RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2006/047 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2005.4864 (154.05)

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. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Klager is op 28 november 2004 met zijn auto op een kruising van wegen binnen de bebouwde kom in aanrijding gekomen met een bij verzekeraar tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid verzekerde auto.

Op de achterzijde van het aanrijdingsformulier heeft klager verklaard: 'De tegenpartij is aansprakelijk, omdat zij geen voorrang heeft verleend ondanks haaientanden (…)'.

De verzekerde van verzekeraar heeft op het aanrijdingsformulier verklaard dat zij dacht dat zij het zou halen omdat klager eerst stopte en daarna gas gaf. Later heeft zij verklaard dat klager afremde, maar daarna gas had gegeven om tegen de verzekerde aan te rijden, en voorts dat er getuigen waren. Nog weer later heeft zij verklaard dat klager met zijn lichten seinde dat zij voorrang kon krijgen.

Ook een getuige ten gunste van de verzekerde heeft verklaard dat klager met zijn lichten seinde en aan de verzekerde voorrang gaf, maar daarna gas gaf en tegen de verzekerde botste.

Een getuige ten gunste van klager heeft verklaard dat de verzekerde niet heeft gewacht voor de haaientanden en aan klager geen voorrang heeft gegeven. De getuige heeft verklaard niet te weten of signalen zijn gegeven.

De klacht

Bij de aanrijding op 28 november 2004 is klager gewond geraakt. Op 21 december 2004 heeft hij via zijn advocaat verzekeraar aansprakelijk gesteld. Op 22 december 2004 heeft verzekeraar de aansprakelijkheid vooralsnog betwist met de mededeling dat zijn verzekerde om aanvullende gegevens was gevraagd en dat het politierapport was opgevraagd. Bij brief van 4 februari 2005 zond verzekeraar verklaringen van de verzekerde en een getuige, beiden inzittenden van de bij verzekeraar verzekerde auto, volgens welke klager lichtsignalen had gegeven en zijn snelheid had verhoogd, waarna de aanrijding was ontstaan. Wie

de bestuurder van de bij verzekeraar verzekerde auto was, is vanaf dat moment onduidelijk: de stukken spreken elkaar tegen. Op 15 april 2005 heeft de advocaat verzekeraar meegedeeld dat klager de bewering van de verzekerde betwist en heeft de verklaring van een onafhankelijke getuige toegezonden, waaruit blijkt dat de aanrijding enkel en alleen is veroorzaakt door de verzekerde. Op 18 april 2005 kondigde verzekeraar aan de verzekerde met de getuigenverklaring te confronteren en verzocht aan te geven hoe klager aan de gegevens van de getuige was gekomen. Deze vraag is op 20 april 2005 beantwoord. Sindsdien heeft verzekeraar geschreven in afwachting te zijn van gegevens van de politie waardoor zou kunnen worden aangetoond dat klager de aanrijding opzettelijk heeft veroorzaakt. Op 27 september 2005 kondigde verzekeraar een getuigenverklaring aan, maar deze is niet overgelegd. Op 13 oktober 2005, bijna een jaar na het ongeval, heeft de advocaat bij verzekeraar telefonisch aangedrongen op erkenning van de aansprakelijkheid dan wel op bewijs van eigen schuld of opzet van klager. Daarop berichtte verzekeraar op 13 oktober 2005 dat de betwisting van de aansprakelijkheid op grond van het dossier werd gehandhaafd. Het eerder aangekondigde bewijs is niet geleverd.

Op 17 oktober 2005 heeft de advocaat de directie van verzekeraar gemotiveerd gevraagd binnen twee weken de aansprakelijkheid te erkennen. Daarop antwoordde de behandelaar van verzekeraar op 25 oktober 2005 dat hij na overleg met zijn afdelingshoofd had besloten het afwijzende standpunt te handhaven.

Verzekeraar heeft klager maandenlang aan het lijntje gehouden door bewijs aan te kondigen maar dat niet te leveren. Klager beklaagt zich over de wijze waarop de kwestie door verzekeraar is behandeld en voorts over de wijze van behandelen van zijn aan de directie gerichte brief van 17 oktober 2005.

Het standpunt van verzekeraar

De verzekerde heeft de stellige overtuiging dat klager bij de kruising afremde en door lichtsignalen aangaf dat hij afstand deed van zijn recht op voorrang. Op het moment dat de verzekerde de kruising overstak, zou klager weer zijn opgetrokken waardoor de botsing plaatsvond. De stelling van de verzekerde wordt onderstreept doordat de botsing plaatsvond toen zij de kruising vrijwel geheel was overgestoken.

Tijdens de discussie over de schuldvraag heeft klager pas op 15 april 2005 een getuigenverklaring overgelegd. Omdat deze getuige pas erg laat met zijn verklaring kwam en bovendien uit het schadeaangifteformulier niet bleek dat er onpartijdige getuigen waren, heeft verzekeraar om een verklaring over de herkomst van deze getuigenverklaring verzocht. Uit de reactie die hierop volgde, bleek dat klagers moeder de getuige toevallig was tegengekomen.

Daarom heeft verzekeraar zich op het standpunt gesteld de aansprakelijkheid niet te kunnen erkennen.

Achteraf beschouwd heeft verzekeraar ten onrechte vastgehouden aan dit standpunt en had hij eerder de aansprakelijkheid moeten erkennen.

Onjuist is bovendien dat de op 17 oktober 2005 aan de directie gerichte brief van de advocaat van klager niet onder ogen van de directie is gekomen. Verzekeraar heeft de betreffende correspondent daarop gewezen en maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.

Inmiddels heeft verzekeraar de advocaat gevraagd naar klagers vordering.

2006/047 Mo

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Verzekeraar tracht de vertraging onder andere te rechtvaardigen door het feit dat de getuigenverklaring ten gunste van klager pas op 15 april 2005 is overgelegd. Daarmee miskent hij dat het niet op klagers weg lag bewijs te leveren. De aanrijding stond immers meteen vast, alsook dat klager voorrang had. Het ligt dan op de weg van de tot het verlenen van voorrang verplichte bestuurder disculperend bewijs te leveren. Verder weet verzekeraar waardoor de gegevens van de getuige pas later bekend zijn geworden. Ook de opmerking betreffende het feit dat de brief van 17 oktober 2005 aan de directie, door een onjuiste handeling van de schadecorrespondent, de directie niet onder ogen was gekomen, volstaat niet. Blijkens de reactie van 25 oktober 2005 van de schadecorrespondent had hij het dossier, dus ook de brief van 17 oktober 2005, met zijn afdelingshoofd besproken, waarbij het afwijzende standpunt werd gehandhaafd. De onjuiste omgang met de aan de directie gerichte brief betreft dus ook het afdelingshoofd.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. In het onderhavige geval was de verzekerde op grond van de uit het dossier naar voren komende ter plaatse geldende voorrangsregeling gehouden om klager voorrang te verlenen. Uit de door de verzekerde en door klager op het aanrijdingsformulier vermelde, hierboven onder Inleiding vermelde toedrachtsomschrijvingen, blijkt niet dat klager te kennen had gegeven van zijn recht op voorrang afstand te doen ten gunste van de verzekerde. Pas later heeft de verzekerde aangevoerd dat klager door lichtsignalen te kennen had gegeven afstand te doen van zijn recht op voorrang. Klager heeft dat ontkend. De door partijen overgelegde getuigenverklaringen spreken elkaar tegen. Onder deze omstandigheden was niet komen vast te staan dat klager van zijn recht op voorrang afstand had gedaan en had verzekeraar tot schade-uitkering aan klager behoren over te gaan. Door niettemin vervolgens vele maanden (tevergeefs) te wachten op gegevens van de politie en op een getuigenverklaring heeft verzekeraar de schadeafwikkeling ernstig vertraagd. In zoverre heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad en zal de klacht gegrond worden verklaard, zij het zonder financiële consequenties voor verzekeraar, nu de schade van klager kennelijk inmiddels is afgewikkeld.
2. Voorzover klager erover klaagt dat verzekeraars schadecorrespondent, na het dossier met het hoofd van de afdeling te hebben besproken, de brief van klagers advocaat, gericht aan de directie, heeft beantwoord, wijst de Raad erop dat volgens zijn vaste rechtspraak (onder meer Uitspraak Nr. 2002/46 WA van 2 september 2002) brieven die aan de chef van de schadeafdeling respectievelijk de directie van een verzekeraar zijn gestuurd en waarin beklag wordt gedaan over de wijze waarop de verzekeraar tot dan toe de claim heeft behandeld, onmiskenbaar duidelijk door of namens deze, voor een goede schadebehandeling verantwoordelijke, functionarissen moeten worden beantwoord. In het onderhavige geval is de brief van klagers advocaat, gericht aan de directie, niet onmiskenbaar duidelijk door of namens de directie beantwoord. Ook dit onderdeel van de klacht is derhalve gegrond. De Raad vindt echter geen aanleiding hieraan voor verzekeraar financiële of andere consequenties te verbinden.

2006/047 Mo

De beslissing
De Raad verklaart beide onderdelen van de klacht gegrond. .

Aldus is beslist op 28 augustus 2006 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)