RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/1 Mo

i n d e k l a c h t nr. 079.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klaagster',

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 29 augustus 1998 is de zoon van klaagster met zijn bromscooter in botsing gekomen met een voor hem rijdende auto die naar rechts afsloeg. De scooter is bij de botsing beschadigd. De bestuurder van de auto is bij verzekeraar verzekerd tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid.
Klaagster verwijt verzekeraar dat hij de schade niet voortvarend en niet zorgvuldig heeft behandeld.

De klacht

Klaagster kan zich ten eerste niet vinden in de wijze waarop verzekeraar de expertise heeft geregeld. Zij heeft verzekeraar op (donderdag) 3 september 1998 om 8.10 uur gevraagd de expertise voor 4 september 1998 te regelen. De behandelaar heeft haar medegedeeld dat het ook wel maandag 7 september kon worden. Klaagster vond dat vreemd, omdat zij haar verzoek op een vroeg tijdstip van de dag had gedaan. Toen klaagster op maandag 7 september te omstreeks 16.30 uur opnieuw vroeg wanneer de expert zou komen, zegde de behandelaar toe te zullen navragen. Tot haar verbazing ontving klaagster op 9 september een bericht van het expertisebureau met het verzoek om een afspraak te maken. Klaagster heeft op 10 september 's morgens vroeg met de expert gebeld en daarbij medegedeeld dat de scooter al vanaf vrijdag 4 september bekeken had kunnen worden. Uiteindelijk is de expert op vrijdag 11 september geweest. Volgens klaagster is onnodig een vertraging van een week ontstaan.
Ook de (verdere) behandeling van de schade liet volgens klaagster te wensen over. Op de aansprakelijkstelling van 31 augustus 1998 ontving klaagster op 3 september het antwoord dat de verzekerde de schade nog niet had gemeld. Op 2 oktober heeft klaagster geïnformeerd naar de stand van zaken. Volgens

2000/1 Mo

de behandelaar was het expertiserapport binnen, maar kon nog geen uitspraak worden gedaan over de schuldvraag. Op 28 oktober heeft klaagster weer gebeld. Zij kreeg toen als antwoord dat verzekerde was gevraagd of er getuigen waren. Klaagster heeft toen gezegd dat er geen getuigen waren. Op 18 november heeft klaagster weer gebeld. Toen werd medegedeeld dat het politierapport die week was ontvangen. Op de vraag van klaagster wanneer zij antwoord zou krijgen werd afhoudend gereageerd. Klaagster heeft toen gezegd dat zij die week of de daaropvolgende week antwoord wilde hebben. Binnen die termijn is geen antwoord van verzekeraar ontvangen. Op 1 december heeft klaagster wederom gebeld. Het dossier was nog niet behandeld. Na het verstrijken van (de bij die gelegenheid gestelde termijn van) een week heeft klaagster zich bij brief van 7 december 1998 tot de directie van verzekeraar gewend in de hoop dat zij daarmee wel een antwoord op korte termijn kon verwachten. De directie van verzekeraar heeft klaagster bij brief van 17 december 1998 bericht dat er nog geen volledige duidelijkheid over de schuldvraag was. Toegezegd is dat de behandelaar het dossier nauwlettend zou volgen en klaagster op de hoogte zou houden van de ontwikkelingen.

Na dit antwoord verwachtte klaagster een standpunt van de schade-behandelaar. Zij moest daar echter weer op 14 januari 1999 voor opbellen. De schadebehandelaar heeft toen direct gereageerd door 50% van de schade te vergoeden. Klaagster heeft daarmee geen genoegen genomen, omdat volgens haar de tegenpartij volledig aansprakelijk is. Na diverse brieven heeft klaagster zich bij brief van 27 februari 1999 tot de chef van de schadebehandelaar gewend. Het resultaat daarvan was dat deze een schulddeling van 75% - 25% in het voordeel van de zoon van klaagster alleszins redelijk vond. Als dat standpunt alleszins redelijk is, dan vindt klaagster het vreemd dat verzekeraar haar eerst heeft willen afschepen met 50%.

Voor de interpretatie van de schuldvraag heeft klaagster zich gewend tot de Ombudsman Schadeverzekering. Deze heeft klaagster bericht het standpunt van verzekeraar – gelet op de beschikbare gegevens – niet volstrekt onjuist of onredelijk te achten.

<u>Het standpunt van verzekeraar</u>

Met betrekking tot de wijze waarop de expertise is geregeld heeft verzekeraar het volgende medegedeeld. De aansprakelijkstelling is op 2 september 1998 ontvangen. De volgende dag is een expert ingeschakeld. Doordat verzekeraar geen inzage heeft in de agenda's van de experts kan slechts worden verzocht of bezoek op een bepaalde dag mogelijk is. De expert heeft klaagster schriftelijk verzocht een afspraak met hem te maken. Eén dag nadat klaagster met de expert had gesproken is de expert ter plaatse geweest. Het rapport kon niet eerder dan op 2 oktober 1998 worden opgemaakt, omdat de reparateur van de scooter niet eerder een prijsopgave van de benodigde onderdelen kon verstrekken. Hoewel het bezoek van de expert mogelijk eerder had kunnen plaatsvinden, heeft die omstandigheid geen vertraging in de behandeling van het dossier opgeleverd. Verzekeraar wijt de ontevredenheid van klaagster aan onduidelijkheid over de gang van zaken tot dan toe en biedt daarvoor zijn verontschuldiging aan.

2000/1 Mo

Met betrekking tot de verdere behandeling van de schade heeft verzekeraar medegedeeld dat het schade-aangifteformulier van zijn verzekerde op 15 september 1998 is ontvangen. Daarin is aangegeven dat de zoon van klaagster te hard zou hebben gereden. Verzekeraar heeft zijn verzekerde er schriftelijk op gewezen dat (de juistheid van) die bewering moet worden aangetoond. Hem is verzocht namen en adressen van eventuele getuige(n) te noemen. De verzekerde had op dat verzoek nog niet gereageerd toen klaagster op 17 september 1998 mededeelde dat er geen getuigen waren.
Door het ontbreken van een reactie van beide partijen kon de behandeling niet worden afgerond. In de opvolgende telefonische contacten met klaagster is het helaas niet steeds mogelijk geweest met de behandelaar van het dossier te spreken. Daardoor is wat afhoudend en voorzichtig gereageerd. Verzekeraar betreurt dat klaagster daardoor niet de verzochte informatie kreeg en biedt daarvoor zijn verontschuldiging aan.

De schadebehandelaar heeft besloten tot een vergoeding van 50% van de door de zoon van klaagster geleden schade wegens het feit dat de verzekerde artikel 18 lid 1 van het Reglement verkeersregels en verkeerstekens 1990 heeft overtreden. Bestuurders die afslaan moeten het verkeer dat zich op dezelfde weg naast dan wel links of rechts dicht achter hen bevindt, voor laten gaan. Gezien dit artikel is de verzekerde van verzekeraar aansprakelijk voor deze aanrijding. Op grond van de jurisprudentie was de schadebehandelaar van oordeel dat verdedigbaar was dat de zoon van klaagster voor 50% voor de ontstane schade aansprakelijk kon worden geacht wegens eigen schuld. Verzekeraar baseert dat op de volgende, volgens hem uit de verklaringen af te leiden vaststaande feiten: De zoon van klaagster reed 40 km per uur. Voorts remde de verzekerde af om rechts af te slaan. De snelheid van 40 km per uur is te hard en naar het oordeel van verzekeraar mogelijk een oorzaak voor een verkeerde beoordeling van de situatie door verzekerde, die er niet op rekende dat de scooter die hij enige tijd geleden had ingehaald, zich nog altijd kort achter hem bevond. De zoon van klaagster reed door, terwijl normale voorzichtigheid hem ertoe had moeten bewegen snelheid te minderen. Gezien de overzichtelijkheid van de kruising, had hij erop bedacht moeten zijn dat de verzekerde snelheid minderde om rechtsaf te slaan.

Klaagster stelde in haar schriftelijke afwijzing van het aanbod tot betaling van 50% van de schade dat de verzekerde afsloeg zonder richting aan te geven, althans dat het richting aangeven en voorsorteren niet door getuigen wordt gesteund. Zij heeft bovendien aangevoerd dat de snelheid van de scooter vermoedelijk veel lager had gelegen dan de door haar zoon opgegeven 40 km per uur. Dit wordt afgeleid uit het feit dat de maximum snelheid volgens de snelheidsmeter van de scooter hoger zou liggen dan de door de politie op de rollenbank gemeten snelheid. Hieruit zou moeten worden afgeleid dat ook de door de zoon opgegeven snelheid lager zou moeten zijn. De schadebehandelaar heeft daarop gereageerd met de mededeling dat een en ander door de zoon van klaagster zou moeten worden bewezen. Klaagster heeft zich daarop tot de teamleider van de schadebehandelaar gewend met het verzoek de zaak opnieuw te bezien en over te gaan tot betaling van de overige 50% van de schade. De teamleider heeft klaagster in haar oordeel met betrekking tot de bewijslast van het niet voorrang verlenen gevolgd. Hij deelde echter de mening van de schadebehandelaar over de eigen schuld van de zoon, zij het dat hij – alle feiten

in aanmerking nemend - tot een ander aanbod is gekomen. Hij heeft - mede met het oog op de kans om een minnelijke regeling te bereiken - 75% geboden.
Het vaststellen van de mate van eigen schuld blijft altijd een moeilijke zaak. Klaagster lijkt te vermoeden dat verzekeraar bewust heeft getracht haar met een lage schadevergoeding genoegen te laten nemen. Volgens verzekeraar is dit nimmer de opzet geweest. Van meet af aan is getracht de zaak in minnelijk overleg tot een goed einde te brengen. Daarbij is steeds een aanbod gedaan waarvan verzekeraar meent dat het in de gegeven omstandigheden als redelijk kan worden aangemerkt.

Het commentaar van klaagster

De interpretatie van verzekeraar dat de klacht is gericht tegen het feit dat eerst 50% en vervolgens nog 25% van de schade is uitgekeerd, is niet juist. De klacht betreft de schadebehandeling tot 7 december 1998 en de verdere behandeling daarna. Na veel telefoongesprekken en een klacht bij de directie van verzekeraar heeft het ruim vier maanden geduurd voordat een antwoord op de aansprakelijk-stelling werd ontvangen.
Wat betreft de schuldvraag handhaaft klaagster het door haar ingenomen standpunt. Klaagster wil nog benadrukken dat ook de rechtsbijstandverzekeraar van de tegenpartij er niet in is geslaagd enige mede-aansprakelijkheid van haar zoon aan te tonen. Die omstandigheid geeft klaagster het gevoel dat zij in plaats van een vergoeding van 100% te ontvangen, met 75% is afgescheept.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft erkend dat de schade vlotter had kunnen worden behandeld. Er is geen (verder) onderzoek verricht naar de mate van afwijking van de snelheidsmeter van de scooter, omdat klaagster haar stelling op dat punt niet heeft toegelicht. Zo'n onderzoek zou, volgens verzekeraar, wel hebben plaatsgevonden, indien de discussie met klaagster zich had toegespitst over de mate van afwijking. Verzekeraar heeft nog aangevoerd dat - anders dan de (tot de stukken behorende) foto van de kruising waarop de aanrijding plaatsvond doet vermoeden - de plaats waarop de verzekerde de zoon van klaagster inhaalde veel verder teruglag.
Voorts heeft de Raad met verzekeraar gesproken over het door hem in de discussie met klaagster in januari en februari 1999 ingenomen standpunt met betrekking tot de bewijslast van het door klaagster gestelde.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de overgelegde stukken kan worden afgeleid dat verzekeraar tijdig een expert heeft ingeschakeld en dat bezichtiging van de beschadigde scooter binnen een alleszins redelijke termijn na het ongeluk heeft plaatsgehad. Verzekeraar heeft in redelijkheid kunnen aanvoeren dat hij aan de expert hooguit het verzoek kon doen om op de door klaagster gewenste dag het onderzoek aan de scooter te verrichten. Het onderdeel van de klacht waarin verzekeraar wordt verweten dat de expertise onnodig lang heeft geduurd, is ongegrond.
2. Met betrekking tot de (verdere) behandeling van de klacht kan worden vastgesteld dat tussen de datum van de aanrijding (29 augustus 1998) en het tijdstip waarop verzekeraar aanbood de schade voor 50% te vergoeden (14 januari 1999) ruim vier maanden zijn verlopen. Verzekeraar heeft erkend dat het op zijn weg had gelegen de

2000/1 Mo

schade met meer voortvarendheid te behandelen dan in de onderhavige zaak het geval is geweest. De Raad acht dit onderdeel van de klacht gegrond.
3. Nadat verzekeraar had aangeboden de schade voor 50% te zullen vergoeden is tussen klaagster en de betrokken schadebehandelaar van verzekeraar verder gecorrespondeerd over de vraag of ook de resterende 50% door verzekeraar zou moeten worden vergoed. Verzekeraar heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat klaagster, als eisende partij, haar stelling dat zijn (verzekeraars) verzekerde afsloeg zonder voor te sorteren en tijdig richting aan te geven diende te bewijzen en dat zij geen voor bewijs vatbare feiten of omstandigheden had aangevoerd die een ander licht op de zaak konden werpen.
4. Met het hiervoor bedoelde standpunt heeft verzekeraar miskend dat niet op klaagster de last rust bewijs bij te brengen van feiten en/of omstandigheden waaruit kan volgen dat de zoon geen schuld treft, maar op verzekeraars verzekerde de last dat de zoon wèl (mede)schuld treft. Door dat standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. Daaraan doet niet af dat verzekeraar van dat standpunt afstand heeft genomen in zijn brief van 8 maart 1999 waarin aan klaagster is aangeboden 75% van de schade te vergoeden.
5. Overigens bieden de overgelegde stukken voldoende aanknoping voor het door verzekeraar ingenomen standpunt, dat - gelet op de omstandigheid dat de auto van de verzekerde bij het naderen van de kruising vaart minderde - de zoon van klaagster onvoldoende rekening heeft gehouden met de mogelijkheid dat de auto naar rechts zou afslaan en de snelheid van de bromscooter onvoldoende heeft aangepast. Daarvan uitgaande is niet onverdedigbaar het door verzekeraar ingenomen standpunt dat de schade wegens eigen schuld van de zoon van klaagster voor 25% voor diens rekening behoort te blijven. De goede naam van het verzekeringsbedrijf is daardoor niet geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond voor zover die betrekking heeft op de onder 2. vermelde behandeling van de schade en het door verzekeraar ingenomen standpunt, zoals hiervoor vermeld onder 3. Voor het overige wordt de klacht ongegrond verklaard.

Aldus is beslist op 10 januari 2000 door Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork, Mr. M.M. Mendel 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)