RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2006/003 Rbs

i n d e k l a c h t nr. 2005.1290 (041.05)

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.

De klacht

Op 1 december 2003 heeft klager een beroep gedaan op zijn bij verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering, omdat hij een conflict had gekregen met een school. Daar had hij een opleiding gevolgd voor EMBI (Eerste Monteur Bedrijfsinstallaties) en alle deelkwalificaties hiervoor gehaald. De school heeft echter het officiële diploma voor deze opleiding niet aan klager uitgereikt.

De behandelaar bij verzekeraar heeft vervolgens weinig actie ondernomen. Bij navraag door klager was zij steeds of met verlof of ziek. Haar collega's konden niets mededelen gedurende de zeer lange periodes van haar absentie omdat zij het dossier niet kenden.

Op 18 januari 2005 heeft de school aan de behandelaar bij verzekeraar de uitspraak van de Examencommissie toegestuurd. Klager vernam dit pas op 26 januari 2005, na wederom bij verzekeraar navraag te hebben gedaan naar de stand van zaken. Hierdoor was de termijn verstreken om tegen de uitspraak in beroep te gaan, omdat volgens het reglement van de school deze termijn drie dagen is.

Door deze inadequate, laakbare handelwijze van de behandelaar bij verzekeraar moest klager een advocaat inschakelen. Deze heeft alsnog de school op onregelmatigheden in de afhandeling van de zaak gewezen en uitstel voor het aantekenen van het beroep gekregen. Inmiddels is dank zij de advocaat klager na 2,5 jaar in het gelijk gesteld en zal de school het diploma uitreiken.

Verzekeraar weigert de kosten van de advocaat te vergoeden omdat klager in februari 2005 een verklaring heeft ondertekend dat deze kosten voor eigen rekening zijn. Bovendien stelt verzekeraar dat sprake was van een bezwaarprocedure in plaats van een beroepsprocedure, waardoor een bezwaartermijn van drie weken gold in plaats van drie dagen. Verder heeft klager op 31 januari 2005 telefonisch van verzekeraar vernomen dat toezending van een kopie van het dossier niet mogelijk was alvorens klager het dossier had laten sluiten.

2006/003 Rbs

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft verzekeraar op 1 december 2003 om rechtsbijstand gevraagd voor zijn geschil met een school. Klager stelt dat hij bij de school de opleiding EMBI heeft gevolgd, alle deelcertificaten heeft behaald en daarom aanspraak kan maken op het diploma EMBI. De school betwist dat klager de (volledige) opleiding heeft gevolgd, de deelcertificaten heeft behaald en in aanmerking komt voor het diploma.

Uitvoerig is door klager zelf en vervolgens door verzekeraar gecorrespondeerd met de school. Op een groot aantal punten bleek verschil van mening te bestaan, onder andere over examendata en de echtheid van door klager overlegde certificaten.

Op 6 december 2004 deelde de school aan verzekeraar mee dat de zaak op 13 januari 2005 in de Examencommissie zou worden behandeld. Dat is ook gebeurd en de mededeling van de (negatieve) beslissing van 18 januari 2005 was, naar de mening van verzekeraar, een formele beslissing waartegen juridische stappen mogelijk waren. Kort hierna heeft klager de behandeling van de zaak aan een advocaat overgedragen. Tegelijkertijd heeft hij een klacht ingediend over de behandeling door verzekeraar en verzocht om de advocaatkosten te vergoeden, welke klacht door verzekeraar is afgewezen.

Verzekeraar heeft deze ongewone zaak adequaat behandeld. Hij heeft de argumenten van klager volledig en juist verwoord naar de school. De advocaat die de behandeling heeft voortgezet, heeft in wezen precies hetzelfde gedaan. Daarnaast heeft verzekeraar steeds bij klager aangegeven dat het de zaak goed zou doen wanneer hij bepaalde punten met getuigen zou kunnen ondersteunen.

De correspondentie tussen verzekeraar en de school heeft ruim een jaar geduurd. Verzekeraar kan zich voorstellen dat deze periode erg lang lijkt. Dit heeft te maken met het ongewone karakter van de zaak en met het feit dat de school steeds ruim de tijd heeft genomen voor het beantwoorden van de brieven van verzekeraar. Deze had wat kortere termijnen kunnen aanhouden om de school te rappelleren, maar de zaak zou dan niet wezenlijk anders zijn verlopen.

Toen klager ervoor koos de behandeling door een externe advocaat te laten voortzetten en het dossier opvroeg, heeft verzekeraar nadrukkelijk aangegeven de advocaatkosten niet te vergoeden. Om er zeker van te zijn dat klager zich dit goed realiseerde, heeft verzekeraar hem gevraagd hiervoor te tekenen, wat deze in februari 2005 heeft gedaan. Verzekeraar wil hieraan niet de betekenis geven dat klager niet (opnieuw) kan verzoeken om vergoeding van deze kosten door middel van een klacht bij de Raad van Toezicht.

Het ongenoegen van klager tegenover de school is in feite terecht. Het eerste diploma had hij al enkele jaren te laat gekregen. Ook het EMBI-diploma heeft hij uiteindelijk gekregen (zoals hij schrijft), maar na moeizame discussie en zo'n drie jaar na het voltooien van de opleiding. Zijn ongenoegen tegenover verzekeraar lijkt zich toe te spitsen op de veronderstelling dat deze niet tijdig is opgekomen tegen de negatieve beslissing van de Examencommissie. Klager gaat ervan uit dat de beroepstermijn drie dagen is, dat verzekeraar deze termijn heeft laten verstrijken en de beslissing pas aan klager heeft doorgestuurd toen de termijn al verstreken was.

Deze veronderstelling van klager is echter onjuist. Het besluit van de Examencommissie is op 18 januari 2005 aan verzekeraar meegedeeld. Volgens artikel 32 van het examenreglement kan binnen drie weken bij de

Examencommissie bezwaar worden ingediend. Pas indien dat bezwaar wordt afgewezen, kan volgens artikel 33 beroep aangetekend worden bij de Commissie van Beroep voor de Examens. Hiervoor geldt een termijn van drie dagen na de beslissing op het bezwaar van de Examencommissie.

In zijn correspondentie stelt de advocaat van klager dat er (mogelijk) helemaal nog geen formele beslissing is van de Examencommissie en als die er is dat er dan tijdig tegen is opgekomen. De advocaat gebruikt de termen bezwaar en beroep door elkaar, mogelijk omdat hij (in eerste instantie) niet zeker ervan was welke situatie van toepassing was. Duidelijk is wel dat de zaak bij de school in behandeling is genomen, dat een termijn geen rol heeft gespeeld en dat klager uiteindelijk in het gelijk is gesteld.

Wanneer verzekeraar de behandeling van de zaak had voortgezet, zou het verdere verloop en de uitslag ervan zeer waarschijnlijk hetzelfde zijn geweest.

Het systeem van de rechtsbijstandverzekering houdt in dat in principe alle zaken door medewerkers van verzekeraar worden behandeld. Deze interne behandeling is op verschillende manieren gewaarborgd. Zo is in de polisvoorwaarden een geschillenregeling opgenomen. Daarnaast is er een klachtprocedure. Gedurende de periode dat verzekeraar het dossier in behandeling had, heeft klager geen klacht ingediend. Dit is pas na de overdracht van het dossier gebeurd. Bovendien geldt dat als verzekeraar in de behandeling van een zaak een beroepsfout maakt, hij instaat voor de gevolgen daarvan. Er is echter geen beroepsfout gemaakt.

Alleen in specifieke gevallen draagt verzekeraar de behandeling van een zaak over aan een externe advocaat, namelijk als sprake is van een belangenconflict (als beide partijen bij verzekeraar zijn verzekerd) of als een procedure gevoerd moet worden waarvoor het procesmonopolie geldt.

Verzekeraar is dan ook van mening dat hij dit dossier adequaat heeft behandeld. Op enkele punten had hij de zaak iets voortvarender kunnen aanpakken, maar dat is niet van wezenlijke invloed geweest. De stelling dat hij een beroepsfout heeft gemaakt door een termijn te laten verstrijken, is onjuist. Klager kan noch op grond van de polisvoorwaarden noch op grond van de wijze waarop verzekeraar de zaak heeft behandeld aanspraak maken op vergoeding van zijn advocaatkosten.

Het commentaar van klager

Klager heeft, kennis genomen hebbend van het verweer van verzekeraar, zijn klacht gehandhaafd. Verzekeraar heeft kennelijk niet door dat hij klager in de fase van bezwaar bijstond en dat daarna gedurende drie dagen beroep openstond bij de Commissie van Beroep voor de Examens. Er is sprake van een beroepsfout door verzekeraar, maar deze heeft door toedoen van de advocaat van klager niet tot nadelige gevolgen geleid. Verzekeraar moet de kosten van de advocaat vergoeden.

Het oordeel van de Raad

1. Blijkens artikel 32 van het examenreglement van de desbetreffende school kan tegen een besluit van de Examencommissie bezwaar worden aangetekend binnen drie weken na de bekendmaking van het besluit. Blijkens artikel 33 van het examenreglement kan tegen een beslissing van de Examencommissie op het bezwaar, zoals bedoeld in artikel 32, binnen drie dagen in beroep worden gegaan.

2006/003 Rbs

2. Blijkens het bericht van 18 januari 2005 van de school aan verzekeraar was sprake van een in de week daarvoor genomen besluit van de Examencommissie om klager geen diploma te geven. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt wel dat al eerder de kwestie binnen de school was besproken, maar niet dat de Examencommissie al eerder over de kwestie had beraadslaagd en besloten. Verdedigbaar is dus het standpunt van verzekeraar dat de in artikel 32 van het examenreglement van de school bedoelde ingangsdatum van de drie weken termijn in dit geval 18 januari 2005 is. Hier komt nog bij dat uit het beweerde laten verstrijken van een termijn door verzekeraar voor klager geen enkel nadeel is voortgevloeid nu zijn zaak is behandeld en het diploma hem alsnog is toegekend.
Verdedigbaar is dan ook het standpunt van verzekeraar dat het beroep van klager op overschrijding door verzekeraar van enige (fatale) termijn onjuist is.
3. Verdedigbaar is verder de opvatting van verzekeraar dat klager noch op grond van de polisvoorwaarden noch op grond van de wijze waarop verzekeraar de zaak heeft behandeld, aanspraak heeft op vergoeding van zijn advocaatkosten. Het dossier biedt onvoldoende aanknopingspunten voor een ander oordeel. In dit verband verdient nog opmerking dat klager er door zijn ondertekening van de brief van verzekeraar van 2 februari 2005 van heeft blijk gegeven te hebben begrepen dat verzekeraar geen advocaatkosten zou vergoeden.
4. Het bovenstaande brengt de Raad tot de slotsom dat verzekeraar door de wijze waarop hij het door klager ingediende verzoek om rechtsbijstand heeft behandeld en door aan klager vergoeding van de kosten van diens advocaat te ontzeggen, de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 9 januari 2005 door mr. M.M. Mendel, voorzitter,
mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad,
in tegenwoordigheid van mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De secretaris:

(mr. S.N.W. Karreman)