**RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN**

U I T S P R A A K Nr. 2006/004 WA

i n d e k l a c h t nr. 2005.1711 (047.05)

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 27 augustus 2002 tijdens zijn werkzaamheden als allround storingsmonteur in het bedrijf van zijn werkgever een ernstig bedrijfsongeval overkomen, als gevolg waarvan hij ernstige brandwonden heeft opgelopen. De werkgever van klager heeft bij verzekeraar een aansprakelijkheids-verzekering voor bedrijven gesloten. Nadat de toenmalige belangenbehartiger van klager de werkgever op 23 april 2003 aansprakelijk had gesteld op grond van artikel 7:658 BW, heeft verzekeraar de zaak in behandeling genomen en een expertisebureau ingeschakeld. Later zijn aan de aansprakelijkstelling eveneens de artikelen 7:611, 6:173 en 6:174 BW ten grondslag gelegd.

De klacht

De (op 10 maart 2005) ingediende klacht richt zich op de extreem lange termijn welke is verstreken na de aansprakelijkstelling totdat door verzekeraar een standpunt is ingenomen en op de motivering van het op 30 november 2004 ingenomen standpunt.

Nadat het door verzekeraar ingeschakelde expertisebureau een toedrachtsonderzoek had gedaan, heeft verzekeraar zonder verdere motivering gesteld dat het rapport met de bevindingen van de Arbeidsinspectie moest worden afgewacht. Toen dit rapport in juli 2004 beschikbaar kwam, besloot verzekeraar dat de werkgever nadere inlichtingen moest verstrekken, kennelijk met het doel te achterhalen of sprake is geweest van een sluitende veiligheidsprocedure bij het beheer van reserveschakelaars. Aan klager werd niet medegedeeld welke inlichtingen noodzakelijk waren. Op 22 oktober 2004 heeft de werkgever een brief aan het door verzekeraar ingeschakelde expertisebureau geschreven waaruit volgt dat geen sprake was van een sluitende procedure.

Het door verzekeraar op 30 november 2004 ingenomen standpunt houdt eigenlijk niet meer in dan een verwijzing naar het bedrijf dat het onderhoud van

de schakelaars verzorgde. Op geen enkele wijze heeft verzekeraar gemotiveerd dat sprake was van sluitende veiligheidsprocedures, terwijl verzekeraar zich, gelet op de op 23 juli 2004 aan de werkgever gestelde vragen, heel goed van zijn bewijspositie bewust is geweest.

Op 11 februari 2005 heeft verzekeraar om een uitstel van twee weken gevraagd. Deze termijn heeft hij evenwel zonder enige reactie laten verstrijken. Klager werd nimmer geïnformeerd over de reden van de vertraging. Verzekeraar heeft klager bovendien nooit expliciet excuses aangeboden.

Er is gezien het bovenstaande geen sprake van een adequate schadebehandeling. Hierdoor heeft klager onnodig buitengerechtelijke kosten moeten maken.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft zich op 15 maart 2005 bereid verklaard klager tegen cessie schadeloos te stellen en hem nadien een voorschot van € 15.000,- verstrekt.

*Afwachten rapport Arbeidsinspectie*

Ter beantwoording van de aansprakelijkheidsvraag was het noodzakelijk en gerechtvaardigd het rapport van de Arbeidsinspectie af te wachten. Tot aan zijn brief van 17 juni 2004 betwistte de toenmalige belangenbehartiger van klager de redelijkheid van dat standpunt ook niet. Met de brief van 24 juni 2004 berichtte de expert deze belangenbehartiger van klager dat hij op 22 juni 2004 van de Arbeidsinspectie had vernomen dat het ongevalsrapport was opgemaakt. Een afschrift van dit ongevalsrapport is met de brief van 17 juni 2004 aan betrokken partijen verzonden.

*Vragen naar aanleiding van rapport Arbeidsinspectie*

Bij brief van 23 juli 2004 deelde de expert de toenmalige belangenbehartiger van klager mee dat de inhoud van het ongevalsrapport aanleiding gaf de verzekerde enkele vragen te stellen. Op pagina 15 van het ongevalsrapport concludeert de Inspecteur van de Arbeidsinspectie dat hij tijdens zijn onderzoek geen verband heeft kunnen vaststellen tussen een overtreding van de Arbeidsomstandighedenwet en de oorzaak van het arbeidsongeval. Gezien deze uitkomst van het onderzoek van de Arbeidsinspectie was het noodzakelijk en gerechtvaardigd in overleg te treden met de verzekerde, en kon de expert dan ook volstaan met de verwijzing naar de inhoud van het ongevalsrapport.

*De motivering van het door verzekeraar ingenomen standpunt*

Klager stelt dat het door verzekeraar in zijn brief van 30 november 2004 ingenomen standpunt eigenlijk niet meer inhoudt dan een verwijzing naar het onderhoudsbedrijf. Dit is onjuist. In genoemde brief stelde verzekeraar het naleven van de zorgplicht aan de kant van de verzekerde en de causaliteit met het ongeval centraal.

*De verstreken termijnen*

De klacht richt zich op de termijn die is verstreken tussen de aansprakelijkstelling van 23 april 2003 en het innemen van een standpunt door verzekeraar op 30 november 2004. Verzekeraar heeft in deze brief van 30 november 2004 erkend dat het lang geduurd heeft voordat verzekeraar een standpunt kon innemen en heeft begrip getoond voor klagers ongenoegen. Het is juist dat verzekeraar na ontvangst van klagers brief van 6 januari 2005 te laat reageerde en afgesproken termijnen liet verstrijken. Het is klager bekend welke oorzaken daar debet aan zijn geweest.

*Conclusies*

De dossierbehandeling kan in zijn geheel genomen de toets der kritiek

doorstaan, al heeft het geruime tijd geduurd voordat verzekeraar een standpunt heeft ingenomen. Op basis van het ongevalsrapport en de reactie daarop van de verzekerde lag erkenning van aansprakelijkheid niet voor de hand. De onderhavige zaak is aanleiding geweest de desbetreffende afdeling van verzekeraar er nog eens op te wijzen dat zij gehouden is te motiveren waarom, en met het oog op welke vragen, het nodig is te beschikken over het rapport van de Arbeidsinspectie, ook wanneer een belangenbehartiger niet om een motivering vraagt. Datzelfde geldt voor het stellen van aanvullende vragen aan betrokken partijen na ontvangst van dat rapport. Met het oog op de in acht te nemen responsetijden en het tijdig plegen van intern overleg is de betrokken afdeling ook nog eens gewezen op de bij verzekeraar geldende interne klachtenprocedure.

Het commentaar van klager

Na kennisneming van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd en nog nader toegelicht. In de door het expertisebureau opgestelde rapporten wordt op geen enkele wijze gemotiveerd dat het rapport van de Arbeidsinspectie cruciaal is bij de aansprakelijkheidsbeoordeling. De afweging van verzekeraar bij de aansprakelijkheidsbeoordeling kan slechts zijn geweest of er sprake is van een aan de verzekerde toerekenbare oorzaak. Van opzet of bewuste roekeloosheid van klager als werknemer is geen sprake.

Tijdens het bezoek aan klager op 22 juli 2003 is afgesproken dat de rapporten van de expert zouden worden overgelegd. Dit gebeurde, ondanks een aantal rappellen, evenwel pas op 9 maart 2004.

Dat tot 17 juni 2004 namens klager de redelijkheid van het door verzekeraar ingenomen standpunt, inhoudende dat het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie moest worden afgewacht, niet is betwist, doet aan de motiveringsplicht van verzekeraar niet af. Uit het ongedateerde interne onderzoeksrapport van de werkgever, opgemaakt in de periode direct na het ongeval, blijkt duidelijk dat sprake is van een defect van de schakelaar, waardoor het ongeval is ontstaan.

Het is klager niet duidelijk op grond waarvan de in de brief van 23 juli 2004 gestelde vragen met betrekking tot de werkwijze en achtergronden bij de inzet van de defecte schakelaar niet eerder gesteld konden worden, en waarom deze vragen niet bij het onderzoek door de door verzekeraar ingeschakelde expert aan de orde zijn geweest.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken. Verzekeraar heeft nog aangevoerd dat hij het bij het commentaar door klager overgelegde ongedateerde onderzoeksrapport van de werkgever niet kende voordat het hem tijdens deze klachtprocedure onder ogen kwam. Voorts heeft verzekeraar medegedeeld dat hij eerdere voorschotverstrekking aan klager dan in maart 2005 niet noodzakelijk achtte aangezien de werkgever het salaris van klager doorbetaalde en de door klager gemaakte kosten als gevolg van het ongeval heeft vergoed.

Het oordeel van de Raad

1. Klager verwijt verzekeraar - kort gezegd - de trage behandeling van de zaak, het zonder nadere motivering afwachten van het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie, het niet informeren van klager en/of diens belangenbehartiger over de reden van het stellen van aanvullende vragen aan de werkgever naar aanleiding van dit rapport en voorts

het onvoldoende motiveren van het op 30 november 2004 door verzekeraar ingenomen standpunt.
2. Verzekeraar heeft de toedracht van het arbeidsongeval laten onderzoeken door een expert die heeft gerapporteerd op 29 oktober 2002 en 1 december 2003. In zijn rapport van 1 december 2003 kwam de expert tot de bevinding dat in verband met de beoordeling van de schuldvraag en/of de aansprakelijkheid het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie, waarvan reeds eind juli 2003 de verwachting was dat dit binnen redelijke termijn ter beschikking zou komen, afgewacht diende te worden. Verzekeraar heeft vervolgens besloten, zonder dat aan klager gemotiveerd toe te lichten, het ongevalsrapport af te wachten. Dat rapport werd vervolgens pas uitgebracht op 17 juni 2004. Naar aanleiding van dit rapport heeft verzekeraar de werkgever op 23 juli 2004 nog nadere vragen gesteld, wederom zonder klager mede te delen welke inlichtingen nog noodzakelijk waren. Daarna heeft verzekeraar nog tot 30 november 2004 gewacht met het innemen van een standpunt.
3. In een geval als het onderhavige, waarin klager door het arbeidsongeval ernstig brandwondenletsel heeft opgelopen, dient de verzekeraar op zo kort mogelijke termijn duidelijkheid te verschaffen over de aansprakelijkheid en de omvang van de door hem te betalen schadevergoeding. Dit had in het onderhavige geval ertoe moeten leiden dat verzekeraar, in plaats van gedurende lange tijd het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie af te wachten, zonodig zelf de door hem ingeschakelde expert een nadere opdracht verstrekte. Ook had hij zich grondiger in de juridische positie van het slachtoffer moeten verdiepen. Door niettemin op het ongevalsrapport van de Arbeidsinspectie te wachten, heeft verzekeraar de schadeafwikkeling ernstig vertraagd.
4. Bovendien is verzekeraar wat betreft het verstrekken van duidelijkheid tekortgeschoten nu hij heeft nagelaten aan klager uit te leggen dat, en waarom in het schaderegelingstraject bepaalde stappen geboden waren en nu hij zijn op 30 november 2004 ingenomen standpunt onvoldoende heeft gemotiveerd.
5. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de conclusie dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad zodat de klacht in al zijn onderdelen gegrond zal worden verklaard. Aangezien de schadeafwikkeling thans loopt en verzekeraar klager inmiddels een voorschot heeft verstrekt, 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 in al zijn onderdelen gegrond.

Aldus is beslist op 9 januari 2006 door mr. M.M. Mendel, voorzitter,
mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)