft ingenomen, namelijk dat niet was aangetoond dat de verzekerde aansprakelijk was voor de aanrijding met klaagster, onredelijk was, laat staan apert onredelijk. Bij de aansprakelijkstelling werd een alleen door klaagster ingevuld en ondertekend schade-aangifteformulier gezonden, waarin werd vermeld dat de verzekerde bij het wegrijden van een parkeerplaats de auto van klaagster had aangereden. In het schade-aangifteformulier van de verzekerde was echter vermeld dat zij,

2000/15 Mo

toen zij langs geparkeerde auto's reed, werd aangereden door klaagster, die ten opzichte van haar van links kwam. Aangezien de lezingen over de toedracht tegenstrijdig waren, heeft verzekeraar op dat moment terecht aansprakelijkheid afgewezen. Pas toen hij over foto's beschikte, bleek de lezing die de verzekerde had gegeven, namelijk dat zij ten opzichte van klaagster van rechts kwam en dus voorrangsgerechtigd was, niet houdbaar. Verzekeraar heeft toen direct de aansprakelijkheid erkend en de schade van klaagster, die was vastgesteld op ƒ 500,-, vergoed.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd en deze nog nader toegelicht. Klaagsters tussenpersoon heeft verzekeraar een aantal malen gevraagd zijn standpunt met betrekking tot de gevorderde buitengerechtelijke kosten te motiveren. Zo het verzekeraar niet duidelijk was of de tussenpersoon deze kosten voor zichzelf claimde of voor klaagster had hij dat behoren na te vragen. Verzekeraar heeft voorts botweg geweigerd nader inhoudelijk in te gaan op de buitengerechtelijke kosten, daarmee feitelijk een situatie creërend waarbij klaagster wel gedwongen werd het dossier ter toetsing voor te leggen aan een onafhankelijke derde/instantie. Verzekeraar doet dit thans af als een 'misverstand'. Vanuit de optiek van iemand die tot driemaal toe iets voorlegt aan een verzekeraar en daarbij uitdrukkelijk om tekst en uitleg vraagt, is dit moeilijk te verteren. Zo iemand heeft niet echt de indruk met een redelijk en fatsoenlijk handelend verzekeraar te maken te hebben. Van zo'n verzekeraar mag worden verwacht dat hij deugdelijke en goed gemotiveerde standpunten inneemt.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Verzekeraar heeft daarbij erkend dat hij in zijn communicatie met klaagster en haar tussenpersoon is tekort geschoten.

Het oordeel van de Raad

1. Nadat klaagsters tussenpersoon bij brief van 29 maart 1999 foto's van de plaats van de aanrijding had overgelegd en verzocht had klaagster schadeloos te stellen, zulks inclusief de wettelijke rente en de buitengerechtelijke kosten ten bedrage van ƒ 181,-, heeft verzekeraar in zijn brief van 28 april 1999 aan de tussenpersoon volstaan met de mededeling dat een bedrag van ƒ 500,- zou worden overgemaakt. Nadat de tussenpersoon daartegen had geprotesteerd, heeft verzekeraar bij brief van 29 april 1999 vergoeding aangekondigd van de wettelijke rente ten bedrage van ƒ 6,74 en, zulks volgens verzekeraar onverplicht, van ƒ 50,- voor de gemaakte foto's, onder de mededeling dat de tussenpersoon aan de met rechtsbijstandassuradeuren gesloten overeenkomst geen rechten kon ontlenen.
2. De Raad zal in het hierna volgende de drie klachtonderdelen, die alle de buitengerechtelijke kosten betreffen, gezamenlijk behandelen. Als het verzekeraar aanvankelijk niet duidelijk was dat de tussenpersoon namens klaagster de buitengerechtelijke kosten vorderde, had hij daaromtrent navraag behoren te doen. Verder is verzekeraar niet of nauwelijks ingegaan op de vraag waarom hij deze

kosten niet (geheel) vergoedde. Verzekeraars onder 1 vermelde zeer beknopte correspondentie voldeed in dit licht bezien volstrekt niet aan de daaraan te stellen eisen. Verzekeraar kon voorts in redelijkheid niet volstaan met slechts een vergoeding te verlenen voor de gemaakte fotokosten. Zijn eigen weigerachtige houding lag ten grondslag aan de door klaagster gemaakte buitengerechtelijke kosten.
3. Door te handelen als voormeld heeft verzekeraar dan ook de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond. Nu verzekeraar naar de Raad heeft begrepen de gevorderde buitengerechtelijke kosten inmiddels heeft vergoed, verbindt de Raad aan de gegrondbevinding geen financiële consequenties voor verzekeraar.

Aldus is beslist op 7 februari 2000 door Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork, Mr. M.M. Mendel en Mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)