

RAAD VAN TOEZICHT OP HET SCHADEVERZEKERINGSBEDRIJF

Groot Hertoginnelaan 8, 2517 EG Den Haag, telefoon 070 - 614731

U I T S P R A A K Nr. VI - 88/1

i n d e k l a c h t nr. 131.87

ingediend door:

hierna te noemen "klager",

tegen:

hierna te noemen "verzekeraar".

De Raad van Toezicht op het Schadeverzekeringsbedrijf 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.

Klager heeft met ingang van 31 mei 1983 bij verzekeraar een gezins-rechtsbijstandverzekering gesloten. Gedurende de periode van 1 oktober 1984 tot 1 september 1986 was klager in tijdelijke dienst in de zin van artikel 6 lid 2 letter g van het Algemeen Rijksambtenarenreglement bij een universiteit aangesteld. Toen deze aanstelling niet zou worden verlengd heeft klager dat trachten aan te vechten en verzekeraar om rechtsbijstand daarbij verzocht.

Klager stelt zich niet te kunnen verenigen met de wijze waarop verzekeraar rechtsbijstand heeft verleend.

Verzekeraar voert aan dat klager hem op 7 juli 1986 het geschil met zijn werkgever heeft gemeld en een afschrift heeft bijgesloten van een brief die hij aan het College van Bestuur van de universiteit beoogde te zenden. Op 10 juli 1986 is klager geantwoord dat hij geen aanspraak kon maken op vergoeding van de kosten van de door hem op eigen initiatief ingeschakelde advocaat. Voorts is de zaak inhoudelijk behandeld en is een conceptbrief, bestemd voor het College van Bestuur, meegEZonden. Aangezien dat College klagers brief niet beantwoordde, is klager op 19 augustus 1986 geadviseerd over het indienen van een klaagschrift bij het Ambtenarengerecht, welk klaagschrift werd ingediend. Op 13 oktober 1986 is klagers brief van 8 oktober 1986 ontvangen met als bijlage het antwoord d.d. 8 oktober 1986 van het College van Bestuur van de universiteit. Op 29 oktober 1986 heeft klager telefonisch met hem, verzekeraar, contact opgenomen. In dat telefoongesprek is klager meegedeeld dat niet duidelijk was of de brief van het College van Bestuur moest worden aangemerkt als een expliciete beslissing. Met klager is afgesproken dat hij met het oog op de beroepstermijn veiligheidshalve een nieuw kort klaagschrift zou indienen, op dezelfde wijze opgesteld als het eerste klaagschrift, zij het nu als protest tegen de beslissing van 8 oktober 1986. Klager heeft toegezegd tot het indienen

van dit klaagschrift te zullen overgaan. Op 15 januari 1987 heeft hij, verzekeraar, echter een brief van klager ontvangen waarin hij melding maakt van de behandeling van zijn klaagschrift door het Ambtenarengerecht. De volgende dag is de zaak telefonisch met hem doorgenomen en eerst toen is gebleken dat klager in strijd met de op 29 oktober 1986 gemaakte afspraken verzuimd heeft een nieuw klaagschrift in te dienen. Klager is verzocht dit alsnog te doen, hoewel de beroepstermijn inmiddels was verstreken. Dat beroep is echter blijkens uitspraak d.d. 16 februari 1987 door het Ambtenarengerecht niet ontvankelijk verklaard. Verzekeraar voert verder aan dat klagers kritiek op de door hem verleende rechtsbijstand zich als volgt laat weergeven:

1. Het door hem laten verrichten van "veldwerk".
2. Het niet schriftelijk bevestigen van de telefoongesprekken tussen klager en hem.
3. Het verlopen van de beroepstermijn, indien klager niet het initiatief tot het telefoongesprek van 29 oktober 1986 zou hebben genomen.
4. Het nalaten in dit telefoongesprek te wijzen op de noodzaak tot het indienen van een nieuw klaagschrift.

Dienaangaande merkt hij, verzekeraar, het volgende op:

1. Het is zeer goed denkbaar dat de verzekerde in overleg met en aan de hand van aanwijzingen van de juridisch adviseur veldwerk verricht. De vraag of hiervan sprake kan zijn is afhankelijk van de aard van het probleem en van de afspraken die met de verzekerde zijn gemaakt. Aangezien de onderhavige kwestie zich hiervoor leende en gelet op het feit dat met klager vooraf afspraken hiertoe zijn gemaakt, heeft klager veldwerk verricht. Klager had met een conceptbrief van juli 1986 trouwens de aanzet daartoe gegeven. Later is het eerste klaagschrift bij het Ambtenarengerecht door klager zelf ingediend conform de adviezen van hem, verzekeraar. Zoals bekend kunnen dergelijke klaagschriften in de zin van de Ambtenarenwet op informele wijze worden ingediend, waarbij kan worden verwezen naar gevoerde correspondentie (de brief voor het College van Bestuur die door hem, verzekeraar, voor klager was opgesteld).
2. Het is niet gebruikelijk en bovendien ook niet goed denkbaar dat alle telefoongesprekken tussen de verzekerde en hem, verzekeraar, schriftelijk worden bevestigd; dit past ook niet in de vertrouwensrelatie tussen cliënt en adviseur. Alleen in specifieke zaken die zulks vereisen worden dergelijke bevestigingen verzonden.
3. Van de binnenkomende correspondentie wordt door hem, verzekeraar, direct nota genomen en aantekening gemaakt. Klagers brief van 8 oktober 1986 werd op 13 oktober 1986 ontvangen en is conform het hiervoor gestelde behandeld. De beroepstermijn zou aflopen op 8 november daaropvolgend. Hoewel hij, verzekeraar, op 29 oktober 1986 nog niet in de gelegenheid was geweest te reageren, is het volstrekt onjuist hieruit te concluderen dat de zaak geen aandacht zou hebben en dus niet tijdig zou zijn opgepakt. In het belang van een tijdige afhandeling was de kwestie overigens door hem geagendeerd.
4. In tegenstelling tot hetgeen klager stelt is in het telefoongesprek van 29 oktober 1986 uitdrukkelijk de afspraak gemaakt dat klager veiligheidshalve een nieuw klaagschrift bij het Ambtenarengerecht zou indienen. Blijkens het dossier is hiervan ook aantekening gemaakt op de brief van 8 oktober 1986. Klager is deze afspraak niet nagekomen.

In zijn commentaar op het verweer van verzekeraar handhaaft klager zijn klacht. Klager merkt met nadruk nog op dat in het telefoongesprek van 29 oktober 1986 niet uitdrukkelijk is afgesproken dat hij bij het

Ambtenarengerecht een nieuw klaagschrift zou indienen. Verder merkt klager nog op dat verzekeraar te beroerd was hem naar de zitting te vergezellen. Nadat zijn beroep bij uitspraak van 26 februari 1987 door het Ambtenarengerecht niet ontvankelijk was verklaard heeft hij, klager, daar nog een verzetschrift ingediend. Het verzet is echter bij uitspraak van 10 juli 1987 door het Ambtenarengerecht ongegrond verklaard.

Ter zitting heeft de Raad met verzekeraar besproken dat deze na ontvangst door klager van de brief van 7 oktober 1986 van het College van Bestuur niet had moeten wachten tot klager eventueel zelf binnen de beroepstermijn van een maand met hem contact zou opnemen, maar duidelijk met klager had moeten afspreken én bevestigen hetgeen klager zelf zou moeten doen en voorts, toen niet tijdig beroep bij het Ambtenarengerecht bleek te zijn ingesteld, met klager naar de zitting had moeten meegaan teneinde aldaar uit te leggen dat het feit dat niet tijdig beroep was ingesteld hem, verzekeraar, viel aan te rekenen. Verzekeraar heeft daarop geantwoord dat klager altijd zelf met hem telefonisch contact opnam nadat klager hem had geschreven. Bovendien was het dossier 1 november 1986 geagendeerd en zou hij klager dan schriftelijk benaderd hebben. Hij heeft klager in het telefoongesprek van 29 oktober 1986 geadviseerd een nieuw klaagschrift bij het Ambtenarengerecht in te dienen. Klager zou dat doen, doch deed het niet. Dat klaagschrift kon heel globaal zijn. Als het Ambtenarengerecht inhoudelijk op de zaak zou ingaan, dan zou hij, verzekeraar, klager naar de zitting hebben vergezeld. Dat hij niet met klager is meegegaan was een noodsprong. Het beste wat nog mogelijk was, was dat klager het moest doen voorkomen dat hij het zonder rechtsbijstand had moeten stellen.

De Raad is van oordeel dat een rechtsbijstandverzekeraar in de gevallen waarin hij zelf rechtsbijstand verleent - en dit niet opdraagt aan een advocaat of andere rechtshulpverlener - minstgenomen uit een oogpunt van de goede naam van het schadeverzekeringsbedrijf ervoor moet zorgen dat deze rechtsbijstand aan overeenkomstige normen voldoet als door de advocatuur verleende rechtsbijstand. De Raad neemt hierbij in aanmerking enerzijds dat de rechtsbijstandverzekering ten doel heeft aan de verzekerde professionele rechtsbijstand te verlenen en verzekerden derhalve een dergelijke rechtsbijstand mogen verwachten en anderzijds dat er hier dikwijls aanzienlijke belangen van verzekerden op het spel staan.

Tegen deze achtergrond is de Raad van oordeel dat klager gegronde redenen tot klagen heeft. Verzekeraar had, mede in het licht van het eerder overwogene, niet mogen nalaten onverwijld nadat hij van klager afschrift van de brief van het College van Bestuur van de universiteit had ontvangen, met klager contact op te nemen ter bepaling van de te nemen stappen, in plaats van af te wachten totdat klager hem zou opbellen, hetgeen uiteindelijk op 29 oktober 1986 is geschied, toen de beroepstermijn al grotendeels was verstreken. Voorts had verzekeraar, zo deze meende het aan klager te mogen overlaten zelf een beroepschrift tegen de beschikking van het Bestuur in te dienen en een daartoe strekkende afspraak met klager had gemaakt, niet mogen nalaten deze afspraak onverwijld schriftelijk aan klager te bevestigen en klager om overlegging van een afschrift van dat beroepschrift te verzoecken, één en ander teneinde elk mogelijk misverstand uit te bannen dat het niet verzekeraar was, doch klager die tot actie moest overgaan. In dit kader merkt de Raad nog op dat het in veruit de meeste gevallen de voorkeur zal verdienen als een rechtsbijstandverzekeraar het verrichten van nodig dan wel gewenst geachte handelingen niet aan de verzekerde overlaat. En tenslotte was het naar het oordeel van de Raad niet juist dat verzekeraar

klager alleen naar de zitting van de Ambtenarenrechter heeft laten gaan: hij had klager naar de zitting behoren te vergezellen en aldaar moeten doen uitkomen dat het niet indienen van een beroepschrift tegen de beschikking aan zijn fout was te wijten, waarvan zijn verzekerde niet de dupe mocht worden. In elk geval was het onjuist verzekerde aan te raden de rechter niet naar waarheid voor te lichten. Verzekeraar heeft derhalve klager rechtsbijstand verleend die aan de daaraan te stellen normen niet voldoet. Aldus heeft verzekeraar de goede naam van het schadeverzekeringsbedrijf geschaad.

Mitsdien verklaart de Raad de klacht gegrond. Nu echter onvoldoende is gebleken dat klager, zou hij wel tijdig een beroepschrift tegen de beschikking hebben ingediend, erin zou zijn geslaagd met succes het besluit van de universiteit zijn tijdelijke aanstelling niet te verlengen aan te vechten, behoeft verzekeraar aan deze uitspraak geen financiële consequenties te verbinden.

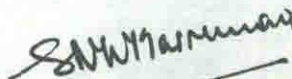
Aldus is beslist op 4 januari 1988 door Mr. A.R. Bloembergen, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. L. van Dijk, Mr. S.K. Martens en Mr. H.A. de Mol van Otterloo, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. S.N.W. Karreman, secretaris.

De Voorzitter:



(Mr. S.K. Martens)

De Secretaris:



(Mr. S.N.W. Karreman)