RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2007/017 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 2006.2988 (074.06)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'rechtsbijstandverzekeraar I'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door rechtsbijstandverzekeraar I gevoerde schriftelijke verweer.

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

Inleiding

Op 13 maart 1986 is de voor een verkeerslicht stilstaande auto van klager en zijn echtgenote van achteren aangereden door een bij (een rechtsvoorganger van) een motorrijtuigverzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto. Waar in het hiernavolgende wordt gesproken over de motorrijtuigverzekeraar worden daaronder beide motorrijtuigverzekeraars verstaan.

Met de bijstand van rechtsbijstandverzekeraar I heeft klager van de motorrijtuigverzekeraar in 1986/1987 een uitkering ontvangen ter zake van de geleden schade. In 1987 heeft rechtsbijstandverzekeraar I het verlenen van rechtsbijstand ter zake van deze aanrijdingsschade gestaakt. Waar in het hiernavolgende wordt gesproken over rechtsbijstandverzekeraar I wordt daaronder ook de stichting verstaan aan wie hij de rechtshulpverlening heeft opgedragen.

Nadien was bij rechtsbijstandverzekeraar II een rechtsbijstandverzekering ten behoeve van klager respectievelijk zijn echtgenote van kracht.

In 1996 heeft klager zich wederom tot rechtsbijstandverzekeraar I gewend omtrent de gevolgen van de aanrijding van 13 maart 1986 en hem om rechtsbijstand verzocht. Klager heeft in dat verband gesteld dat bij zijn echtgenote en hemzelf sprake is van whiplashletsel. Klager heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling die was opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden die op de bij rechtsbijstandverzekeraar I afgesloten rechtsbijstandverzekering van toepassing waren. Ook heeft klager gesteld dat rechtsbijstandverzekeraar I een beroepsfout heeft gemaakt bij de afwikkeling van de schade als gevolg van de aanrijding van 13 maart 1986. In een brief van 28 december 1998 heeft

rechtsbijstandverzekeraar I aan klager meegedeeld dat zijn medisch adviseur na kennisneming van de medische bescheiden tot de conclusie was gekomen dat het volledig onhaalbaar is om aan te tonen dat de door klager gestelde klachten een gevolg zijn van het ongeval van 13 maart 1986. Voorts heeft rechtsbijstandverzekeraar I aan klager meegedeeld dat toepasselijkheid van de geschillenregeling is uitgesloten en dat hij geen enkele aansprakelijkheid aanvaardt.

Rechtsbijstandverzekeraar II en de op kosten van deze verzekeraar achtereenvolgens ingeschakelde advocaten hebben klager rechtsbijstand verleend tegen rechtsbijstandverzekeraar I. Dit heeft geresulteerd in een door klager en zijn echtgenote tegen rechtsbijstandverzekeraar I gevoerde civiele procedure, waarin de rechtbank bij vonnis van 8 februari 2006 de vorderingen - namelijk dekking te verlenen op grond van de verzekeringsovereenkomst respectievelijk een advocaat aan te wijzen die de belangen van klager en zijn echtgenote naar aanleiding van het ongeval van 13 maart 1986 gaat behartigen - heeft afgewezen. Op 4 mei 2006 zijn klager en zijn echtgenote van dit vonnis in hoger beroep gegaan.

Ook tegen de motorrijtuigverzekeraar en rechtsbijstandverzekeraar II heeft klager bij de Raad klachten ingediend. Omtrent deze klachten heeft de Raad geoordeeld in Uitspraak Nr. 2007/016 Mo en Uitspraak Nr. 2007/018 Rbs van heden.

De klacht

Na de aanrijding op 13 maart 1986 zijn klager en zijn echtgenote door een waarnemend huisarts onderzocht. Zij behoefden niet naar het ziekenhuis te gaan voor foto's. Als het doof gevoel en de hoofdpijn na twee weken nog aanwezig waren dan moesten zij langskomen. De klachten leken bij klagers echtgenote erger te zijn dan bij klager.

Nadat klager rechtsbijstandverzekeraar I om rechtsbijstand had verzocht, heeft deze een controlerend arts ingeschakeld. Niemand heeft ooit klager meegedeeld dat hij een whiplash kon hebben, daar dit nog niet bekend was bij artsen. In maart 1987 ging het nog steeds slecht met klagers echtgenote. Daardoor moest zij zelfs in 1988 haar baan als diëtiste opzeggen. In juli 1986 kon klager geen les meer geven wegens de te hevige pijn in zijn keel en borstholte (later bleek o.a. ernstige hernia fragmatica en nekletsel). Klager ontving vervolgens een tijdelijke wachtgelduitkering.

Rechtsbijstandverzekeraar I heeft in 1986 een deel van de materiële schade op de motorrijtuigverzekeraar kunnen verhalen. Vanaf eind maart 1987 heeft rechtsbijstandverzekeraar I zonder opgave van redenen niet meer op de brieven en telefoontjes van klager gereageerd en werden de medische keuringen/monitoren van klagers echtgenote zonder enig bericht gestaakt.

Pas in 1996 vernam klager dat zijn echtgenote en hij leden aan de gevolgen van een whiplash. Daarop heeft hij rechtsbijstandverzekeraar I medio 1996 verzocht om de whiplashschade op de motorrijtuigverzekeraar te verhalen. Rechtsbijstandverzekeraar I weigerde echter dat te doen.

Vervolgens heeft klager rechtsbijstandverzekeraar II, bij wie hij sinds 1990 een rechtsbijstandverzekering had, om rechtsbijstand verzocht. Deze heeft niet zelf rechtshulp gegeven om de materiële en letselschade van klager en zijn

echtgenote op de motorrijtuigverzekeraar te verhalen, maar heeft een advocaat ingeschakeld om rechtsbijstandverzekeraar I te dwingen rechtshulp te geven. De aanvankelijk ingeschakelde advocaat (geen letselschadeadvocaat) concludeerde in 1999 dat de vordering van klager op de motorrijtuigverzekeraar na 5 jaar al was verjaard. Met instemming van rechtsbijstandverzekeraar II heeft vervolgens een door klager geraadpleegde letselschadeadvocaat de schade van klager op de motorrijtuigverzekeraar pogen te verhalen en rechtsbijstandverzekeraar I aan te pakken. Omdat deze advocaat later geen tijd meer had, moest klager in 2003 naar een andere letselschadeadvocaat overstappen. Deze advocaat mocht van rechtsbijstandverzekeraar II alleen nog rechtsbijstandverzekeraar I aansprakelijk stellen, en niet ook de schade van klager en zijn echtgenote verhalen op de motorrijtuigverzekeraar. Ook gold ineens een kostenmaximum. Later ging dit kostenmaximum deels van tafel en kreeg klager alsnog een tweede bedrag van € 12.500,- toegewezen in de zaak tegen rechtsbijstandverzekeraar I. Bij letselschades mag echter geen kostenmaximum worden gehanteerd.

Rechtsbijstandverzekeraar I schaadt de goede naam van het verzekeringsbedrijf in ernstige mate. 1. Hij heeft illegaal de rechtshulpverlening ineens gestaakt vanaf maart 1987. 2. Bovendien heeft hij niet in 1996 alsnog rechtshulp willen verlenen. 3. Verder is er het eindeloos procederen opdat klager en zijn echtgenote vanzelf zouden opgeven. 4. Hij heeft geen enkele actie ondernomen om de medische dossiers in 1996 op te vragen bij de diverse medici, waardoor deze niet meer op te vragen zijn wegens het verstrijken van de bewaartermijn. Dit is een beroepsfout, want nu is klager in bewijsnood geraakt. 5. Klager en zijn echtgenote hebben hem geen finale kwijting verleend. 6. Klager en zijn echtgenote zijn in de loop van de tijd nog zieker geworden, zeker in psychische zin: niet alleen door een enorm verlies aan inkomen, maar ook door extra medische kosten en de steeds zwaardere psychische belasting.

Bovendien heeft klager het sterke vermoeden dat rechtsbijstandverzekeraar I met de motorrijtuigverzekeraar en rechtsbijstandverzekeraar II bewust of onbewust een kartel vormt en samenspant teneinde de schadelijdende partij, namelijk klager en zijn echtgenote, te benadelen.

<u>Het standpunt van rechtsbijstandverzekeraar I</u>

Op 13 maart 1986 waren klager en zijn echtgenote bij een verkeersongeval betrokken. Rechtsbijstandverzekeraar I heeft hen bijgestaan om hun schade te verhalen. In een bespreking op 26 februari 1987 met de motorrijtuigverzekeraar hebben beide schaderegelaars de schadeposten besproken; de uitkomst was dat de door klager en zijn echtgenote gevorderde schade aan hen werd vergoed. Eerst op 3 september 1996 namen klager en zijn echtgenote weer contact op met rechtsbijstandverzekeraar I voor een vervolgclaim. Aanleiding hiertoe was een artikel over whiplash dat klager had gelezen. Vervolgens ontstond met klager een dispuut of de rechtsvordering tot vergoeding van de schade al was verjaard. Mede daardoor hebben klager en zijn echtgenote rechtsbijstandverzekeraar I uiteindelijk in een civiele procedure betrokken. In deze procedure heeft de rechtbank op 8 februari 2006 vonnis gewezen, waarbij de vordering van klager en zijn echtgenote is afgewezen. Vervolgens zijn zij van het vonnis in hoger beroep gegaan. De hoger beroepprocedure loopt nog. Daarom doet rechtsbijstandverzekeraar I een beroep op artikel 5 lid c van het Reglement Raad

2007/017 Rbs

van Toezicht Verzekeringen, op grond waarvan de Raad geen klachten behandelt die betrekking hebben op een bij de rechter aanhangig geschil.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van rechtsbijstandverzekeraar I, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat het beroep op artikel 5 lid c van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen niet opgaat, omdat het bestaan van het kartel het onderwerp van de klacht is en daaromtrent niet het oordeel van de rechter is gevraagd. Het kartel is aangetoond doordat rechtsbijstandverzekeraar I in de onderhavige civiele procedure stelt dat klager zich maar tot rechtsbijstandverzekeraar II moet wenden voor het regelen van de schade met de motorrijtuigverzekeraar. Verder is er het niet veilig stellen van de medische dossiers vanaf 1996, waardoor deze zijn vernietigd na het verstrijken van de bewaartermijn, en klager en zijn echtgenote in hun bewijsmogelijkheden zijn geschaad. Rechtsbijstandverzekeraar I, rechtsbijstandverzekeraar II en de motorrijtuigverzekeraar hebben hun zorgplicht jegens klager en zijn echtgenote verzaakt en verwijzen naar elkaar. Daardoor zijn klager en zijn echtgenote in grote problemen gekomen. Ook hier heeft de uitrooktactiek (als we maar lang genoeg dwarszitten dan stoppen ze vanzelf) van de verzekeraars vrijwel direct gewerkt. Daarmee is aangetoond dat rechtsbijstandverzekeraar I vanaf 1987 met voorbedachte rade heeft gelogen en gemanipuleerd, waardoor hij de goede naam van het verzekeringsbedrijf zeer ernstig heeft geschaad.

Het oordeel van de Raad

1. In het commentaar heeft klager erop gewezen dat het bestaan van het kartel het onderwerp van de klacht is. Dat rechtsbijstandverzekeraar I, zoals klager stelt, met de motorrijtuigverzekeraar en rechtsbijstandverzekeraar II bewust of onbewust een kartel vormt en samenspant teneinde klager en zijn echtgenote te benadelen, is de Raad evenwel uit niets gebleken. Evenmin is de Raad gebleken dat, zoals klager in het commentaar stelt, rechtsbijstandverzekeraar I vanaf 1987 met voorbedachte rade heeft gelogen en gemanipuleerd. De conclusie moet daarom zijn dat niet is gebleken dat verzekeraar in dit opzicht de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
2. Voorzover klager toch bedoeld mocht hebben zijn oorspronkelijke klacht te handhaven, zou deze oorspronkelijke klacht niet-ontvankelijk zijn aangezien deze betrekking heeft op aspecten van de door klager en zijn echtgenote tegen rechtsbijstandverzekeraar I gevoerde civiele procedure en de Raad ingevolge artikel 5 c van het Reglement Raad van Toezicht Verzekeringen een dergelijke klacht niet behandelt.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

2007/017 Rbs

Aldus is beslist op 26 februari 2007 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. P.A. Offers, 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)