RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/87 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2004.2919 (068.04)

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.

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

Inleiding

Op 28 oktober 2000 is de op dat moment door klaagster bestuurde auto van achteren aangereden door een bij verzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto.

De klacht

Door het ongeval van 28 oktober 2000 heeft klaagster letsel opgelopen. Verzekeraar heeft de aansprakelijkheid voor de gevolgen van het ongeval erkend. Klaagster is ook op 9 september 1995 een ongeval overkomen waarvoor een rechtsvoorganger van verzekeraar aansprakelijk is.

De schade van klaagster bestaat vooralsnog uit mantelzorg en diverse kleine posten. De schade bedraagt tot en met eind april 2004 € 4.608,38, exclusief toekomstschade, smartengeld en kosten buiten rechte. Het is thans wachten op een neurologische expertise op 21 juni 2004.

Bij brief van 10 maart 2004 aan het door verzekeraar ingeschakelde schaderegelingsbureau heeft het door klaagster ingeschakelde advocatenkantoor onder meer om een aanvullend voorschot op de schade van klaagster verzocht. Omdat de neurologische expertise en vervolgens de afwikkeling van de schade te lang zou gaan duren, heeft het kantoor bij brief van 31 maart 2004 het verzoek herhaald.

Bij afzonderlijke brief van 10 maart 2004 heeft het advocatenkantoor verzekeraar benaderd met betrekking tot de vergoeding van de kosten buiten rechte. In de brief wordt melding gemaakt van de bedragen van de tussentijdse declaraties die onbetaald zijn gebleven. De declaraties bedragen in totaal € 5.771,20. Verzekeraar heeft op de eerste declaratie een voorschot verstrekt van € 1.000,--. Op de overige declaraties heeft hij tot op heden geen adequate voorschotten verstrekt, ondanks herhaalde verzoeken hiertoe.

Klaagster is van mening dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door de behandeling van haar letselschade - met name door adequate bevoorschotting van de reeds opgekomen schade, waaronder de kosten buiten rechte - niet actief ter hand te nemen conform de Gedragsregels uit het Rapport van de Verbondscommissie Schaderegelingsbeleid.

Het standpunt van verzekeraar

De klacht houdt in dat verzekeraar niet adequaat voorschotten heeft verstrekt op reeds opgekomen persoonlijke schade en buitengerechtelijke kosten als bedoeld in artikel 6:96 BW van klaagster.

Klaagster liep bij een ongeval in 1995 whiplashachtige klachten op. Ook na het ongeval van 28 oktober 2000 uitte zij whiplashklachten. Uit het dossier blijkt dat zij na laatstgenoemd ongeval allerlei klachten blijft houden. Ten tijde van het ongeval ontving zij een bijstanduitkering, die nog steeds voortduurt. De geclaimde schade bestaat voornamelijk uit een vergoeding aan de moeder van klaagster die haar huishoudelijke hulp verleende.

De belangenbehartiger van klaagster schreef op 10 maart 2004 aan het door verzekeraar ingeschakelde expertisebureau dat de schade van klaagster vanaf het ongeval tot dat moment exclusief enige PM-posten€ 5.004,96 bedraagt. Aan voorschotten onder algemene titel had verzekeraar tot dat moment € 6.474,79 betaald.

Uit de stukken blijkt dat niet duidelijk is welke schade het onderhavige ongeval heeft veroorzaakt. Onduidelijk is de invloed van een eerder ongeval. Klaagster heeft na het laatste ongeval aangegeven dat haar gezondheidstoestand daarvoor goed was. Haar (eerdere) belangenbehartiger meldde echter in maart 2001 dat de oude klachten zijn verergerd. Verder werd melding gemaakt van depressiviteit zonder dat het causaal verband met het ongeval duidelijk is. Na overleg tussen de medisch adviseurs van partijen en met name op verzoek van de belangenbehartiger van klaagster is besloten tot een neurologische expertise. Hopelijk maakt deze expertise duidelijk welke schade het ongeval heeft veroorzaakt. De expertise zou op 21 juni 2004 plaatsvinden. Het rapport ervan heeft verzekeraar tot op heden (Raad: 19 juli 2004) niet ontvangen.

Tot heden heeft verzekeraar voldoende voorschotten verstrekt, zeker nu niet duidelijk is welke schade in redelijkheid aan het ongeval kan worden toegerekend. Uit een brief van 5 december 2003 van de belangenbehartiger van klaagster blijkt dat in het najaar van 2003 is afgesproken dat tot de uitkomst van de expertise geen voorschotten meer zouden worden verleend. Op dringend verzoek van klaagster is desondanks in februari 2004 nog een betaling van € 1.500,- gedaan.

Met betrekking tot de buitengerechtelijke kosten heeft verzekeraar een voorschotbetaling van f 1.500,- (€ 680,67) gedaan aan de eerste belangenbehartiger en van € 1.000,- aan de huidige belangenbehartiger van klaagster. Verzekeraar heeft meermalen te kennen gegeven dat de hoogte van de buitengerechtelijke kosten beoordeeld moet worden aan de hand van de inspanningen in relatie tot de gevorderde en toerekenbare schade.

Met de belangenbehartiger hoopt verzekeraar dat de medische expertise uitkomst biedt op een eindregeling. Ook de hoogte van de te vergoeden

buitengerechtelijke kosten kan dan nader worden bepaald. Onduidelijk is waarom vlak voor de medische expertise de klacht is ingediend.

Verzekeraar geeft een overzicht van de gedane betalingen ter zake van de persoonlijke schade van klaagster en de buitengerechtelijke kosten.

Het commentaar van klaagster

Klaagster heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, haar klacht gehandhaafd. Uit de medische stukken blijkt dat het causaal verband tussen haar schade en het ongeval van 28 oktober 2000 aannemelijk is. Een verzekeraar die gehouden is tot vergoeding van WA-letselschade, dient, als causaal verband aannemelijk is, desgevraagd voorschotten op de definitieve schadevergoeding en op de buitengerechtelijke kosten te verstrekken. Behoudens een voorschot van € 1.000,- heeft verzekeraar niet adequaat voorschotten verleend op de declaraties van de buitengerechtelijke kosten vanaf november 2002. Het kan niet zo zijn dat de belangenbehartiging tijdens de letselschaderegeling in gevaar komt omdat adequate voorschotten op de buitengerechtelijke kosten uitblijven. Klaagster wijst in dit verband op de uitspraak van de Voorzieningenrechter in Kort Geding van de Rechtbank Groningen van 3 februari 1994, rolnummer 69545 KGZA 04-5, waarin een voorschot op de definitieve schaderegeling ook in geval van preëxistente problematiek is toegekend.
Volgens verzekeraar is op 5 december 2003 afgesproken de nadere bevoorschotting aan te houden tot na ontvangst van het expertiserapport. Het feit dat de neurologische expertise pas ruim zes maanden daarna zou plaatsvinden noopte klaagster tot afwijking van de afspraak.
Verzekeraar heeft onverantwoord veel tijd laten passeren alvorens te reageren op de verzoeken om adequate voorschotten. Dit is in strijd met de gedragsregels uit het rapport van de Verbondscommissie Schaderegelingsbeleid.

Het oordeel van de Raad

1. Klaagster beklaagt zich kort gezegd over de wijze van behandeling van haar schade door verzekeraar, met name wat betreft het verlenen van voorschotten onder algemene titel en het vergoeden van de kosten buiten rechte.
2. Klaagster heeft in haar commentaar niet de juistheid bestreden van de opgave door verzekeraar in zijn verweerschrift van door hem betaalde voorschotten op de door klaagster geleden schade en op de buitengerechtelijke kosten, zodat de Raad van de juistheid van deze opgave zal uitgaan. Blijkens de opgave van verzekeraar heeft hij aan voorschotten onder algemene titel tot 10 maart 2004 een bedrag van € 6.474,79 en aan voorschotten op de buitengerechtelijke kosten een bedrag van € 1.680,67 betaald. Blijkens het verweerschrift bedroeg op 10 maart 2004 de persoonlijke schade van klaagster tot dat moment, exclusief enige PM-posten, een bedrag van € 5.004,96.
Onder deze omstandigheden is het standpunt van verzekeraar dat hij, in afwachting van de definitieve schaderegeling in voldoende mate heeft bevoorschot, verdedigbaar. Dit betreft zowel de voorschotten onder algemene titel als die ter zake van de buitengerechtelijke kosten. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat partijen nog in afwachting waren van de resultaten van een neurologisch onderzoek naar de beperkingen die klaagster stelt als gevolg van het ongeval te ondervinden.

3. Door te handelen als hiervoor onder 2 is omschreven heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad, zodat de klacht ongegrond zal worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 13 december 2004 door mr. B. Sluijters, voorzitter, mr. H.C. Bitter, drs. D.F. Rijkels, arts, en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)