RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2005/084 WA

i n d e k l a c h t nr. 2005.1698 (045.05)

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 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

De minderjarige zoon van klaagster is op 12 september 2003 een ernstig ongeval overkomen tijdens een praktijkles op school. Toen hij aan het werk was met een freesmachine werd zijn overall door deze machine gegrepen en werd zijn rechterarm in de freesmachine getrokken als gevolg waarvan zijn rechterarm boven de elleboog geamputeerd moest worden. De school van de zoon van klaagster heeft door tussenkomst van een makelaar in assurantiën (hierna: de makelaar) bij verzekeraar een aansprakelijkheidsverzekering gesloten. Op 10 december 2003 heeft klaagster de school aansprakelijk gesteld voor de door haar c.q. haar zoon ten gevolge van het ongeval geleden en nog te lijden schade.

De klacht

A. Van een actieve en voortvarende schadeafwikkeling is geen sprake. Verzekeraar heeft de behandeling van de aansprakelijkstelling en het door de advocaat van klaagster gedane verzoek om een voorschotbetaling voortdurend en ernstig vertraagd. Bij faxbericht van 1 november 2004 heeft klaagsters advocaat voor het eerst van verzekeraar bericht ontvangen, terwijl het dossier al op 10 december 2003 aan hem was doorgezonden. Toen het ongevallen- boeterapport van de Arbeidsinspectie eind juni 2004 beschikbaar kwam, had verzekeraar kort daarop - uiterlijk in augustus 2004 - een standpunt kunnen en behoren innemen.

B. Verzekeraar is verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van de door hem ingeschakelde makelaar en het expertisebureau. Ten onrechte heeft de makelaar naar aanleiding van de aan hem doorgezonden aansprakelijkstelling van 10 december 2003 geen contact met klaagsters advocaat opgenomen om hem nader te informeren. Ook het expertisebureau heeft ten onrechte geen

contact met klaagsters advocaat opgenomen, ondanks zijn op 29 april 2004 en op 27 augustus 2004 gedane toezeggingen.

C. Verzekeraar is voorts ernstig tekort geschoten door in deze zaak met voorspelbare, aanzienlijke schadeposten niet zelf, hoewel daar om verzocht was, contact met klaagsters advocaat op te nemen en hem te informeren omtrent de stappen die verzekeraar nog in gang wilde zetten. Ook over het verloop van het door verzekeraar verrichte onderzoek is niet behoorlijk met klaagsters advocaat gecommuniceerd.

D. Verzekeraar heeft zelfs na zijn faxbericht van 1 november 2004 - toen de zaak al op scherp stond - wederom zonder enig nader bericht twee maanden laten verstrijken, ondanks de brief van klaagsters advocaat van 3 november 2004. De zoveelste toezegging zijdens verzekeraar werd hiermede niet nagekomen.

Klaagster wenst dat verzekeraar alle aan het voeren van de onderhavige klachtprocedure verbonden advocaatkosten zal vergoeden.

Het standpunt van verzekeraar

Bij brief van 15 februari 2005 heeft (de directie van) verzekeraar in reactie op de brief van klaagsters advocaat van 6 januari 2005, uitleg gegeven over de gang van zaken bij de behandeling van de claim en excuses aangeboden voor het feit dat de advocaat van klaagster daarover niet tussentijds door verzekeraar is geïnformeerd. Tevens heeft verzekeraar in die brief uiteengezet dat en waarom er twijfels waren gerezen over de toedracht van het ongeval, als omschreven in het rapport van de Arbeidsinspectie, en dat verzekeraar in verband daarmee een voorlopig getuigenverhoor zou aanvragen om de toedracht en de omvang van de aansprakelijkheid van de verzekerde helder te krijgen. Ten slotte heeft verzekeraar in die brief laten weten de schaderegeling ter hand te nemen, onder voorbehoud van eventuele eigen schuld van klaagsters zoon, en aangekondigd een bedrag van € 5.000,- als voorschot onder algemene titel te zullen overmaken. Dit voorschot is op 24 februari 2005 overgemaakt.

Bij brief van 29 april 2005 heeft verzekeraar klaagsters advocaat medegedeeld geen beroep op eigen schuld van klaagsters zoon te doen en de voor vergoeding in aanmerking komende schade volledig te zullen vergoeden. De schade is vooralsnog beperkt gebleven tot de kosten van rechtsbijstand die klaagsters advocaat in deze zaak tot 10 mei 2005 heeft verleend. Aan aanvullende voorschotten bestond vooralsnog geen behoefte.

De klachten lenen zich niet meer voor behandeling door de Raad nu verzekeraar reeds op 15 februari 2005 excuses heeft aangeboden en nadien regelingsinitiatieven heeft genomen, alsmede uitzicht heeft geboden op volledige vergoeding van de schade.

Indien de klachten toch nog voor behandeling in aanmerking komen, dan dient bij de beoordeling zwaar mee te wegen dat klaagsters advocaat heeft nagelaten zelf rechtstreeks contact te zoeken met verzekeraar voor het maken van een afspraak om de voortgang van de behandeling te bespreken.

Het commentaar van klaagster

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klaagster haar klacht gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. Uit het verweerschrift valt op te maken dat het allemaal zo lang zou hebben geduurd omdat er twijfels waren gerezen over de toedracht van het ongeval. Het daarvoor genoemde argument overtuigt niet. Bovendien rechtvaardigt het rapport van de Arbeidsinspectie op geen enkele wijze dat er nog tot februari 2005 is gewacht alvorens verzekeraar

een standpunt heeft ingenomen. Klaagster is gedurende het gehele jaar 2004 door verzekeraar steeds opnieuw in onzekerheid gelaten over de stand van zaken, hetgeen in een ernstige zaak als de onderhavige niet aanvaardbaar is (vgl. Raad 26 april 2004, uitspraak Nr. 2004/33 WA).

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Primair heeft verzekeraar aangevoerd dat de klacht zich niet meer leent voor behandeling door de Raad nu verzekeraar klaagster reeds op 15 februari 2005 excuses heeft aangeboden en nadien regelingsinitiatieven heeft genomen, alsmede klaagster uitzicht heeft geboden op volledige vergoeding van de schade. Verzekeraar miskent hierdoor echter dat de klacht tuchtrechtelijk van aard is waarover de Raad op grond van zijn Reglement dient te oordelen. Dat verzekeraar reeds excuses heeft aangeboden en de schaderegeling inmiddels op gang heeft gebracht, doet daaraan niet af.
2. Klaagster verwijt verzekeraar - kort gezegd - de trage voortgang bij de schadeafwikkeling en het daarmee samenhangende niet-actief schaderegelen, het stelselmatig niet informeren van haar advocaat en het niet (tijdig) beantwoorden van brieven.
3. Vooropgesteld wordt dat verzekeraar voor het handelen en nalaten van de voor hem optredende makelaar en het door hem ingeschakelde schaderegelingsbureau in gelijke mate verantwoordelijk is als voor zijn eigen handelen en nalaten.
4. Uit de aan de Raad overgelegde stukken komt naar voren dat verzekeraar de claim van klaagster niet met die voortvarendheid en zorgvuldigheid heeft behandeld die van hem vanuit een oogpunt van de goede naam van het verzekeringsbedrijf had mogen worden verwacht. Met name had verzekeraar in ieder geval toen het ongevallenboete- rapport van de Arbeidsinspectie in juni 2004 beschikbaar kwam een standpunt ter zake van de aansprakelijkheid moeten innemen. Door niettemin te wachten tot februari 2005 heeft verzekeraar de schadeafwikkeling ernstig vertraagd.
5. Verzekeraar dient zich te gedragen naar het bepaalde in de Brochure Schaderegelingsbeleid van het Verbond van Verzekeraars, met name het daarin bepaalde dat hij binnen twee weken na de schademelding een ontvangstbevestiging, of bericht over de stand van zaken ter zake van de schademelding dient te versturen. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat daaraan niet is voldaan. Hoewel de aansprakelijkstelling reeds op 10 december 2003 aan verzekeraar is verzonden, heeft klaagsters advocaat pas op 16 maart 2004 een reactie van de makelaar ontvangen en
- ondanks diverse verzoeken daartoe - eerst op 1 november 2004 een reactie van verzekeraar. De omstandigheid dat verzekeraar voor bovengenoemde gang van zaken zijn excuses heeft aangeboden neemt niet weg dat de goede naam van het verzekeringsbedrijf door dit gebrek aan voortvarendheid is geschaad.
6. Wat betreft de communicatie heeft de Raad ook verder nog geconstateerd dat verzekeraar, dan wel de voor hem optredende makelaar en/of het door hem ingeschakelde schaderegelingsbureau veelvuldig brieven van de advocaat van klaagster niet, dan wel niet tijdig heeft beantwoord, zodat de advocaat en daardoor ook klaagster in onzekerheid omtrent de stand van zaken zijn komen te verkeren. Ook hierdoor heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad.
7. Klaagster heeft vergoeding gevraagd van de door haar in het kader van de onderhavige klachtprocedure gemaakte advocaatkosten. Zoals de Raad op 30 augustus 2004 in zijn uitspraak Nr. 2004/61 Mo reeds heeft geoordeeld kan een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige in het algemeen niet worden aangemerkt als een redelijke maatregel ter vaststelling van aansprakelijkheid, zodat, behoudens bijzondere

omstandigheden, niet kan worden gezegd dat de kosten daarvan redelijke kosten zijn ter vaststelling van aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 6:96 lid 2, onder b Burgerlijk Wetboek. Nu bedoelde bijzondere omstandigheden in de onderhavige zaak ontbreken, is er geen aanleiding aan gegrondbevinding van de klacht de consequentie te verbinden dat verzekeraar de door klaagster gemaakte kosten gemaakt in het kader van deze klachtprocedure voldoet. Ook ziet de Raad geen aanleiding voor het verbinden van andere (financiële) consequenties aan gegrondbevinding van de klacht nu verzekeraar zijn excuses heeft aangeboden en de schaderegeling inmiddels in gang is gezet.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht in al zijn onderdelen gegrond.

Aldus is beslist op 12 december 2005 door mr. B. Sluijters, voorzitter,
mr. H.C. Bitter, mr. D.H.M. Peeperkorn, dr. D.F. Rijkels, arts, en dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. J.J. Guijt, secretaris.

De voorzitter:

(mr. B. Sluijters)

De secretaris:

(mr. J.J. Guijt)