RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/29 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 104.99

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 tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

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

Inleiding

Op 27 september 1997 is de geparkeerd staande auto van klager door een andere auto beschadigd. De schade aan de auto van klager is vastgesteld op ƒ 2.900,- inclusief BTW. De door klager met verzekeraar gesloten autoverzekering dekt tevens rechtsbijstand in een geschil ter zake van het verhaal van die schade.

Op 4 december 1998 heeft klager zich buiten verzekeraar om tot een advocaat gewend met de klacht dat de schade nog niet was vergoed. De advocaat van klager heeft toen verzekeraar verzocht de behandeling van de zaak aan haar over te laten. Verzekeraar heeft dat geweigerd. Vervolgens is tussen klagers advocaat en verzekeraar verschil van mening ontstaan over de wijze waarop de zaak tegen de WAM-verzekeraar verder zou moeten worden behandeld.

Klager heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling als bedoeld in artikel 6 van hoofdstuk 7, met het opschrift ‘Verhaalsrechtsbijstand’ van de ‘Voorwaarden Autoverzekering’. Het artikel luidt – voor zover van belang:

2000/29 Rbs

‘1. Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van de verzekeraar over de haalbaarheid of wijze van behandeling, dan kan de verzekerde verzoeken dit verschil van mening voor te leggen aan een Nederlandse advocaat naar zijn keuze.
a. de verzekeraar legt dan dit verschil van mening, met alle relevante stukken, voor aan de aangewezen advocaat, en verzoekt hem zijn oordeel te geven. Desgewenst verwoordt de verzekerde ook zijnerzijds nog eens het verschil van mening. Het oordeel van de advocaat is bindend voor de verzekeraar. De kosten zijn steeds voor rekening van de verzekeraar. (…)’

Na tussenkomst van de advocaat van klager is de zaak tegen de WAM-verzekeraar in april 1999 geëindigd met een regeling waarbij de door klager geleden schade, vermeerderd met wettelijke rente, in totaal ƒ 3.100,-, is vergoed.

Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat klager zich zonder zijn toestemming tot de advocaat heeft gewend en dat het geschil met de WAM-verzekeraar het inschakelen van een advocaat niet rechtvaardigde. Verzekeraar heeft geweigerd de declaratie van de advocaat te vergoeden.

De klacht

Klager heeft de schade aan zijn geparkeerde auto bij verzekeraar gemeld. Verzekeraar heeft de schade in behandeling genomen en de WAM-verzekeraar van de tegenpartij aansprakelijk gesteld. Tussen de verzekeraars is gecorrespondeerd. Op 4 december 1998 heeft klager zich tot een advocaat gewend met de klacht dat de schade nog steeds niet was afgewikkeld. De advocaat heeft op 8 december 1998 de stukken bij verzekeraar opgevraagd. Eind december 1998 heeft verzekeraar een deel van de stukken aan de advocaat toegestuurd. Deze heeft verzekeraar bij brief van 6 januari 1999 gevraagd welke aanpak hem als rechtsbijstandverzekeraar voor ogen stond. Bij brief van 19 januari 1999 deelde verzekeraar mede dat hij bereid was met de betrokken WAM-verzekeraar in contact te treden. Daarop heeft klagers advocaat verzekeraar op 22 januari 1999 geschreven dat de behandeling veel te traag verliep (de correspondentiefase met de WAM-verzekeraar was 16 maanden na het ongeval nog niet afgerond) en dat niet kon worden ingestemd met een onafgebakende periode van correspondentie. Klager heeft toen laten weten dat hij nog met een laatste brief aan de WAM-verzekeraar akkoord kon gaan en dat, indien die brief niet uiterlijk op 15 februari 1999 tot resultaat zou leiden, een voorlopig getuigenverhoor moest worden verzocht. Voorts is verzekeraar uitdrukkelijk medegedeeld dat, indien hij daartoe niet bereid was, klager een beroep zou doen op de geschillenregeling van de polisvoorwaarden. Eerst bij brief van 3 maart 1999 heeft verzekeraar daarop gereageerd en medegedeeld dat hij de WAM-verzekeraar zou benaderen. Op 11 maart 1999 is aan verzekeraar bericht dat klager een beroep deed op de geschillenregeling. Diezelfde dag is door de advocaat een verzoekschrift tot het houden van een voorlopig getuigenverhoor bij de kantonrechter ingediend. Een kopie van het verzoekschrift is aan de WAM-verzekeraar gezonden. Deze heeft op 22 april 1999 aan de advocaat van klager toegezegd de schade, vermeerderd met de wettelijke rente, in totaal ƒ 3.100,-, te zullen vergoeden.

2000/29 Rbs

Klager heeft de volgende klachten:
- De zaak is veel te traag behandeld door verzekeraar. Brieven zijn niet snel beantwoord. Op herhaalde telefonische verzoeken om meer spoed te betrachten is niet gereageerd. Er is niet doelgericht naar een oplossing toegewerkt. De door klager in de arm genomen advocaat had de zaak binnen anderhalve maand opgelost en de betaling ontvangen.
- Er is eindeloos gecorrespondeerd zonder dat dit tot enig resultaat heeft geleid.
- De juridische belangen van klager zijn niet goed bewaakt. Toen de toedracht door de WAM-verzekeraar werd betwist, had een voorlopig getuigenverhoor moeten worden geëntameerd. Naarmate de tijd verstrijkt kunnen getuigen zich immers minder herinneren. Verzekeraar heeft een afwachtende houding aangenomen. Onbegrijpelijk is dat verzekeraar in zijn brief van 24 maart 1999 aan de advocaat een dagvaarding van de WAM-verzekeraar aankondigde. Daardoor duurt het horen van getuigen onder ede nog langer. Verzekeraar heeft toen hij eindelijk tot actie wilde overgaan de verkeerde actie voorgesteld.
- Klachtwaardig is voorts dat verzekeraar niet toegeeft dat de door hem verleende rechtsbijstand beneden de maat is gebleven.
- Tenslotte handelt verzekeraar klachtwaardig door de declaratie van de advocaat van klager niet prompt te betalen. Klager heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling en op grond van de polisvoorwaarden is verzekeraar gehouden de declaratie van de advocaat te betalen.
De kosten van de onderhavige klachtprocedure dienen eveneens voor rekening van verzekeraar te komen, nu klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is en hij bovendien hulp nodig heeft bij het formuleren van zijn klachten.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>
Klager heeft de gang van zaken in het onderhavige dossier zeer onvolledig beschreven. Het door verzekeraar destijds met de behandeling van schadegevallen belaste schaderegelingsbureau heeft naar aanleiding van de door klager gemelde aanrijding een expert ingeschakeld en op 10 oktober 1997 aan de tussenpersoon bevestigd dat de schade in behandeling werd genomen. Bij brief van 24 oktober 1997 is nogmaals om het schade-aangifteformulier verzocht. Inmiddels had de expert op 16 oktober 1997 de schade al vastgesteld op een bedrag van ƒ 2.900,-. Op 7 november 1997 is de WAM-verzekeraar aansprakelijk gesteld. Uit diens brief van 24 december 1997 viel op te maken dat enige bedenkingen werden gekoesterd met betrekking tot de toedracht. Op 20 januari 1998 is de rechtsbijstand aan een (andere) schaderegelaar overgedragen. Deze heeft bij brief van 4 juni 1998 te kennen gegeven dat de WAM-verzekeraar de zaak wantrouwde en een onderzoeksbureau had opgedragen de zaak verder te onderzoeken. Vervolgens heeft de schaderegelaar de nodige rappelbrieven aan de WAM-verzekeraar doen uitgaan. De schaderegelaar heeft (verzekeraar) bij brief van 17 november 1998 medegedeeld dat de WAM-verzekeraar niet bereid was mede te werken aan een regeling ondanks getuigen die de lezing van klager bevestigden. De schaderegelaar heeft verzekeraar toen verzocht om te mogen procederen,

omdat de zaak min of meer in een impasse was geraakt. Inmiddels had verzekeraar per 1 juli 1998 besloten de behandeling van schadegevallen in eigen beheer voort te zetten.

Verzekeraar heeft de schaderegelaar bij brief van 1 december 1998 laten weten dat er toch nog enige onduidelijkheden waren en dat hij nog een aantal mogelijkheden wilde laten onderzoeken. Dat voorgenomen onderzoek had onder andere ten doel de bij de aanrijding betrokken auto van de tegenpartij te traceren ten einde na te gaan of die auto aan de rechter voorzijde schade zou vertonen. Om dat onderzoek zo objectief mogelijk te laten verlopen heeft verzekeraar zelf bij brief van 18 december 1998 daartoe opdracht gegeven aan een onderzoeksbureau. Juist op dat moment meldde zich de advocaat van klager. Verzekeraar heeft haar bij brief van 31 december 1998 medegedeeld dat de onderhavige zaak een wat diepgaander onderzoek vergde en dat hij weinig voelde voor het entameren van een civiele procedure terwijl er nog de nodige vraagtekens waren. Het rapport van het onderzoeksbureau is op 12 januari 1999 uitgebracht. Gelet op de strekking van dat rapport heeft verzekeraar de advocaat van klager laten weten nog wel mogelijkheden te zien om de WAM-verzekeraar ervan te overtuigen dat deze gehouden was de schade aan de auto van klager te vergoeden.

Verzekeraar heeft vele brieven van de advocaat van klager ontvangen waarin even zovele malen het schadenummer ontbrak. Dat leidt tot onnodige vertraging. Wanneer de advocaat van klager verzekeraar vertraging verwijt, lijkt het gerechtvaardigd ook haar een verwijt te maken.

In een verdere briefwisseling in maart 1999 met verzekeraar heeft de WAM-verzekeraar zijn afwijzende standpunt gehandhaafd. Verzekeraar heeft de WAM-verzekeraar bericht dat standpunt niet te accepteren. Vervolgens heeft de advocaat van klager voorgesteld een voorlopig getuigenverhoor te entameren. Verzekeraar heeft de WAM-verzekeraar bij brief van 3 april 1999 bericht niet voor een voorlopig getuigenverhoor te voelen. Naar de mening van verzekeraar waren dit kosten op het sterfhuis. Toen evenwel in mei 1999 met de WAM-verzekeraar wederom contact over de zaak werd opgenomen, heeft verzekeraar moeten vernemen dat alsnog een schikking met klager was getroffen, waarbij een bedrag van ƒ 3.100,- aan de advocaat van klager was overgemaakt. Voor verzekeraar was de zaak toen afgedaan.

De advocaat van klager heeft verzekeraar in mei 1999 geconfronteerd met een urenspecificatie. Bij brief van 8 juni 1999 heeft verzekeraar de advocaat van klager medegedeeld niet bereid te zijn haar declaratie voor zijn rekening te nemen.

Uit de hiervoor weergegeven gang van zaken valt volgens verzekeraar het volgende af te leiden. De WAM-verzekeraar had alle redenen om de onderhavige zaak grondig uit te zoeken. Hoewel verzekeraar pas in een later stadium in de onderhavige zaak is gekend, heeft hij gemeend daarin een positieve bijdrage te moeten leveren, aangezien het voor alle partijen van belang is om de waarheid boven tafel te krijgen. Verzekeraar is daarnaast van mening dat het niet op zijn weg als rechtsbijstandverzekeraar ligt een collega-verzekeraar, dan wel een wederpartij, te confronteren met vorderingen die voor betwisting vatbaar zijn. Wel onderschrijft verzekeraar dat de WAM-verzekeraar na het bekend worden (in januari 1999) van de bevindingen van het onderzoeksbureau de onderhavige schadeclaim direct had kunnen afwikkelen. Verzekeraar treft daarvoor geen blaam.

2000/29 Rbs

Klager heeft zonder medeweten en goedkeuring van verzekeraar een advocaat ingeschakeld, terwijl de zaak nog niet was ‘uitgecorrespondeerd’. De polisvoorwaarden zijn op dit punt duidelijk. Ook meent verzekeraar dat de aanpak van klagers advocaat niet probleem oplossend, maar conflicterend is geweest. Door de voorbereidende inspanningen van verzekeraar is in feite de basis gecreëerd die voor de WAM-verzekeraar aanleiding is geweest om alsnog tot regeling van de schade buiten rechte over te gaan. Bezien in dat licht, gaat het verzekeraar te ver om de buitengerechtelijke kosten te betalen.

Gelet op het verloop van de zaak was het voor de advocaat logischer geweest om haar declaratie te presenteren bij de WAM-verzekeraar.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Verzekeraar is zelf rechtsbijstand gaan verlenen, nadat de zaak eerder door twee verschillende (externe) schadebehandelaars was behandeld. Verzekeraar is echter verantwoordelijk voor een correcte uitvoering door zijn opdrachtnemers. De door klagers advocaat voorgestelde actie had ook in juni 1998 al kunnen worden geëntameerd. Onbegrijpelijk is waarom verzekeraar eerst bij brief van 18 december 1998 opdracht heeft gegeven tot het verrichten van onderzoek aan de auto van de tegenpartij.

De opmerking van verzekeraar dat het niet op zijn weg ligt als rechtsbijstand-verzekeraar een collega-verzekeraar te confronteren met vorderingen die voor betwisting vatbaar zijn, is onbegrijpelijk en niet in overeenstemming met de polisvoorwaarden.

Klager verschilde van mening met verzekeraar over de voortvarendheid van diens aanpak en over de mogelijkheid een voorlopig getuigenverhoor te starten. Op grond van de geschillenregeling had klager het recht over deze beide geschillen het oordeel van een advocaat te vragen. De kosten van de advocaat dienen op grond van die regeling te worden vergoed.

De met de WAM-verzekeraar getroffen regeling had uitsluitend betrekking op de autoschade en de wettelijke rente. Indien tevens op vergoeding van de buitengerechtelijke kosten was aangedrongen, was er geen minnelijke regeling tot stand gekomen. Een regeling was in het belang van klager. In redelijkheid mocht de keuze worden gemaakt om de kosten van rechtsbijstand in te dienen bij de rechtsbijstandverzekeraar. Verzekeraar kan niet van klager verlangen dat hij een schikking laat afketsen op de kosten van rechtsbijstand, waarvoor hij verzekerd is. Klager acht de gemaakte keuze verantwoord, nu het vervolgen van de geëntameerde kantongerechtsprocedure waarschijnlijk tot meer kosten zou hebben geleid, ook indien de WAM-verzekeraar daarbij in de kosten van de procedure zou zijn veroordeeld.

Het overleg met verzekeraar

Ter toelichting van zijn standpunt heeft verzekeraar aangevoerd dat het vermoeden dat de aanrijding in scène was gezet een rol heeft gespeeld bij de behandeling van de onderhavige zaak. Volgens verzekeraar hebben door toedoen van verzekeraar geproduceerde foto’s de WAM-verzekeraar tot andere gedachten gebracht. Van die gang van zaken heeft de door klager ingeschakelde advocaat geprofiteerd. Er bestond voor klager geen noodzaak om een advocaat

in te schakelen. Niet de inspanningen van de advocaat, doch die van verzekeraar hebben ertoe geleid dat de schade aan de auto van klager is vergoed.

De Raad heeft verzekeraar in overweging gegeven in overleg te treden met de WAM-verzekeraar om de mogelijkheid van een onderlinge regeling met betrekking tot de declaratie van klagers advocaat na te gaan. Verzekeraar heeft de Raad bericht dat overleg met de WAM-verzekeraar niet tot een oplossing heeft geleid.

In nader overleg met de Raad heeft verzekeraar nog aangevoerd dat de duur van de schadebehandeling in overwegende mate is te wijten aan de WAM-verzekeraar en dat alle voor vergoeding in aanmerking komende elementen in de door de advocaat met de WAM-verzekeraar getroffen regeling zijn begrepen. Ook die omstandigheid versterkt verzekeraar in zijn mening dat hij de declaratie van de advocaat, die bovendien zonder overleg en toestemming van verzekeraar is ingeschakeld, niet voor zijn rekening behoeft te nemen.

Het oordeel van de Raad

1. Verzekeraar heeft niet weersproken dat klager hem bij herhaling heeft verzocht meer voortvarendheid te betrachten bij het verhaal van de schade. Na verloop van een jaar sedert de aanrijding heeft klager, die de Nederlandse taal onvoldoende beheerst, zich tot een advocaat gewend en zich over die gang van zaken beklaagd. Tussen deze advocaat en verzekeraar is vervolgens verschil van mening ontstaan over de wijze waarop de zaak tegen de WAM-verzekeraar verder zou moeten worden behandeld. De advocaat heeft daarop een beroep gedaan op de geschillenregeling van de met verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering (zoals vermeld onder Inleiding). Verzekeraar heeft geweigerd de advocaat opdracht te geven tot het overnemen van de behandeling van de zaak van klager. De advocaat heeft de zaak vervolgens in opdracht van klager behandeld.
2. Onder de hiervoor weergegeven omstandigheden heeft verzekeraar klager niet in redelijkheid kunnen houden aan de polisbepaling die inhoudt dat alleen de verzekeraar bevoegd is, na overleg met de verzekerde, opdrachten te verstrekken aan advocaten. Ingevolge de geschillenregeling is verzekeraar gehouden een tussen hem en zijn verzekerde gerezen verschil van mening voor te leggen aan een advocaat van klagers keuze. De enkele omstandigheid dat klager zich al buiten verzekeraar om tot een advocaat had gewend in verband met de lange duur van de schadebehandeling, kan er in de gegeven omstandigheden niet toe leiden dat de geschillenregeling buiten werking zou blijven.
3. Tegenover het verwijt van klager dat de zaak veel te traag is behandeld heeft verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat een positieve bijdrage moest worden geleverd aan de pogingen van de WAM-verzekeraar om de waarheid te vinden, nu het vermoeden was gerezen dat de aanrijding in scène was gezet. Verzekeraar heeft daaraan toegevoegd dat het niet op zijn weg als rechtsbijstandverzekeraar ligt een collega-verzekeraar, dan wel een wederpartij, te confronteren met vorderingen die voor betwisting vatbaar zijn. Met klager is de Raad van oordeel dat dit standpunt onbegrijpelijk is en niet in overeenstemming met de verplichtingen van een rechtsbijstandverzekeraar en dat dit standpunt heeft geleid tot vertraging en onvoldoende doelgericht optreden van de zijde van verzekeraar.
4. Verzekeraar heeft geweigerd de door de advocaat van klager gemaakte kosten van rechtsbijstand ten bedrage van ƒ 2.485,12 te vergoeden. Verzekeraar heeft zich gebaseerd op de stelling dat niet de inspanning van de advocaat doch de eigen inspanning van verzekeraar ertoe heeft geleid dat de WAM-verzekeraar uiteindelijk een regeling heeft getroffen. De Raad is van oordeel dat aannemelijk is dat, indien het

voorstel van verzekeraar om de WAM-verzekeraar te dagvaarden voor de kantonrechter zou zijn gevolgd, dat tot verdere vertraging en hogere kosten zou hebben geleid. Verzekeraar heeft vergoeding van kosten van de door de advocaat verleende en succesvol gebleken rechtsbijstand in redelijkheid niet kunnen weigeren. Nu verzekeraar voorts niet de redelijkheid heeft betwist van het verzoek de kosten van de behandeling van de onderhavige klachtprocedure voor zijn rekening te nemen, dient ook dat verzoek door verzekeraar te worden gehonoreerd.
5. Het voorgaande leidt tot het oordeel dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. De Raad verbindt aan dit oordeel de consequentie dat verzekeraar de aan hem gedeclareerde kosten wegens door de advocaat van klager verleende rechtsbijstand voor zijn rekening neemt, vermeerderd met een redelijke tegemoetkoming in de kosten van de onderhavige klachtprocedure die door de Raad wordt bepaald op ƒ 300,-.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt aan dit oordeel de consequentie dat verzekeraar de aan hem gedeclareerde kosten wegens door de advocaat van klager verleende rechtsbijstand voor zijn rekening neemt, vermeerderd met het onder 5. genoemde bedrag bij wijze van tegemoetkoming in de kosten van de onderhavige klachtprocedure.

Aldus is beslist op 13 maart 2000 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter, Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork en Mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M.Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)