**RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN**

U I T S P R A A K Nr. 2007/048 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 2006.3439 (093.06)

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

Klager heeft met ingang van 11 januari 1991 bij verzekeraar een gezinsrechtsbijstandverzekering afgesloten. Waar in het hierna volgende wordt gesproken over verzekeraar wordt daaronder ook de stichting verstaan aan wie hij de rechtshulpverlening heeft opgedragen.

De klacht

Klager is invalide en afhankelijk van zijn auto. Al vijftien jaar lang blokkeren geregeld enkele families met hun auto's de toegang tot de garagebox van klager. De politie en de gemeente doen weinig of niets daartegen. Klager heeft in de loop der jaren enkele malen verzekeraar om rechtsbijstand verzocht, maar deze deed weinig meer dan wat brieven schrijven. Korte tijd was de parkeeroverlast wat minder, maar in 2001 namen de problemen weer toe. De gemeente plaatste toen een parkeerverbodsbord, maar dat hielp maar even. De politie heeft nooit een bekeuring wegens foutparkeren uitgedeeld of een fout geparkeerde auto weggesleept. Met name in 2004 heeft klagers gezondheid zeer ernstig geleden, na een enorme ruzie van klager met een foutparkeerder.

Verzekeraar had het Openbaar Ministerie in een procedure moeten aanpakken wegens diens nalatigheid om op te treden. De handhaving van de openbare orde had moeten worden afgedwongen. Bovendien is het langdurig pesten van een invalide een strafrechtelijk vergrijp dat het Openbaar Ministerie had moeten vervolgen. Ook dit had verzekeraar in een procedure moeten afdwingen. Verder had verzekeraar de foutparkeerders in een procedure aansprakelijk moeten stellen voor de schade van klager. De in de gezinsrechtsbijstandverzekering van klager opgenomen geschillenregeling is niet toegepast, ondanks klagers verzoek daartoe. Verzekeraar heeft klager geen adequate rechtshulp gegeven en moet dan ook een vergoeding geven voor de schade van klager.

2007/048 Rbs

Het standpunt van verzekeraar

Op 28 augustus 1997 heeft klager bij verzekeraar een melding gedaan van problemen ter zake van het blokkeren van zijn garagebox door omwonenden. Twee dagen later kwam de zoon, tevens de tussenpersoon van klager, met verzekeraar overeen de melding als een pro forma melding te zien. Bij brief van 4 september 1997 heeft verzekeraar een en ander bevestigd.

Eerst in 2001 ontving verzekeraar het verzoek om namens klager de zaak bij de gemeente aan te kaarten. In april 2001 slaagde verzekeraar er in om bij de gemeente een parkeerverbodsbord voor de garagebox te bewerkstelligen.

Bij het plaatsen van het parkeerverbodsbord is schade ten bedrage van € 350,- aan de garage ontstaan. Nadat klager hierin zelf niet was geslaagd, heeft verzekeraar de gemeente ook daaromtrent aangeschreven. Op 17 september 2001 heeft verzekeraar van klager vernomen dat deze schade vergoed was.

Tussen 2001 en 2005 hebben zich geen ontwikkelingen voorgedaan, waardoor verzekeraar ervan uitging dat zaak was afgedaan.

Eerst in 2005 vernam verzekeraar van de zoon van klager dat de parkeerproblemen voor de garagebox opnieuw spelen. Verzekeraar heeft de zaak weer opgepakt en opnieuw enige verbetering bereikt. Gaandeweg de rechtshulpverlening door verzekeraar eiste de zoon echter verdere acties van verzekeraar, bijvoorbeeld dat de Officier van Justitie aansprakelijk moest worden gesteld wegens nalatigheid dan wel het niet uitoefenen/handhaven van de wet/openbare orde. De veroorzakers van de parkeeroverlast moesten door verzekeraar vervolgd worden, er zou een patroon zijn in hun optreden. Ook zou sprake zijn van vriendjespolitiek bij de politie.

Bij brief van 9 september 2005 heeft verzekeraar uiteindelijk de zoon van klager meegedeeld dat hetgeen hij wenste en eiste niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering viel, nu het hier niet om juridische geschillen in de zin van de polis ging. Daarnaast is verzekeraar tot het oordeel gekomen dat geen redelijke kans op succes in de zin van de rechtsbijstandverzekering voor de door de zoon namens klager genoemde acties aanwezig is.

Verzekeraar heeft aan de zoon meegedeeld geen invloed te kunnen uitoefenen op de mate waarin en manier waarop de politie parkeercontroles (zou) moet(en) verrichten. Om te bereiken dat een 'continu'-parkeercontrole zou plaatsvinden, is een beroep op de geschillenregeling niet het geëigende middel.

Thans blijkt echter dat de huidige klacht van de zoon van klager geheel is toegespitst op de juridische aanpak van de zaak door verzekeraar, dan wel het feit dat deze geen mogelijkheid zag rechtshulp te verlenen voor de door klager gewenste acties binnen de mogelijkheden van de rechtsbijstandverzekering. Hierbij is ook van belang dat van het begin af aan in dit dossier de aard van de zaak telkens 'van kleur verschoot'. De vraag is zelfs of klager na de gebeurtenis van 2 november 2004, waarna hij na ziekenhuisopname in een verpleeghuis is opgenomen, nog zelf belang bij de zaak heeft.

Hoewel verzekeraar in deze zaak de belangen van klager met juiste inzet en met het beoogde resultaat heeft behartigd, dient alvorens de zaak inhoudelijk bij de Raad behandeld wordt, alsnog de in de polis opgenomen geschillenregeling toegepast te worden. Bij de melding van de klacht bij de Raad heeft de zoon van klager vermeld: "bemiddeling onmogelijk". Bemiddeling is nog wel mogelijk en verzekeraar stelt dan ook voor om eerst de geschillenregeling toe te passen, alvorens deze zaak door de Raad wordt afgehandeld. Verzekeraar is inmiddels

bekend dat de zoon van klager een aantal klachten bij de Raad heeft ingediend, waarin ook de geschillenregeling aan de orde is. Verzekeraar zal in deze zaken aan de zoon van klager in hoedanigheid van mentor/bewindvoerder, de geschillenregeling aanbieden.

De geschillenregeling betreft in de onderhavige zaak de volgende vragen:

- De stelling van klager (althans diens zoon) dat de gemeente aansprakelijk is voor de door hem geleden schade door het niet adequaat optreden door de politie tegen het consequent overtreden van het parkeerverbod. Volgens de zoon is hierdoor de gezondheidstoestand van klager zeer ernstig verslechterd.
- De stelling van klager (althans diens zoon) dat de daders, buurtgenoten, die hun auto voor zijn garage parkeerden, vervolgd cq aansprakelijk gesteld moesten worden.
- De stelling dat in zijn algemeenheid de gemeente en de politie, alsmede de Officier van Justitie wegens het niet of niet adequaat optreden vervolgd moesten worden cq aansprakelijk gesteld moesten worden voor de schade die klager hierdoor heeft geleden.

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Vervolgens is tussen klager en verzekeraar onenigheid ontstaan over de wijze waarop in deze zaak toepassing zal worden gegeven aan de geschillenregeling. Verzekeraar heeft klager in dit verband in een brief van 18 december 2006 gewezen op hetgeen de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden omtrent de geschillenregeling bepalen en meegedeeld de berichten van klager tegemoet te zien.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat de door verzekeraar overgelegde stukken incompleet zijn. De door verzekeraar in deze zaak verleende rechtsbijstand was ver onder de maat. Uiteraard heeft klager nog belang bij de zaak, reeds omdat hij geconfronteerd wordt met hoge kosten van zijn bewindvoerder. Klager heeft van de geschillenregeling geen gebruik kunnen maken omdat deze hem niet in volle omvang en niet onafhankelijk is verstrekt.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de stukken komt naar voren dat in augustus 1997 de problemen ter zake van de toegang tot de garagebox van klager voor het eerst en pro forma aan verzekeraar zijn gemeld. Verzekeraar behoefde toen derhalve geen actie voor klager te ondernemen.
2. Uit de stukken komt verder naar voren dat eerst in 2001 verzekeraar werd verzocht om namens klager de zaak bij de gemeente aan te kaarten en dat verzekeraar in april 2001 erin is geslaagd om bij de gemeente een parkeerverbodsbord voor de garagebox te bewerkstelligen, en voorts nadien nog in 2001 een schade ten bedrage van € 350,- aan de garagebox bij de gemeente heeft verhaald. Daarna hebben zich terzake van de toegang tot de garagebox tot 2005 geen ontwikkelingen voorgedaan.
3. Het hierboven onder 1. en 2. vermelde geeft de Raad geen aanleiding tot het oordeel dat verzekeraar in de periode tot 2005 te kort zou zijn geschoten in zijn rechtshulpverlening aan klager, zodat de klacht voorzover deze betrekking heeft op deze periode ongegrond zal worden verklaard.

2007/048 Rbs

4. Uit de stukken betreffende het onderhavige klachtdossier komt naar voren dat klager na de gebeurtenis van 2 november 2004 eerst in een ziekenhuis en daarna in een verpleeghuis is opgenomen. Niet gesteld of gebleken is dat in deze situatie verandering zal komen. Verdedigbaar acht de Raad daarom het standpunt van verzekeraar dat klager ter zake van mogelijk na 2 november 2004 nog bestaande problemen betreffende de toegankelijkheid van zijn garagebox geen actueel belang meer heeft, zodat de door de zoon van klager opgeworpen klacht ter zake van de toepassing door verzekeraar van de geschillenregeling onbesproken kan blijven.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 14 mei 2007 door mr. B. Sluijters, voorzitter, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, dr. D.F. Rijkels, arts, mr. R.J. Verschoof 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)