

Rapport Gemeentelijke Ombudsman

Trage afhandeling aansprakelijkstelling Gemeente Amsterdam VGA Verzekeringen

2 december 2013
RA132061

Samenvatting

De voordeur van de woning van een man wordt, naar later blijkt onterecht, in opdracht van de politie geforceerd. De man wil de schade die daarbij is ontstaan op de politie verhalen en hij dient een schadeclaim in. De claim wordt door de politie ter behandeling doorgestuurd naar Verzekeringsbedrijf Groot Amsterdam (VGA). Op een ontvangstbevestiging na hoort hij echter maandenlang niets. Hij neemt diverse malen zelf telefonisch contact op met VGA om meer informatie te verkrijgen over de stand van zaken. VGA zegt de man meerdere malen toe dat zijn claim spoedig afgehandeld zal worden en dat alleen nog gewacht wordt op informatie van de politie over het voorval. Omdat de afhandeling uitblijft wendt hij zich tot de ombudsman. Uiteindelijk gaat VGA alsnog over tot vergoeding van de schade. Uit onderzoek van de ombudsman is gebleken dat VGA zelf, in een tijdsspanne van twee jaar, op geen enkele manier heeft getracht de man actief te informeren over de behandeling van zijn claim. Bovendien vindt de ombudsman dat VGA zich veel te afwachtend heeft opgesteld met betrekking tot de medewerking van de politie. Het verzekeringsbedrijf heeft hierdoor in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid gehandeld.

De ombudsman overweegt dat, indien de burger zijn claim deugdelijk heeft onderbouwd, het bestuursorgaan in die gevallen dient uit te gaan van vertrouwen in de burger. Het is niet aanvaardbaar dat het verzekeringsbedrijf een vlotte behandeling van een aannemelijke en niet onredelijke claim zo laat vertragen door de partij die de schade onbetwistbaar heeft aangericht.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat, indien bij een aansprakelijkstelling één van de betrokken partijen niet binnen een redelijke termijn op een informatieverzoek van VGA reageert, VGA de zaak afhandelt op basis van de beschikbare informatie. Waar mogelijk moet VGA bij de beoordeling van claims uitgaan van vertrouwen. Onderzocht moet worden in hoeverre een dergelijk uitgangspunt leidt tot significante versnelling van haar dienstverlening en reductie van administratieve last.

Amsterdam, 2 december 2013,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arre Zuurmond', with a long, sweeping horizontal stroke underneath.

Arre Zuurmond
Gemeentelijke Ombudsman

Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 18 juli 2013 schriftelijk ingediend en betreft *de gemeente Amsterdam, VGA Verzekeringen*.

Bevindingen

Informatie vooraf

De Gemeentelijke Ombudsman is niet bevoegd om een oordeel te vellen over het handelen van de brandweer of de Regiopolitie Amsterdam Amstelland. Die bevoegdheid ligt bij de Nationale ombudsman. Dit maakt dat in dit rapport alleen een oordeel wordt gegeven over het handelen van VGA Verzekeringen.

aanleiding

Op 12 juli 2010 ontvangt de meldkamer van de politie een anoniem telefoontje. De anonieme beller verklaart zelf te zijn gebeld door een voor hem onbekende man die stelt van de trap te zijn gevallen in de woning van verzoeker. De onbekende man zou hierdoor veel pijn hebben en niet meer in staat zijn om zelf 112 te bellen. Op basis van het relaas van de anonieme beller forceert de brandweer, in opdracht van de Regiopolitie Amsterdam Amstelland (RPAA), verzoekers voordeur. Hierbij ontstaat forse schade aan de deur. In verzoekers woning wordt echter niemand aangetroffen. Ook verzoeker zelf is op dat moment niet aanwezig. De brandweer laat de deur weer dichtmaken en laat tevens een briefje achter met informatie voor verzoeker.

Verzoeker laat de schade aan de voordeur taxeren en komt uit op een totaalbedrag van € 4.957,98. Hij tracht de schade in eerste instantie op zijn verzekeraar te verhalen. Deze laat weten dat dergelijke schade niet gedekt wordt door zijn polis, nu er geen sprake is van een inbraak of van vandalisme. De verzekeraar raadt verzoeker aan om de claim bij de verantwoordelijken neer te leggen.

Naar aanleiding hiervan dient verzoeker op 11 augustus 2011 een schadeclaim in bij de RPAA. Ruim zes weken later, op 26 september 2011, ontvangt hij een ontvangstbevestiging van de RPAA. Daarin wordt verzoeker meegedeeld dat de toedracht in deze kwestie nader onderzocht dient te worden en dat daar enige tijd voor nodig is. Verzoeker hoort vervolgens een lange tijd helemaal niets meer.

Op 3 februari 2012 ontvangt verzoeker opnieuw een ontvangstbevestiging. Ditmaal van VGA Verzekeringen. Daarin laat VGA weten dat verzoekers schadeclaim van 11 augustus 2011 door de RPAA ter verdere behandeling aan hen is doorgezonden en dat nog op aanvullende informatie van de RPAA wordt gewacht.

Verzoeker verneemt opnieuw een tijdlang helemaal niets en neemt daarom, tot tweemaal toe telefonisch contact op met VGA. Beide keren verzekert de dossierbehandelaar dat verzoeker op korte termijn uitsluitsel krijgt over de behandeling van zijn ingediende claim. Omdat in de maanden erna een inhoudelijke reactie uitblijft, stuurt verzoeker op 20 februari 2013 een aangetekende brief naar VGA waarin hij opnieuw de stand van zaken in zijn dossier opvraagt. VGA reageert daarop op 23 april 2013, maar een inhoudelijke afhandeling volgt niet en hij wendt zich uiteindelijk tot de Gemeentelijke Ombudsman.

nadere ontwikkelingen

De ombudsman neemt op 31 juli 2013 contact op met VGA en verzoekt om verzoeker zo spoedig mogelijk te informeren over de ontwikkelingen in het dossier. Op 20 augustus 2013 handelt VGA de claim alsnog af en biedt verzoeker excuses aan voor de wijze van behandeling van het dossier. VGA laat verder weten dat, gezien de lange behandelduur van het dossier en de gebrekkige informatieverstrekking van de RPAA over de toedracht van de schade, de kosten voor reparatie bij wijze van tegemoetkoming en zonder erkenning van aansprakelijkheid vergoed zal worden.

klachtomschrijving

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- de informatieverstrekking over de afhandeling van een schadeclaim;
- de behandeling van een schadeclaim.

reactie van VGA

Verzoekers schadeclaim is op 30 december 2011 door de RPAA aan VGA gestuurd. Op 3 februari 2013 heeft VGA een ontvangstbevestiging hiervan aan verzoeker gestuurd. Hoewel verzoeker de aansprakelijkheidstelling gedetailleerd heeft onderbouwd, had VGA meer informatie nodig van de RPAA om de aansprakelijkheid te beoordelen. Van aansprakelijkheid is sprake indien duidelijk is dat het binnentreden van verzoekers woning inopportuun is geweest en/of de toegebrachte schade aan zijn voordeur disproportioneel is. Het gaat hierbij om de vraag of er vooraf voldoende redenen waren om binnen te treden en niet zozeer om wat men na het binnentreden heeft aangetroffen.

Op 3 februari 2012 heeft VGA daarom tevens om nadere informatie hieromtrent verzocht bij de RPAA. Een reactie van de RPAA blijft echter uit. VGA heeft op 31 juli 2012 gerappelleerd. Ook daarna heeft VGA een aantal keren het verzoek om aanvullende informatie herhaald. Op 7 juni 2013 heeft VGA uiteindelijk een tussenbericht van de RPAA ontvangen. In het tussenbericht staat vermeld dat VGA in diezelfde maand nog inhoudelijke informatie zal ontvangen. Dat gebeurt echter niet en VGA heeft daarom op 1 augustus 2013 nogmaals gerappelleerd.

Verzoeker is tussentijds niet actief door VGA geïnformeerd over de stand van zaken voor wat betreft de afhandeling van zijn schadeclaim. Verzoeker heeft zelf ondermeer op 11 juli 2012 telefonisch contact opgenomen omdat hij niets meer had gehoord na de ontvangstbevestiging van 3 februari 2012. Ook heeft VGA op 20 februari 2013 een aangetekende brief van verzoeker ontvangen waarin hij opnieuw de stand van zaken in zijn dossier opvraagt. VGA heeft pas op 23 april 2013 op deze brief gereageerd. VGA erkent dat de behandeling van verzoekers dossier ver onder de maat is en daarmee klachtwaardig is.

Na het (informatie)verzoek van de ombudsman heeft VGA de RPAA voorgesteld om over te gaan tot (in ieder geval gedeeltelijke) betaling van verzoekers schade. Dit in het licht van de veel te lange termijn van behandeling van het dossier en de door verzoeker, middels een onafhankelijke expertiserapport, ingebrachte feiten.

Uiteindelijk heeft VGA, in overeenstemming met de RPAA, het volledige schadebedrag inclusief wettelijke rente vergoed.

reacties op bevindingen

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar VGA teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Verzoeker heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt. De reactie van de dienst heeft geleid tot een enkele feitelijke aanpassing.

Beoordeling

Behoorlijkheid

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen¹. Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden². Uit dit onderzoek is gebleken dat VGA in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking en het vereiste van voortvarendheid heeft gehandeld.

Ten aanzien van de informatieverstrekking over de behandeling van een schadeclaim

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat een bestuursorgaan ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is. Dat brengt met zich mee dat een bestuursorgaan servicegericht dient te zijn en zich actief opstelt om burgers te informeren over de behandeling van zijn of haar dossier.

Uit het onderzoek is gebleken dat VGA op geen enkel moment zelf verzoeker heeft geïnformeerd over de stand van zaken van de afhandeling van zijn schadeclaim. Verzoeker heeft zelf VGA moeten bellen en schrijven om enige informatie hierover te verkrijgen en VGA reageerde veel te laat of helemaal niet.

Ten aanzien van de behandeling van een schadeclaim

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan zo snel en slagvaardig mogelijk dient te handelen. Als er geen wettelijke behandelingstermijn wordt aangegeven, dient de gemeente binnen een redelijke termijn zijn standpunt kenbaar te maken. Wat als redelijk kan worden beschouwd, is afhankelijk van de complexiteit van de zaak.

Gebleken is dat VGA ruim twee jaar bezig is geweest met de behandeling van deze, allesbehalve gecompliceerde, zaak. Dat de aangerichte schade het gevolg was van handelen van RPAA wordt niet bestreden. VGA had, na het onbeantwoord laten van de eerste twee rappels aan de RPAA hierover, op basis van verzoekers informatie de zaak dienen af te handelen.

Overweging

De ombudsman overweegt dat, indien de burger zijn claim deugdelijk heeft onderbouwd, het bestuursorgaan in die gevallen dient uit te gaan van vertrouwen in de burger. Het is niet aanvaardbaar dat het verzekeringsbedrijf een vlotte behandeling van een aannemelijke en niet onredelijke claim zo laat vertragen door de partij die de schade onbetwistbaar heeft aangericht. De ombudsman ziet in het voorgaande aanleiding om een aanbeveling aan het rapport te verbinden.

Aanbeveling

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat, indien bij een aansprakelijkstelling één van de betrokken partijen niet binnen een redelijke termijn op een informatieverzoek van VGA reageert, VGA de zaak afhandelt op basis van de beschikbare informatie. Waar mogelijk moet VGA bij de beoordeling van claims uitgaan van vertrouwen. Onderzocht moet worden in hoeverre een dergelijk uitgangspunt leidt tot significante versnelling van haar dienstverlening en reductie van administratieve last.

¹ artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

² artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht