RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2004/35 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 2003.1439 (040.03)

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 bewoont sinds het midden van de jaren '70 een huis dat aan de achterzijde grenst aan en een vrij uitzicht biedt op een gemeentelijk plantsoen met waterpartijen. In 1997 en 1998 heeft de gemeente stroken van het plantsoen aan de buren van klager te koop aangeboden. De buren hebben het aanbod van de gemeente aanvaard en hebben vervolgens op hun aldus verworven extra (achter)tuin schuttingen aan weerszijden van het perceel van klager opgericht. Door deze ontwikkelingen zijn het vrije uitzicht op het plantsoen en de zontoetreding en de lichtinval die klager voorheen genoot, aangetast, c.q. verminderd. Klager stelt dat hij daardoor schade lijdt en acht de gemeente aansprakelijk. Klager heeft zich ter zake in oktober 1998 tot verzekeraar gewend, bij wie hij een rechtsbijstandsverzekering heeft gesloten. Verzekeraar heeft klager een aantal malen geadviseerd over mogelijkheden om een en ander ongedaan te maken of om schadevergoeding te vorderen. Bij brief van 11 oktober 2000 heeft verzekeraar aan klager bericht dat (ook) een planschadeprocedure tegen de gemeente geen kans van slagen zal hebben en dat het dossier van klager wordt gesloten.

In maart 2001 heeft klager verzekeraar opnieuw verzocht hem in de onderhavige zaak rechtsbijstand te verlenen. Verzekeraar heeft klager in april 2001 aangeboden gebruik te maken van de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling. Klager heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Vervolgens is klager - zonder bijstand van verzekeraar - de gemeente blijven benaderen over een financiële tegemoetkoming. De gemeente heeft zich daartoe in het najaar van 2002 bereid getoond. Klager heeft in dit verband van de gemeente ontvangen stukken in november 2002 aan verzekeraar toegezonden met het verzoek hem rechtsbijstand te verlenen. Verzekeraar heeft daarop zijn

eerder in april 2001 ingenomen standpunt met betrekking tot de haalbaarheid van een vordering tot vergoeding van planschade herhaald en klager andermaal aangeboden om van de geschillenregeling gebruik te maken.

De klacht

Samengevat weergegeven luidt de klacht dat verzekeraar niet het uiterste doet om kwesties tot een goed eind te brengen. Elke 'vrije' advocaat zal op de grenzen van het mogelijke balanceren om voor zijn cliënt recht te verkrijgen. Verzekeraar beperkt zich tot het gemiddelde en bewezen haalbare, een zekerheid. Klager is met de gemeente in een reeks van incidenten verzeild geraakt waarvoor verzekeraar de gemakkelijkste weg koos, namelijk concluderen dat de zaak niet kan worden gewonnen. Klager is er inmiddels in geslaagd aan te tonen dat de gemeente bij de verkoop van de groenstroken ernstige fouten heeft gemaakt en onder meer heeft verzuimd een voorbereidingsbesluit te nemen. Klager is met de gemeente in bespreking over een zodanige compensatie dat het woongenot op redelijke wijze kan worden hersteld. De gemeente wil de zaak oplossen door een vaststellingsovereenkomst met klager te sluiten. Klager is niet juridisch geschoold en wil dat verzekeraar hem daarover adviseert. Dit advies is door verzekeraar geweigerd op de grond dat de zaak reeds als onoplosbaar was beoordeeld. Ook toen klager in november 2002 via zijn tussenpersoon mededeelde dat er een doorbraak op handen was, weigerde verzekeraar rechtshulp. Het gevolg hiervan is dat klager de door de gemeente voorgelegde stukken zelf heeft moeten beoordelen en aanpassen. Uiteindelijk is een concept vaststellingsovereenkomst voorgelegd waarin € 6.000,- wordt geboden voor het leed dat klager is aangedaan en waarin is bepaald dat de werkelijke schade zal worden bepaald door de waarde van de woning vóór de plantsoenverkoop te vergelijken met de huidige waarde en het verschil tussen die twee grootheden te vergoeden. De onderhandelingen met de gemeente zijn thans (februari 2003) in een eindstadium gekomen. Klager verwacht dat hij bij de onderhandelingen met de op dit punt ervaren juristen van de gemeente zaken heeft laten liggen. De mogelijke, daardoor gederfde schadevergoeding claimt klager bij verzekeraar.

Het standpunt van verzekeraar

Verzekeraar heeft klager herhaaldelijk medegedeeld dat hij geen mogelijkheid zag om tegen de gemeente een vordering in te stellen, niet op basis van onrechtmatige daad wegens de verkoop van groenstroken aan een ander dan klager, en niet op basis van planschade wegens het beperkte karakter daarvan. In de optiek van verzekeraar heeft klager geen enkel recht op enige schadevergoeding en bestaat er geen vordering die in of buiten rechte kan worden geldend gemaakt. Indien de wederpartij toch een aanbod doet, rijst de vraag of het verder onderhandelen over dit aanbod nog wel onder de formulering
van rechtsbijstand kan vallen, zoals opgenomen in de door verzekeraar gebruikte algemene voorwaarden.

Nadat klager te kennen gaf dat hij zich niet in de optiek van verzekeraar kon vinden, heeft verzekeraar hem herhaaldelijk aangeboden het haalbaarheids-standpunt van verzekeraar te laten toetsen in het kader van de geschillenregeling. Klager heeft geweigerd van dit aanbod gebruik te maken.

Bij brief van 11 november 2002 heeft klager verzekeraar verzocht de zaak weer op te pakken. Opnieuw blijkt dat klager van verzekeraar verlangt dat hij hem (klager) ter zake van planschade bijstaat. Bij brief van 11 december 2002 heeft

verzekeraar zijn aanbod om een advocaat in te schakelen in het kader van de geschillenregeling herhaald. Klager heeft zich toen (opnieuw) tot de Ombudsman Verzekeringen gewend. Deze heeft (bij brief van 14 maart 2003) laten weten dat hij geen mogelijkheid tot bemiddeling ziet.

Het commentaar van klager

Verzekeraar gaat er in zijn verweer aan voorbij dat er niet wordt geklaagd over het vorige traject, maar over de meer recente weigering van verzekeraar om rechtsbijstand te verlenen nadat zich een nieuwe ontwikkeling had voorgedaan doordat de gemeente een zekere aansprakelijkheid heeft erkend. Hoe groot die aansprakelijkheid was, moest klager zelf uitonderhandelen. Een juridische steun in de rug van de zijde verzekeraar was daarbij van eminent belang.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat hij zich op verzoek van klager vanaf november 2001 heeft onthouden van bemoeienis met de door klager ingeslagen weg van onderhandelingen met de gemeente. Toen klager daarop in november 2002 terugkwam, moest een afweging worden gemaakt tussen het gevaar dat de zaak door inmenging van verzekeraar zou worden gejuridiseerd en de kans dat klager ook zonder inmenging van verzekeraar enig resultaat bij de gemeente zou boeken. Die afweging heeft geleid tot een herhaling van het eerder ingenomen standpunt met betrekking tot de haalbaarheid van een planschadeprocedure en tot het besluit om het verzoek van klager om te adviseren over het door de gemeente voorgelegde concept van een vaststellingsovereenkomst niet in behandeling te nemen. Verzekeraar heeft erkend dat dit laatste getuigt van een te formeel standpunt en is bereid klager uit coulance tegemoet te komen in de werkelijke, door klager ter zake van de onderhandelingen met de gemeente gemaakte kosten.

De verdere gang van zaken

Verzekeraar heeft klager een bedrag van € 2.500,- geboden. Klager blijft bij zijn eis van€ 6.000, -.

Het oordeel van de Raad

1. Zo verzekeraar in november 2002 de indruk kon krijgen dat klager wederom rechtshulp wenste voor het instellen van een vordering tot vergoeding van planschade, over de haalbaarheid waarvan verzekeraar al eerder negatief had geoordeeld, is die indruk niet langer verdedigbaar na de ontvangst van de brieven van klager van 3 januari 2003, 18 januari 2003 en van 8 februari 2003, nu daaruit genoegzaam blijkt dat het klager niet (meer) te doen was om vergoeding van planschade, maar om het verkrijgen van juridisch advies over de voorstellen die de gemeente had gedaan ter definitieve regeling van het geschil tussen haar en klager over de plantsoenstroken. Daarmee diende zich een nieuwe ontwikkeling aan waaromtrent verzekeraar juridisch advies in redelijkheid niet heeft kunnen weigeren. Door niet op de verzoeken van klager in te gaan, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de daartegen gerichte klacht gegrond is.

2004/35 Rbs

2. De gegrondbevinding van de klacht leidt ertoe dat verzekeraar aan klager alsnog de kosten dient te vergoeden die klager heeft moeten maken voor de totstandkoming van de met de gemeente getroffen regeling. De Raad acht een bedrag van € 3.000,- in de gegeven omstandigheden een redelijke vergoeding.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond en verbindt daaraan voor verzekeraar de onder 2. vermelde consequentie.

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)