RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/78 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 2004.1139 (024.04)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

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

Klager had van 1979 tot 1997 bij verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten.

De klacht

Klager geeft een opsomming van kwesties waarin verzekeraar niet of onder de maat is opgetreden, waaronder de navolgende.

Toen klager de verzekering afsloot was hij leraar aan een school. Op die school ondervond hij alleen maar tegenwerking, ook na een fusie omstreeks 1984. Verzekeraar deed echter niets.

Ook in verband met het proefschrift van klager waren er omstreeks 1984 vele problemen. De promotie is uiteindelijk niet doorgegaan. Volgens verzekeraar moest klager maar proberen tot een vergelijk te komen.

In 1986 werd klager omscholingsplichtig. Hij begon toen een rechtenstudie. In 1988 is klager in de WAO beland. Een voor klager optredende advocaat streek f 20.000,- aan honorarium van verzekeraar op, maar deed voor klager niets. Verzekeraar liet het daarbij.

Vanaf 1977 woonde klager in een flat van een woningbouwvereniging. Van de aanvang af heeft klager de belangen van de oudere medehuurders tegenover de woningbouwvereniging behartigd. In 2001 dwong zij klager een verhuizing af. Verzekeraar deed wederom niets.

Verder ontstonden met de familie grote problemen over de nalatenschap na het overlijden in 1991 van de moeder en in 1995 van de vader van klager. Door de noodzaak goederen uit de boedel op te slaan, kreeg klager hoge kosten. Verzekeraar schoot jegens klager ernstig tekort. Iets dergelijks deed zich voor na het overlijden in 1998 van een oom van klager. Gerechtelijke procedures volgden,

onder meer strekkende tot het onder bewind stellen van klager, maar verzekeraar liet het daarin afweten.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar legt een overzicht over van alle (22) door hem aangelegde dossiers (schademeldingen) van klager in de periode van 7 januari 1982 tot 17 september 1999.

In de regel vernietigt verzekeraar de door hem aangelegde dossiers vijf jaar na archivering. Dat is ook in het geval van klager gebeurd, zodat alleen het laatste op het overzicht vermelde dossier (nr. 22) nog beschikbaar is.

Uit dat dossier blijkt dat verzekeraar aan klager na ontvangst van het verzoek om rechtsbijstand op 17 september 1999 om een toelichting en om kopieën van alle relevante stukken heeft verzocht. Dit om de polisdekking te kunnen controleren en - zo er dekking zou bestaan - om de zaak voor wat betreft de juridische mogelijkheden te kunnen onderzoeken.

Daar klager was opgeroepen om ter zitting van 28 september 1999 voor de rechter te verschijnen, heeft verzekeraar de brief zowel per aangetekende als per gewone post verstuurd. Bij gebreke van een reactie heeft hij klager op 5 november 1999 nogmaals per aangetekende en gewone post verzocht om een reactie op zijn eerdere brief.

In de brief van 5 november 1999 stond dat als verzekeraar opnieuw niets zou vernemen, hij het dossier zou sluiten. Dit in de veronderstelling dat klager dan geen behoefte aan rechtsbijstand in het voorgelegde geschil meer had. Omdat wederom een reactie uitbleef, is het dossier gearchiveerd.

Bij brief van 19 januari 2000 zond klager aan verzekeraar zijn nieuwe oproep om voor de rechter te verschijnen. Helaas bevatte ook deze brief geen voor de zaak relevante informatie. Verzekeraar heeft klager daarop geprobeerd te bellen, doch dat bleek niet mogelijk. Daarop schreef hij op 31 januari 2000 aan klager dat hij bij gebrek aan informatie c.q. medewerking geen rechtsbijstand kon verlenen.

Tenslotte ontving verzekeraar in maart 2000 een brief van klager, waarin werd verzocht om alle stukken terug te sturen. Aan dat verzoek heeft verzekeraar op 3 april 2000 voldaan.

In dit dossier mocht verzekeraar derhalve ondanks uitdrukkelijk en herhaald verzoek geen aanvullende informatie ontvangen. Daarmee heeft klager hem feitelijk niet in staat gesteld om de polisdekking te beoordelen althans om (zo polisdekking zou bestaan) rechtsbijstand te verlenen.

De opmerkingen van klager met betrekking tot de oudere dossiers kan verzekeraar, nu deze niet meer beschikbaar zijn, feitelijk niet beoordelen. Wel vond hij in zijn klachtenadministratie nog zijn brief van 23 december 1998 aan klager. In deze brief is op een klachtbrief van klager gereageerd. De klachtbrief is echter door tijdsverloop niet meer beschikbaar. In zijn brief heeft verzekeraar de dossiers besproken waarover klager zich kennelijk had beklaagd. Duidelijk wordt daarin dat verzekeraar deze dossiers bij gebrek aan polisdekking niet (verder) in behandeling kon nemen, althans dat er voor hem geen verplichtingen meer waren.

Uit de nog beschikbare gegevens kan verzekeraar niet opmaken dat hij klager, zoals in zijn klacht bij de Raad naar voren komt, op diverse momenten in de kou heeft laten staan. Het schadeoverzicht leert dat hij in 14 van de 22 dossiers, zowel zelf als door inschakeling van advocaten, rechtsbijstand heeft verleend.

Mogelijk had hij ook in het laatste dossier (nr. 22) rechtsbijstand kunnen verlenen, maar door gebrek aan informatie (medewerking) van klager is het daar niet van gekomen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. Blijkens zijn klacht beklaagt klager zich, weinig concreet, over de wijze waarop verzekeraar gedurende de periode dat klager bij hem voor rechtsbijstand was verzekerd, zijn verzoeken om rechtsbijstand heeft behandeld.
2. Verzekeraar heeft aangevoerd dat hij de door hem aangelegde dossiers vijf jaar na archivering vernietigt en dat dit ook in het geval van klager is gebeurd. De Raad acht verdedigbaar dat verzekeraar de dossiers betreffende de door klager verzochte rechtsbijstand vijf jaar na archivering heeft vernietigd.
3. Uit de door verzekeraar overgelegde bescheiden betreffende de behandeling van door klager ingediende verzoeken om rechtsbijstand waarover verzekeraar nog wel beschikt en uit hetgeen hij in zijn verweer aan feiten heeft aangevoerd, welke door klager in zijn commentaar niet zijn weersproken, is de Raad niet gebleken dat verzekeraar jegens klager in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft gehandeld.
4. Een en ander leidt tot de slotsom dat de klacht 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. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)