RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/88 Med

i n d e k l a c h t nr. 2003.2560 (073.03)

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

Aan klager is op 23 december 1996 een verkeersongeval overkomen waarvoor verzekeraar aansprakelijkheid heeft erkend. Klager heeft zich bij verzoekschrift van 4 maart 2003 tot de Rechtbank gewend met het verzoek een voorlopig deskundigenonderzoek te laten verrichten door een deskundige, verbonden aan een door klager genoemde revalidatie-instelling. Verzekeraar heeft geen gevolg gegeven aan de oproep van de Rechtbank om ter zake op 7 april 2003 te worden gehoord en heeft dit desgevraagd aan de advocaat van klager medegedeeld. De Rechtbank heeft bij beschikking van 23 april 2003 een deskundige benoemd, zoals door klager verzocht. Verzekeraar heeft zich in een brief van 22 mei 2003 aan de advocaat van klager beroepen op een brief die namens hem op 1 april 2003 aan de Rechtbank zou zijn gestuurd.

De klacht

In de beschikking van de Rechtbank is bepaald dat klager als voorschot op de kosten van de deskundige een bedrag van € 2.882,50 ter griffie van de Rechtbank dient te deponeren. Klager heeft verzekeraar verzocht een voorschot te verstrekken waaruit hij zowel de kosten van de deskundige als de bijkomende kosten kan voldoen. Verzekeraar heeft bij brief van 22 mei 2003 geweigerd het aldus door de Rechtbank bepaalde voorschot te betalen en daarbij verwezen naar een bijlage (brief aan de Rechtbank, gedateerd 1 april 2003). Deze brief bevatte een op briefpapier van verzekeraar gekopieerde tekst en was volgens verzekeraar naar de Rechtbank gestuurd.

In de eerste plaats blijkt dat die brief niet naar de Rechtbank is verzonden en in de tweede plaats blijkt dat de brief deels een kopie is van een conceptbrief van de advocaat van verzekeraar. Verzekeraar heeft deze brief zodanig gekopieerd

dat het logo van de brief is vervangen door het logo van verzekeraar en dat onderaan de brief gegevens zijn gekopieerd, zoals die door verzekeraar worden gebruikt. Het lettertype is niet het lettertype dat door verzekeraar wordt gebruikt. Een woord als 'inzake' komt exact overeen met het lettertype dat wordt gebruikt in het briefpapier van het kantoor van de advocaat van verzekeraar.
Volgens klager heeft verzekeraar zich bezondigd aan het vervalsen van een brief. Voorts heeft verzekeraar doen voorkomen alsof de brief is verzonden aan de Rechtbank. Navraag bij de griffie van de Rechtbank leert dat in het desbetreffende dossier geen brief van verzekeraar of een brief van diens advocaat of een andere brief van 1 april 2003 voorkomt. Verzekeraar heeft valsheid in geschrift gepleegd door zich te beroepen op stukken die in de hiervoor bedoelde verzoekschriftprocedure bij de Rechtbank zouden zijn ingediend.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft het van (de advocaat van) klager ontvangen verzoekschrift tot het houden van een voorlopig deskundigenonderzoek naar zijn advocaat doorgestuurd voor advies. Deze achtte verweer niet zinvol, maar zegde toe aan de Rechtbank een brief te sturen waarin het standpunt van verzekeraar zou worden uiteengezet. Verzekeraar heeft daarmee ingestemd. Om onduidelijke redenen is die brief, naar later bleek, nimmer door de advocaat aan de Rechtbank verzonden. Intussen had de behandelaar van verzekeraar aan de advocaat van klager telefonisch laten weten dat verzekeraar geen verweer zou voeren in de door klager aanhangig gemaakte verzoekschriftprocedure. De Rechtbank heeft in haar beschikking bepaald dat klager als voorschot op de kosten van de deskundige een bedrag van € 2.882,50 dient te betalen. Klager was van mening dat, nu verzekeraar geen verweer had gevoerd, verzekeraar had ingestemd met de benoeming van de door klager voorgestelde deskundige en bovendien gebonden was aan de uitkomst van diens onderzoek. Klager heeft verzekeraar daarop verzocht een nader voorschot van € 4.000,- aan hem te betalen. Verzekeraar heeft in zijn brief van 22 mei 2003 gesteld dat de omstandigheid dat geen verweer was gevoerd, niet inhield dat de benoeming van de deskundige zijn instemming had en daarbij een kopie overgelegd van de brief, die - naar de mening van verzekeraar - door zijn advocaat aan de Rechtbank was gestuurd. De brief was een uitdraai van de e-mail van de advocaat aan verzekeraar waarvan verzekeraar had verzocht deze door te sturen aan de Rechtbank. Ongelukkigerwijs is de tekst van de e-mail afgedrukt op briefpapier van verzekeraar dat zich standaard in de printer van verzekeraar bevindt. Deze afdruk was uiteraard niet door de advocaat van verzekeraar ondertekend. De aantijging van (de advocaat van) klager dat de behandelaar van verzekeraar een vervalste brief (als bijlage bij de voornoemde brief van 22 mei 2003) aan hem heeft verstuurd, is door de advocaat van verzekeraar weerlegd. De advocaat heeft de gang van zaken toegelicht.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht komt kort weergegeven op het volgende neer. Verzekeraar heeft zich jegens klager erop beroepen dat hij bij brief van 1 april 2003 aan de Rechtbank schriftelijk verweer heeft gevoerd tegen het verzoek van klager een voorlopig bericht van deskundigen te bevelen. Verzekeraar heeft een kopie van bedoelde brief op 22 mei 2003 aan klager gezonden. Gebleken is echter dat de brief van 1 april 2003 niet aan de Rechtbank is verzonden. Volgens klager heeft verzekeraar de brief van 1 april 2003 valselijk opgemaakt.

2. Hiertegenover heeft verzekeraar aangevoerd, daarin gesteund door zijn advocaat, dat hij slechts voornemens was aan de Rechtbank mede te delen wat zijn standpunt was met betrekking tot het causaal verband tussen de huidige klachten van klager en het deze overkomen ongeval en daaraan toe te voegen dat tegen het verzoek tot benoeming van een deskundige geen verweer zou worden gevoerd. De advocaat heeft daartoe bij e-mail van 1 april 2003 een concept voor een aan de Rechtbank te zenden brief van die strekking aan verzekeraar gezonden. Als gevolg van een misverstand tussen verzekeraar en zijn advocaat heeft verzending aan de Rechtbank van de voorgenomen brief niet plaatsgevonden. Verzekeraar heeft verklaard dat de van zijn advocaat ontvangen e-mail standaard (in dit geval, ongelukkigerwijs) op zijn eigen briefpapier wordt afgedrukt en (uiteraard) niet door haar is ondertekend en dat hij bij het schrijven van de brief van 22 mei 2003 niet beter wist dan dat zijn advocaat de voorgenomen brief aan de Rechtbank had verzonden.

3. De Raad acht deze door verzekeraar gegeven weergave van de gang van zaken aannemelijk. Aldus is ook aannemelijk dat het beroep van verzekeraar op een door zijn advocaat bij de brief van 1 april 2003 gevoerd verweer tegen het verzoek om een voorlopig bericht van deskundigen te bevelen, berust op een misverstand. De Raad is van oordeel dat niet ervan is gebleken dat verzekeraar het oogmerk heeft gehad klager te misleiden. Dit had ook voor klager en zijn advocaat kenbaar moeten zijn geweest. In de brief staat immers onder meer: “Behandeld door: (naam), Telefoon: (nummer), Telefax: (nummer), E-mail: (aanduiding)” van het desbetreffende advocatenkantoor, terwijl de brief is afgedrukt op het briefpapier van verzekeraar. Te betreuren valt dat verzekeraar zich jegens klager heeft beroepen op een niet aan de Rechtbank verzonden brief. Deze slordigheid is echter niet van zo ernstige aard dat kan worden gezegd dat verzekeraar door te handelen als hij heeft gedaan, de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 15 december 2003 door Mr. F.H.J. Mijnssen, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. B. Sluijters, Drs. D.F. Rijkels, arts, en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnssen)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)