**RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN**

U I T S P R A A K Nr. 2004/33 WA

i n d e k l a c h t nr. 2003.4635 (128.03)

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. 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 heeft op 11 januari 2002 letsel opgelopen bij een bedrijfsongeval op het terrein van zijn werkgever. De werkgever van klager heeft door tussenkomst van een makelaar in assurantiën (hierna: de makelaar) bij verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven gesloten. Nadat de door klager ingeschakelde belangenbehartiger bij brief van 17 juli 2002 de werkgever op grond van artikel 7:658 BW aansprakelijk had gesteld, heeft de makelaar bij brief van 24 juli 2002 aan de belangenbehartiger bericht als makelaar in assurantiën de werkgever te vertegenwoordigen en het ongeval te hebben gemeld aan verzekeraars, namens hen een expert te hebben ingeschakeld en na de ontvangst van het rapport van de Arbeidsinspectie op de kwestie terug te zullen komen.

De klacht

Geen sprake is van een adequate schadebehandeling. Doordat de zaak wordt getraineerd maakt klager (onnodig) kosten en komt hij in een benarde financiële positie nu voorschotten uitblijven. Met name maakt hij onnodig buitengerechtelijke kosten. Pas nadat hij zich bij de Raad had beklaagd kwam de zaak in beweging.

Bij het ongeval liep klager ernstig letsel op. Daardoor is hij al ruim een jaar arbeidsongeschikt.

Op 24 juli 2002 deelde de makelaar aan de belangenbehartiger van klager mee de aansprakelijkheid slechts te kunnen beoordelen na ontvangst van het rapport van de Arbeidsinspectie.

Door navraag bij de Arbeidsinspectie was klager al duidelijk dat dit rapport nog wel even op zich zou kunnen laten wachten. Bij brief van 6 augustus 2002 heeft hij de makelaar geadviseerd om een toedrachtonderzoek te laten verrichten.

Na een rappel ontving klager van de makelaar een brief van 8 oktober 2002 waarin deze meedeelde dat hij het rapport van de ingeschakelde expert afwachtte.

Op 11 november 2002 ontving klager het rapport van de Arbeidsinspectie. Klager heeft dat rapport op 20 november 2002 aan de makelaar gezonden.

Op 31 december 2002 zond klager nogmaals aan de makelaar een herinneringsbrief waarin hij aangaf dat zijn belangen worden geschaad omdat de schaderegeling nog altijd niet in gang is gezet.

Volgens een faxbericht van 7 maart 2003 van verzekeraar is het laatste rapport van de expert op 5 maart 2003 ontvangen. Daarom lijkt het alsof verzekeraar reeds beschikte over eerdere rapporten, waarvan echter aan klager of zijn belangenbehartiger geen melding is gedaan. Het faxbericht vermeldt dat na bekendwording met de aansprakelijkstelling direct een personenschade-expert is ingeschakeld. In zijn brief van 24 juli 2002 maakte de makelaar wel melding van een expert, maar lichtte hij de rol van de expert niet toe.

Het faxbericht lijkt de belangenbehartiger van klager te verwijten geen schadeoverzicht te hebben overlegd of een voorschot te hebben verzocht. Volgens het faxbericht zou een dergelijk verzoek niet zonder meer van de hand zijn gewezen, gelet op de toen voorhanden gegevens. Niet duidelijk is over welke gegevens verzekeraar beschikte, maar klager acht de kans op honorering gering indien om een voorschot was verzocht. Bovendien was reeds bekend dat hij letselschade had opgelopen bij het ongeval en is de werkgever op 17 juli 2002 aansprakelijk gesteld voor de schade. Ook had verzekeraar kunnen weten dat klager buitengerechtelijke kosten maakte als gevolg van het ongeval. Voor een voorschot onder algemene titel was een gespecificeerde schadestaat niet noodzakelijk.

Ervan uitgaande dat de expert al op 24 juli 2002 is ingeschakeld lijkt een periode van bijna acht maanden voor zijn onderzoek opmerkelijk lang. Een tussentijdse rapportage over de stand van zaken was op zijn plaats geweest.

Het faxbericht vermeldt dat een rapport van de Arbeidsinspectie niet zaligmakend is. Dit lijkt tegenstrijdig met hetgeen de makelaar op 24 juli 2002 schreef, namelijk dat de aansprakelijkheid pas beoordeeld kan worden na ontvangst van het rapport van de Arbeidsinspectie. Het rapport van de Arbeidsinspectie betreft een boeterapport, waarvan de inhoud niets aan duidelijkheid te wensen overlaat.

In het faxbericht deelt verzekeraar mee dat hij klager tegemoet komt door bereid te zijn het dossier met voorrang te behandelen. Klager heeft die indruk allerminst gehad.

De makelaar heeft erkend dat hij niet adequaat gereageerd heeft op de brief van 31 december 2002 van de belangenbehartiger van klager, waarin werd geklaagd over het uitblijven van een inhoudelijke reactie op de aansprakelijkheidstelling van 17 juli 2002.

Het standpunt van verzekeraar

De Arbeidsinspectie houdt zich in eerste instantie bezig met de controle op de naleving van de Arbowetgeving. De door de Arbeidsinspectie aan de werkgever van klager opgelegde boete is wellicht een indicatie voor een onveilige werksituatie in de zin van artikel 7:658 BW, maar voor een goede beoordeling van zowel de verzekeringsdekking als de aansprakelijkheid is een uitgebreid onderzoek naar alle relevante feiten van belang. De opmerking dat een rapport van de Arbeidsinspectie niet zaligmakend is, moet in dit licht worden gezien.

Verzekeraar ontving het definitieve rapport van de expert pas op 5 maart 2003. Dat het gehele onderzoek lange tijd in beslag heeft genomen is verzekeraar met klager eens. Na

ontvangst van het definitieve rapport is echter de aansprakelijkheid direct erkend en de schadeafwikkeling voortvarend ter hand genomen.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Volgens klager waren het rapport van de expert van 24 oktober 2002 en de rapporten van de werkgever voldoende om tot schadeafwikkeling over te gaan. Toch wilde verzekeraar eerst beschikken over het rapport van de Arbeidsinspectie. Nadat klager dat rapport op 20 november 2002 aan verzekeraar had toegezonden, achtte deze het kennelijk nodig dat de expert nogmaals rapport uitbracht. Dat nadere rapport, dat pas werd uitgebracht op 4 maart 2003, is in feite slechts een samenvatting van het rapport van de Arbeidsinspectie. Dit alles heeft bij klager de indruk gewekt dat de schadeafwikkeling werd getraineerd. Nadat op 7 maart 2003 de aansprakelijkheid was erkend verloopt de schadebehandeling echter voortvarend.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Het stond verzekeraar, in een schadekwestie als de onderhavige, vrij om de schadeafwikkeling over te laten aan de makelaar in assurantiën. In een dergelijk geval is de verzekeraar dan echter voor het handelen en nalaten van de makelaar in gelijke mate verantwoordelijk als voor zijn eigen handelen en nalaten. Met name moet de verzekeraar er ook op bedacht zijn dat het optreden van een dergelijke tussenschakel niet tot vertraging van de schadebehandeling of tekortkomingen in de communicatie tussen partijen leidt.
2. De Raad is van oordeel dat klager gegronde redenen tot klagen heeft over de wijze waarop zijn verzoek tot schadevergoeding door verzekeraar en de daarbij voor verzekeraar optredende makelaar is behandeld. Daarbij neemt de Raad het volgende in aanmerking.
3. In een geval als het onderhavige is er al gauw sprake van dat de werkgever op grond van artikel 7:658 BW aansprakelijk is. Verzekeraar had reeds op grond van de rapporten van januari 2002 van de werkgever omtrent het ongeval en het rapport van 24 oktober 2002 van de door verzekeraar ingeschakelde expert - uit welke rapporten naar voren kwam dat het ongeval was ontstaan doordat klager met enkele andere werknemers een circa 4,5 meter lange en circa 150 kilogram zware schraagstelling handmatig verplaatste, waarbij de stelling was omgevallen - tot de conclusie moeten komen dat de werkgever op grond van artikel 7:658 BW aansprakelijk was. Door toen niettemin het rapport van de Arbeidsinspectie en daarna ook nog het rapport van 4 maart 2003 van de door hem ingeschakelde expert af te wachten heeft verzekeraar de schadeafwikkeling ernstig vertraagd.
4. Bovendien is door verzekeraar niet verklaard waarom het tot 4 maart 2003 moest duren voordat de expert dit aanvullend rapport naar aanleiding van het rapport van de Arbeidsinspectie uitbracht. Weliswaar heeft verzekeraar - pas ter zitting van de Raad en dus te laat - nog aangevoerd dat ook moest worden onderzocht of wellicht sprake was van samenloop van de dekking met de WAM-dekking van een hijskraan, maar dit argument overtuigt reeds hierom niet omdat zowel uit het rapport van 14 januari 2002 van de werkgever als dat van 24 oktober 2002 van de expert naar voren komt dat de kraan bij het verplaatsen van de schraagstelling niet was ingeschakeld.

5. Wat betreft de hierboven onder 1 vermelde mogelijkheid van tekortkomingen in de communicatie tussen partijen als gevolg van de inschakeling door verzekeraar van de makelaar heeft de Raad geconstateerd dat in enkele gevallen brieven van de belangenbehartiger van klager aan de makelaar door deze wel zijn doorgestuurd aan verzekeraar, maar dat niet blijkt dat de belangenbehartiger bericht heeft ontvangen van de ontvangst en de doorzending van zijn brieven, zodat de belangenbehartiger en daardoor ook klager in onzekerheid omtrent de stand van zaken kwamen te verkeren. Ook daardoor heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.
6. Verzekeraar heeft in zijn faxbericht van 7 maart 2003 aan de makelaar geschreven: '(…) hebben wij van de belangenbehartiger van (klager) nog geen schadeoverzicht ontvangen of een verzoek tot betaling van een voorschot aan zijn cliënt. Hoewel in de periode tot nu geen definitief standpunt kon worden ingenomen over de aansprakelijkheid van verzekerde, zou een voorschotverzoek - uitgaande van de tot dan toe verzamelde gegevens - zeker niet zonder meer zijn afgewezen'. Ook het vorenstaande, gevoegd bij het feit dat uit de door partijen overgelegde stukken niet blijkt dat verzekeraar zich in de periode voor 7 maart 2003 de situatie van klager heeft aangetrokken of daaromtrent met (de belangenbehartiger van) klager contact heeft gezocht, geeft er blijk van dat verzekeraar de schade van klager niet op een actieve wijze heeft behandeld.
7. Hetgeen hiervoor onder 2,3,4,5 en 6 is overwogen leidt tot de conclusie dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad zodat de klacht gegrond zal worden verklaard. Aangezien de schadeafwikkeling thans goed loopt, naar klager heeft erkend, ziet de Raad geen aanleiding om aan de gegrondbevinding van de klacht financiële consequenties voor verzekeraar te verbinden.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 26 april 2004 door Mr. B. Sluijters, voorzitter, Mr. H.C. Bitter, Mr. D.H.M. Peeperkorn, 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)