RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/33 Mo

i n d e k l a c h t nr. 134.98

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 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

Klager is op 27 maart 1998 omstreeks 20.30 uur met zijn bromfiets in aanrijding gekomen met een hem tegemoet komende, bij verzekeraar tegen het w.a.-motorrijtuigrisico verzekerde auto die linksaf een inrit wilde inrijden. Door de aanrijding leed klager onder meer letselschade. De aanrijding vond plaats binnen de bebouwde kom. Volgens opgave van klager reed hij met een snelheid van ongeveer 45 km/uur.

De klacht

De bestuurster van de auto verzuimde bij het linksaf slaan klager vrije doorgang te verlenen. Zij maakte haar voornemen tot richtingverandering ook niet kenbaar.

Klager heeft een advocaat ingeschakeld die zich bij brief van 27 april 1998 tot verzekeraar heeft gewend. Daarbij stelde de advocaat verzekeraar aansprakelijk voor de schade die klager als gevolg van het ongeval lijdt en verzocht verzekeraar hem te berichten of hij de aansprakelijkheid kon erkennen. De schade aan de bromfiets, de helm en de kleding van klager waren op 21 april 1998 in opdracht van verzekeraar door een expertisebureau vastgesteld op een bedrag van ƒ 1.575,- inclusief BTW. Mede met het oog op deze schadevaststelling en in aanmerking genomen het letsel van klager (een gecompli-

ceerde fractuur van het rechteronderbeen en een gebroken middenhandsbeentje in de linkerhand) verzocht de advocaat verzekeraar om een voorschot onder algemene titel ten bedrage van ƒ 2.500,-. Bij brief van 16 juli 1998 verzocht de advocaat verzekeraar om toezending van het door zijn verzekerde ingezonden schade-aangifteformulier.

Hoewel het proces-verbaal van de aanrijding reeds op 25 juli 1998 van het Verbond van Verzekeraars werd ontvangen, blijft verzekeraar met de afwikkeling van deze schade in gebreke. Niettegenstaande de duidelijke toedracht van de aanrijding heeft hij tot dusverre:

- de aansprakelijkheid niet erkend;
- geen enkele betaling gedaan;
- niet voldaan aan het verzoek van 16 juli 1998 van klagers advocaat om toezending van het schade-aangifteformulier.

Sedert het ongeval zijn nu bijna zes maanden verlopen (het klaagschrift is gedateerd 16 september 1998). De gang van zaken verdraagt zich niet met een actief schaderegelingsbeleid zoals dat door het Verbond van Verzekeraars wordt voorgestaan. Verzekeraar schaadt met zijn handelwijze de goede naam van het verzekeringsbedrijf, aldus klager.

Het standpunt van verzekeraar

Chronologisch overzicht

Op 17 april 1998 ontving verzekeraar het schade-aangifteformulier met daarbij een aansprakelijkstelling van klager, die kennelijk bij het ongeval van 27 maart 1998 gewond raakte.

Op dezelfde dag heeft verzekeraar telefonisch contact opgenomen met klager. Uit de door klager verstrekte informatie bleek:

a. dat er sprake was van een scheenbeen- en een handbreuk;
b. dat er forse schade aan zijn bromfiets was;
c. dat klager inmiddels een advocaat had ingeschakeld.

Eveneens op dezelfde dag heeft verzekeraar een expert ingeschakeld ter vaststelling van de bromfiets- en kledingschade en voor een onderzoek naar de technische staat van de bromfiets, en een bureau ter vaststelling en verdere behandeling van de letselschade. Verzekeraar heeft klager daarover schriftelijk geïnformeerd op 17 april 1998.

De materiële schade werd door de expert vastgesteld op een bedrag van ƒ 1.575,-. Daarbij werd vastgesteld dat het lampje van de koplamp van de bromfiets door de politie in beslag was genomen en voorts dat de bromfiets was opgevoerd.

Op 1 mei 1998 nam het bureau schriftelijk contact op met klager met het verzoek dat schrijven aan zijn advocaat door te geleiden, zodat op korte termijn een afspraak gemaakt zou kunnen worden voor een bezoek aan klager.

Naar later bleek zond de advocaat van klager op 27 april 1998 aan verzekeraar een brief waarmee hij zich stelde namens klager. In dat schrijven gaf hij aan verzekeraar in overweging om de opdracht aan het bureau in te trekken.

2000/33 Mo

Verzekeraar antwoordde de advocaat op 19 mei 1998 dat hij de (letsel)begeleiding en de behartiging van zijn belangen in deze kwestie toch door het bureau wil laten verrichten.

Het bureau trachtte vervolgens (telefonisch) om een afspraak te maken voor een bezoek aan klager, samen met de advocaat van klager. De advocaat deelde echter op 12 juni 1998 mee dat hij een bezoek aan klager niet nuttig acht.

Om die reden nam het bureau op 23 juni 1998 schriftelijk contact op met de advocaat. Daarbij werd aangegeven dat nog een onderzoek plaats vindt naar de aansprakelijkheid en wordt getracht langs schriftelijke weg gegevens te verzamelen omtrent de schade, aangezien een bezoek aan klager immers werd geweigerd.

Op 10 juli 1998 deelde de advocaat aan verzekeraar mee dat hij verdere onderhandeling met verzekeraar weigert. Daarbij vroeg hij nadrukkelijk aan verzekeraar om verdere correspondentie met hem te staken en gaf hij voorts aan dat een rechtstreeks contact met klager evenmin is toegestaan.

Op 16 juli 1998 vroeg de advocaat aan verzekeraar om een kopie van het schade-aangifteformulier van de verzekerde. Op 5 augustus 1998 vroeg verzekeraar, bij monde van het door hem ingeschakelde bureau, om een nadere toelichting met betrekking tot het standpunt van de advocaat. Daarbij werd ook aangegeven dat verzekeraar bereid blijft tot het actief verzamelen van informatie omtrent de schade.

Op 30 juli 1998 werd het ter zake opgemaakte proces-verbaal ontvangen. Uit dat proces-verbaal blijkt niet of er onderzoek werd verricht naar de in beslag genomen koplamp. Voorts blijkt uit de verslaglegging in verband met het technisch onderzoek niet dat de bromfiets was opgevoerd. Namens verzekeraar werd vervolgens getracht om omtrent één en ander verdere informatie te verkrijgen bij de politie. Telefonisch deelde deze vervolgens mee dat geen onderzoek naar de lamp is verricht. Over het opgevoerd zijn van de bromfiets werden geen mededelingen gedaan. Aangezien het voor de beoordeling van de schuldvraag van belang is om te weten of de bromfietsverlichting wel of niet brandde, is de Officier van Justitie benaderd met het verzoek om nader onderzoek te laten verrichten. Het is thans nog niet duidelijk of een nader onderzoek door de politie zal worden verricht of dat de lamp ter beschikking zal worden gesteld aan verzekeraar voor nader onderzoek.

. <u>Aansprakelijkheidsbeoordeling</u>

Uit het schade-aangifteformulier van de verzekerde blijkt, dat zij geen uitspraak kan doen over de snelheid van de bromfiets en of deze al dan niet verlichting voerde. Het staat inmiddels vast dat de snelheid van klager aanmerkelijk te hoog was. In plaats van de toegestane 30 km/u stelt hij zelf met een snelheid van 45 km/u gereden te hebben. Het lijkt mogelijk dat de verlichting van de bromfiets ten tijde van het ongeval niet heeft gefunctioneerd. De politie was kennelijk voornemens om naar dit aspect een onderzoek in te stellen, maar heeft dat nagelaten. Gezien de hoge snelheid lijkt er in ieder geval sprake te zijn van eigen schuld van klager. Het valt niet uit te sluiten dat er van aansprakelijkheid van (de verzekerde van) verzekeraar in het geheel geen sprake is. Dat kan zo zijn indien klager zonder verlichting en met te hoge snelheid heeft gereden. Het onderzoek naar de aansprakelijkheid is thans nog niet geheel afgerond. Het wachten is op de resultaten van een technisch onderzoek naar de verlichting van de bromfiets.

2000/33 Mo

Conclusie

Aangezien het onderzoek naar de schuldvraag nog niet is afgerond en uit dat onderzoek naar voren kan komen dat er geen aansprakelijkheid is van (de verzekerde van) verzekeraar, was (en is) verzekeraar niet in staat om een standpunt in te nemen inzake de aansprakelijkheid en kon hij (dus) ook nog geen voorschot verlenen.

Verzekeraar is voortdurend bereid geweest om informatie uit te wisselen via het door hem ingeschakelde bureau. Klagers advocaat heeft echter uitdrukkelijk aangegeven dat hij geen correspondentie meer wenste en voorts dat hij het klachtwaardig zou achten, indien rechtstreeks aan klager informatie zou worden verstrekt. De brief van 5 augustus 1998 is een poging geweest om opnieuw de communicatie op gang te brengen. De advocaat heeft echter noch telefonisch noch schriftelijk daarop gereageerd.

Gezien de inhoud van de klacht trekt verzekeraar de conclusie dat de advocaat wel nadere correspondentie wil ontvangen, ondanks de inhoud van zijn brief van 10 juli 1998. Om die reden is hij inmiddels omtrent de stand van zaken geïnformeerd, onder bijvoeging van het schade-aangifteformulier.

Het lijkt heel goed mogelijk, dat het door verzekeraar ingestelde onderzoek disproportioneel is gezien de bij klager ontstane schade. Verzekeraar is echter thans niet in staat om dit goed te beoordelen daar adequate informatie omtrent het letsel van klager en zijn schade ontbreekt en alle pogingen om daaromtrent helderheid te verkrijgen door de advocaat worden geblokkeerd.

Verzekeraar heeft zijn uiterste best gedaan om zo voortvarend mogelijk deze kwestie af te handelen, informatie in te winnen en te verstrekken, maar is daarbij gestuit op de bijzondere opstelling van de advocaat. Het lijkt twijfelachtig of klager bij die opstelling van zijn raadsman gebaat is.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, bij brief van 15 oktober 1999 zijn klacht gehandhaafd. Klager merkt nog op dat zijn niet ernstige snelheidsovertreding geen aanleiding kan geven tot een verdeling van de aansprakelijkheid. Voorafgaande aan de aanrijding had hij, deels langs onverlichte wegen, zeven kilometer afgelegd. Aanleiding om te veronderstellen dat hij geen verlichting voerde toen het ongeval plaatsvond had verzekeraar dus niet. Blijkens een brief van 18 december 1998 van de politie had deze geen reden om aan te nemen dat de koplamp van klagers bromfiets tijdens het ongeval niet heeft gebrand en heeft verzekeraar daaromtrent enkele weken daarvoor bij de politie navraag gedaan. Inmiddels is ook het
Gerechtelijk Laboratorium te Rijswijk tot de conclusie gekomen dat de koplamp van klagers bromfiets tijdens het ongeval heeft gebrand. Er was geen reden dat verzekeraar en het door hem ingeschakelde bureau louter op basis van een veronderstelling, dat klager geen verlichting voerde, de afwikkeling van klagers schade lang uitstelden. Verzekeraar en het bureau hadden na ontvangst van het proces-verbaal tot schade-uitkering aan klager moeten overgaan.

2000/33 Mo

Het verdere verloop van de klachtprocedure

Bij brief van 25 oktober 1999 heeft het door verzekeraar ingeschakelde bureau aan klagers advocaat bericht dat tot schade-uitkering inclusief rente aan klager wordt overgegaan, door betaling van een bedrag van ƒ 6.000,-. Gezien de geringe omvang van de schade heeft verzekeraar besloten thans geen beroep te doen op eigen schuld van klager.

In reactie daarop heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

Het overleg met verzekeraar

Ter zitting is de klacht met verzekeraar besproken.

Het oordeel van de Raad

1. Bij de beoordeling van de klacht moet worden vooropgesteld, dat het verzekeraar in beginsel vrij de behandeling van een schadegeval op te dragen aan het schaderegelingsbureau. Verzekeraar is echter in tuchtrechtelijke zin voor het door hem ingeschakelde schaderegelingsbureau aansprakelijk als voor eigen gedragingen. Dit betekent niet dat verzekeraar kan verlangen dat de advocaat van klager zich uitsluitend met dit schaderegelingsbureau verstaat. Het staat de advocaat van klager vrij, met het oog op de belangen van zijn cliënt, de contacten met het door verzekeraar ingeschakelde schaderegelingsbureau op te schorten en zich rechtstreeks tot verzekeraar te wenden. Het stond verzekeraar op zijn beurt vrij de beantwoording van door de advocaat tot hem gerichte brieven op te dragen aan het schaderegelingsbureau. Verzekeraar dient in dat geval erop toe te zien dat bij de beantwoording van die brieven geen ongerechtvaardigde vertraging optreedt.

2. Daarvan uitgaande is de klacht dat verzekeraar niet tijdig heeft geantwoord op de brief van klagers advocaat van 16 juli 1998 aan verzekeraar waarin klagers advocaat om toezending verzocht van een kopie van het schade-aangifteformulier gegrond. Het schaderegelingsbureau heeft dat schade-aangifteformulier immers pas bij zijn brief van 11 december 1998 aan die advocaat toegezonden zonder dat voor deze vertraging een rechtvaardiging bestond. Als zodanig kan, naar uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt, niet gelden dat de advocaat van klager bij brief van 10 juli 1998 te kennen had gegeven niet bereid te zijn verder met het schaderegelingsbureau in overleg te treden. Aan de gegrondbevinding van de klacht verbindt de Raad geen financiële of andere consequenties, nu het verlangde schade-aangifteformulier inmiddels aan klagers advocaat is toegezonden.

3. Voor zover verzekeraar in de klacht wordt verweten dat hij te laat is overgegaan tot erkenning van aansprakelijkheid omdat aansprakelijkheid van zijn verzekerde van de aanvang af vaststond, is de klacht niet gegrond. Weliswaar viel aan de aansprakelijkheid van de verzekerde niet te twijfelen maar niet onverdedigbaar is het standpunt van verzekeraar dat, naar het zich aanvankelijk liet aanzien, uit de omstandigheden dat klager te hard reed en onzeker was of zijn verlichting in werking was gesteld zou kunnen worden afgeleid dat de door klager geleden schade mede een gevolg was van een omstandigheid die hem kan worden toegerekend en wel in zodanige mate dat de vergoedingsplicht geheel zou zijn vervallen. Juister was geweest dat zulks met zoveel woorden aan klagers advocaat was meegedeeld. Nu verzekeraar aanvankelijk het standpunt heeft kunnen

innemen dat nog niet vaststond dat hij tot vergoeding van schade gehouden was, kan niet gezegd worden dat hij, door de aansprakelijkheid niet te erkennen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
4. Dat het lang geduurd heeft voordat werd vastgesteld dat de verlichting van de bromfiets van klager in werking was op het tijdstip van het ongeval, kan verzekeraar niet worden toegerekend.
5. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de gevolgtrekking dat de klacht ten dele gegrond en ten dele ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond zoals hiervoor onder 2 is overwogen. Voor het overige is de klacht niet gegrond.

Aldus is beslist op 20 maart 2000 door Mr. F.H.J. Mijnssen, voorzitter,
Mr. H.C. Bitter, D.F. Rijkels, arts, Mr. B. Sluijters en Dr. B.C. de Vries, arts, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. F.H.J. Mijnssen)

De Secretaris:

(Mr. S.N.W. Karreman)