RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2003/44 Mo

i n d e k l a c h t nr. 2002.4322 (125.02)

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 8 juni 1999 bij het bedienen van de hydraulische laadklep van een vrachtauto met de laadklep naar beneden gevallen. Verzekeraar is de WAM-verzekeraar van de vrachtauto. Klager heeft aanvankelijk zijn werkgever aansprakelijk gesteld voor de schade. In december 2000 heeft klager zich tot verzekeraar gewend. Verzekeraar heeft op 30 oktober 2002 aan een expert opdracht gegeven een technisch onderzoek in te stellen naar de toedracht van het ongeval.

De klacht

Klager heeft bij het hem overkomen ongeval lichamelijk letsel opgelopen. Aanvankelijk heeft klager de werkgever aansprakelijk gesteld. Toen klager bleek dat het ging om een eigen gebrek van de vrachtauto, heeft (de vertegen-woordiger van) klager zich bij brief van 20 december 2000 tot verzekeraar gewend. Op 3 april 2001 is een herinneringsbrief aan verzekeraar gestuurd. Vervolgens is er een aantal malen telefonisch contact geweest tussen (de vertegenwoordiger van) klager en verzekeraar. Op 18 april 2001 ontving klager bericht dat verzekeraar de zaak niet kon thuisbrengen. Na enige verdere correspondentie liet verzekeraar eind mei 2001 weten dat hij de schade zou gaan behandelen. Klager heeft verzekeraar in juni 2001 verzocht zo spoedig mogelijk mede te delen of hij aansprakelijkheid wilde erkennen en bericht dat niet eerder medische informatie zou worden verstrekt. Verzekeraar heeft nadien niet gereageerd. Klager heeft verzekeraar bij brief van 11 september 2001 wederom verzocht zijn standpunt met betrekking tot aansprakelijkheid bekend te maken. Op 17 oktober 2001 heeft klager een rappel gezonden. Verzekeraar heeft bij brief van 22 oktober 2001 aan klager zijn verontschuldiging aangeboden voor de ontstane vertraging en medegedeeld geen aansprakelijkheid te erkennen. Klager

heeft verzekeraar op 27 november 2001 verzocht dit standpunt technisch te onderbouwen.
Verzekeraar heeft daarop omgaand bericht dat hij een onderzoek zou laten instellen. Klager heeft verzekeraar bij brief van 5 december 2001 medegedeeld dat hij aan het onderzoek wilde meewerken en dat hij gaarne bij het onderzoek aanwezig wilde zijn. Verzekeraar is op 24 april en op 2 en 24 september 2002 gevraagd naar de stand van zaken. Op 2 oktober 2002 heeft verzekeraar telefonisch contact met (de vertegenwoordiger van) klager opgenomen. Toen bleek dat nog geen begin was gemaakt met het technisch onderzoek dat eind november 2001 al was toegezegd.
Klager is van mening dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door de onderhavige zaak op de hiervoor weergegeven wijze te behandelen.

Het standpunt van verzekeraar

Vergelijking van het dossier van verzekeraar met dat van (de vertegenwoordiger van) klager leert dat de klacht onterecht is. De brief van 5 december 2001, waarin klager stelt dat hij aan het onderzoek wil meewerken en daar graag bij betrokken wil worden, heeft verzekeraar kennelijk niet bereikt. Daardoor heeft de inschakeling van een technisch expert te lang op zich laten wachten. Na ontvangst van klagers brief van 24 september 2002 heeft verzekeraar voor die vertraging telefonisch zijn verontschuldiging aangeboden. Op 25 oktober 2002 heeft tussen verzekeraar en de vertegenwoordiger van klager telefonisch contact plaatsgevonden. Verzekeraar heeft toen toegezegd dat alsnog met spoed een technisch onderzoek naar de toedracht van het ongeval zou worden ingesteld. De opdracht daartoe werd op 30 oktober 2002 verstrekt. Met de vertegenwoordiger van klager werd overeengekomen dat verzekeraar tussen 11 en 16 november 2002 een standpunt zou innemen over de aansprakelijkheid, dan wel gemotiveerd zou mededelen waarom er nog geen standpunt zou kunnen worden ingenomen. Verzekeraar was zeer verbaasd toen hij vernam dat klager op
28 oktober 2002 een klacht bij de Raad had ingediend.
Overigens is het zeer betreurenswaardig dat (de vertegenwoordiger van) klager verzekeraar tot heden (18 december 2002) nog niet heeft geïnformeerd over de aard en ernst van het opgelopen letsel en de gevolgen daarvan. Het al dan niet (gedeeltelijk) erkennen van aansprakelijkheid mag niet in de weg staan aan het vaststellen en inventariseren van de gevolgen van het ongeval.

Het commentaar van klager

De omstandigheid dat de brief van 5 december 2001 verzekeraar niet heeft bereikt doet er niet aan af dat op vele voorgaande brieven nauwelijks is gereageerd. Tussen de aankondiging van de inschakeling van een expert en de daadwerkelijke inschakeling is weer een jaar verstreken. Dat tussen 11 en 16 november 2002 het rapport van technisch onderzoek beschikbaar zou zijn en dat verzekeraar alsdan een standpunt zou innemen, is niet overeengekomen, maar door verzekeraar aan klager medegedeeld. Klager heeft jaren moeten wachten voordat verzekeraar tot actie is overgegaan en hij heeft buitengerechtelijke kosten moeten maken om verzekeraar te bewegen de zaak van klager in behandeling te nemen.

Het overleg met verzekeraar

In het overleg met de Raad heeft verzekeraar zijn standpunt gehandhaafd en nog toegelicht.

Het oordeel van de Raad

1. Uit de aan de Raad overgelegde stukken blijkt dat klager, nadat hij zich in december 2000 voor het eerst tot verzekeraar had gewend, bij herhaling heeft moeten aandringen op beantwoording van zijn brieven. Ook nadat verzekeraar, tot tweemaal toe, aan klager zijn verontschuldigingen had aangeboden voor opgetreden vertragingen, is een voortvarende behandeling achterwege gebleven. Verzekeraar kan niet in redelijkheid het verweer voeren dat de inschakeling van een technisch expert zo lang op zich heeft laten wachten, omdat de brief van 5 december 2001 van klager hem kennelijk niet heeft bereikt. Uit de brieven van 24 april 2002, 21 mei 2002 en 2 september 2002, die klager aan verzekeraar heeft gezonden, blijkt dat klager meermalen naar zijn brief van 5 december 2001 heeft verwezen, waarin hij had verzocht bij het technisch onderzoek aanwezig te mogen zijn. Verzekeraar had dus van deze brief op de hoogte kunnen zijn door klager te verzoeken hem een kopie daarvan te doen toekomen.
2. Door het niet tijdig beantwoorden van de brieven en de trage behandeling van de zaak van klager, heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad, zodat de klacht gegrond is. De Raad verbindt aan dit oordeel geen (financiële) consequenties voor verzekeraar.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht gegrond.

Aldus is beslist op 23 juni 2003 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)