RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/39 WA

i n d e k l a c h t nr. 2003.4158 (120.03)

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 is op 6 december 2002 met een door hem bestuurde scooter ten val gekomen doordat een vriend, althans een bekende, hem bij de jas pakte. De scooter is bij deze gebeurtenis beschadigd.

De vriend is bij verzekeraar verzekerd tegen het risico van wettelijke aansprakelijkheid. Eind juli 2003 heeft verzekeraar de aan klager in rekening gebrachte kosten van herstel van de scooter volledig vergoed.

De klacht

Op 6 december 2002 heeft zich een ongeval voorgedaan met de volgende toedracht. Klager is met zijn scooter vanuit stilstand weggereden, is nog even vastgepakt door een vriend en daardoor ten val gekomen. Bij brief van 13 december 2002 heeft (de belangenbehartiger van) klager (de gevolmachtigde van) verzekeraar aansprakelijk gesteld. De daarop met verzekeraar gevoerde correspondentie heeft ertoe geleid dat verzekeraar opdracht heeft gegeven tot expertise en op 30 juli 2003 de gehele schade ten bedrage van € 401,16 heeft vergoed.

Volgens klager heeft verzekeraar bij het afhandelen van deze schade de goede naam van het verzekeringsbedrijf om de volgende redenen geschaad:

- verzekeraar heeft de schade afgewezen door juridische begrippen te misbruiken. Klager acht een dergelijk optreden verwerpelijk, omdat de gemiddelde burger en zelfs de gemiddelde assurantiebemiddelaar niet beschikt over kennis daaromtrent. In veel gevallen zal deze wijze van handelen succes hebben.

2004/39 WA

- verzekeraar heeft de schade afgewezen zonder op de argumenten van klager in te gaan.
- verzekeraar heeft plotseling een beroep op artikel 185 van de Wegenverkeerswet 1994 gedaan, toen eerder aangevoerde gronden om de schade af te wijzen niet houdbaar bleken.
- ondanks telefonische navraag naar het uitblijven van antwoord heeft de afwikkeling van de schade veel te lang, in totaal acht maanden geduurd.

Het standpunt van verzekeraar

Bij de beoordeling van de aansprakelijkheidsvraag zijn partijen uitgegaan van de volgende toedracht. Klager en de verzekerde waren en zijn bekenden van elkaar. Op 6 december 2002 hebben zij elkaar geholpen bij het aan de praat krijgen van een scooter. Op een zeker moment, terwijl klager op zijn scooter zat, heeft de verzekerde hem (klager) bij de arm gepakt om hem te bedanken voor de verleende hulp. Klager was daar niet op bedacht en merkte niet dat hij aan zijn jas werd vastgehouden. Hij raakte uit balans en kwam ten val. Of klager nog langzaam reed of net wilde optrekken, is nooit helemaal duidelijk geworden.

In de tussen de belangenbehartiger van klager en de gevolmachtigde van verzekeraar gevoerde discussie is ervan uitgegaan dat de verzekerde klager bij de arm heeft gepakt (net) op het moment dat deze weg wilde rijden. Gegeven de geschetste toedracht en de inhoud van de aansprakelijkstelling acht verzekeraar verdedigbaar dat in dezen kan worden gesproken van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Niet kan worden gesteld dat een zorgvuldig-heidsnorm wordt overschreden door iemand die is gezeten op een stilstaande scooter bij de mouw van zijn jas te pakken. Verdedigbaar is de stelling dat de verzekerde door klager in de gegeven omstandigheden bij de jas te pakken, niet meer risico's heeft genomen dan redelijkerwijs verantwoord was. De gevolmachtigde heeft in februari en maart 2003, zij het kort, voldoende gemotiveerd uiteengezet waarom er naar zijn mening geen aansprakelijkheid bestaat. De vraag of het door de gevolmachtigde ingenomen standpunt rechtens juist is, is minder relevant, omdat de gevolmachtigde klager uiteindelijk in zijn stellingen heeft gevolgd. Van een misbruik van juridische begrippen is naar de mening van verzekeraar geen sprake geweest.

Het verwijt met betrekking tot het beroep op artikel 185 van de Wegenverkeerswet 1994 treft volgens verzekeraar doel. Ofschoon de onderhavige kwestie, naar de letter genomen, wordt beheerst door het bepaalde in artikel 185, gaf een beroep op dit artikel, zeker in het stadium waarin het werd gedaan, geen pas. Verzekeraar kan begrijpen dat bij klager de indruk is ontstaan dat is gezocht naar een afwijzingsgrond en biedt aan klager voor de handelwijze van de gevolmachtigde zijn verontschuldigingen aan.

Verzekeraar kan onderschrijven dat de afwikkeling van de zaak veel langer heeft geduurd dan normaal of noodzakelijk is. De vertraging vloeit voor een groot deel voort uit de hiervoor bedoelde omstandigheden en uit de te lange responstijd. Ook hiervoor biedt verzekeraar zijn verontschuldiging aan.

Het commentaar van klager

Klager heeft aangevoerd zich te herkennen in het verweer van verzekeraar met betrekking tot het beroep op artikel 185 van de Wegenverkeerswet en de lange duur van afwikkeling. Klager heeft de overige onderdelen van zijn klacht gehandhaafd en nog toegelicht.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad is de klacht met verzekeraar besproken.

2004/39 WA

Het oordeel van de Raad

1. Klager en de verzekerde, zo blijkt uit de aan de Raad overgelegde stukken, waren ten tijde van de onderhavige gebeurtenis onderscheidenlijk 16 en 15 jaar oud en waren met elkaar bevriend, althans kenden elkaar. Zij hebben samengewerkt om een scooter weer aan het rijden te krijgen. Toen dit gelukt was, is klager met de scooter gaan rijden en vrijwel onmiddellijk daarna ten val gekomen, doordat hij door de verzekerde in een vriendschappelijk gebaar bij zijn arm werd gepakt. Verder blijkt uit de overgelegde correspondentie van de belangenbehartigers van partijen dat aan klager is gevraagd toe te lichten waarom de verzekerde zich verwijtbaar had gedragen. Klager heeft daarop geantwoord de verzekerde aansprakelijk te achten wegens verwijtbaar gedrag; klager stond met de scooter klaar om weg te rijden, hoorde niets, omdat hij een helm droeg en voelde niet dat hij werd vastgehouden, omdat hij een dikke jas aanhad. Verzekeraar heeft daarop gesteld dat het vasthouden van een jas als vriendschappelijk gebaar niet onrechtmatig is en dat de schade zijns inziens is ontstaan door een ongelukkige samenloop van omstandigheden.
2. De klacht dat verzekeraar de (vlotte) afwikkeling van de schade heeft belemmerd door de onderhavige gebeurtenis ten onrechte aan te merken als een ongelukkige samenloop van omstandigheden, is niet gegrond. Verzekeraar heeft op grond van de hiervoor omschreven toedracht in zijn discussie met de belangenbehartiger van klager in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat de schade aan de scooter niet aan de verzekerde is te verwijten of toe te rekenen. Door dit standpunt is de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet geschaad. Het in dit verband gemaakte verwijt dat verzekeraar niet op de argumenten van klager is ingegaan, is evenmin gegrond. De stukken bieden daarvoor geen steun.
3. De Raad acht de klacht dat verzekeraar in de voortgezette discussie een misplaatst beroep heeft gedaan op artikel 185 van de Wegenverkeerswet 1994 en de onderhavige zaak, ondanks aanmaningen, niet voldoende voortvarend heeft behandeld, gegrond. De Raad acht geen termen aanwezig aan de gegrondbevinding van deze klacht (financiële) consequenties voor verzekeraar te verbinden, nu verzekeraar de klacht heeft erkend en de door klager geleden schade volledig heeft vergoed. Onder deze omstandigheden heeft verzekeraar in redelijkheid kunnen volstaan met het aanbieden van zijn verontschuldigingen aan klager.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht deels ongegrond en deels gegrond. Aan de gegrond-bevinding van de klacht zijn geen financiële consequenties voor verzekeraar verbonden.

Aldus is beslist op 10 mei 2004 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. R. Cleton en mr. E.M. Dil-Stork, 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)