



UITSPRAAK 20-007

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 De hond van klaagster heeft letsel opgelopen toen de hond van de verzekerde van aangeslotene (deze verzekerde wordt hierna ook aangeduid als: wederpartij) hard langs hem rende in de richting van drie herten. De hond van wederpartij was op dat moment niet aangelijnd. Over de wijze waarop de hond van klaagster letsel heeft opgelopen en de verdere toedracht van het ongeval verschillen klaagster en wederpartij van mening. Klaagster heeft wederpartij aansprakelijk gesteld. Aangeslotene heeft schadevergoeding geweigerd afgaand op de verklaring van wederpartij, haar verzekerde. Zij heeft aansprakelijkheid van haar verzekerde afgewezen.

2.2 Namens klaagster is bij brief van 4 september 2019 een klacht ingediend bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Zij heeft de Tuchtraad verzocht uitspraak te doen over de vraag of de handelwijze van aangeslotene bij de behandeling en afwijzing van de claim van klaagster het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschonden.

2.3 Aangeslotene heeft bij brief van 20 november 2019 verweer gevoerd. Bij brief van 6 december 2019 heeft klaagster repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 24 januari 2020 dupliek ingediend.

3. De klachten

3.1 Klaagster heeft [in haar brieven, genoemd onder 2.2 en 2.3] geklaagd over de wijze van corresponderen, de onterechte aanname van feiten en het innemen van een onterecht standpunt ten aanzien van de aansprakelijkheid van wederpartij. Klaagster is verder van mening dat aangeslotene onterecht steeds wisselende argumenten heeft gebruikt om de aansprakelijkheid af te wijzen. Daarbij heeft aangeslotene zich slechts gebaseerd op de uitlatingen van haar verzekerde. De argumenten van aangeslotene waren ongemotiveerd en zijn door klaagster bestreden. Steeds nadat klaagster een argument had bestreden, heeft aangeslotene het bestreden argument niet meer gebruikt.



3.2 Klaagster heeft betoogd dat aangeslotene de goede naam van het schadeverzekeringsbedrijf heeft geschonden. Zij is in de brief, genoemd onder 2.3, ingegaan op de feiten rond de toedracht, de wijze van corresponderen, het standpunt omtrent de aansprakelijkheid en de wijze waarop aangeslotene is omgegaan met de medische informatie van haar hond. In de correspondentie van aangeslotene wordt ten onrechte uitgegaan van het vooroordeel dat haar hond een afgekeurde 'renhond' was en al kwalen onder de leden had. Verder klaagt zij over de beschrijving van de toedracht waarin wordt gesteld dat de hond van wederpartij zich heeft losgerukt. Volgens klaagster liep de hond los en dus niet aangelijnd.

De klacht is verder dat aangeslotene geen antwoord geeft op de inhoudelijk relevante vragen van klaagster noch verklaart waarom zij hierop geen antwoord geeft. Op initiatief van klaagster heeft correspondentie plaatsgevonden met allerlei personen uit verschillende lagen binnen de organisatie van aangeslotene. Aangeslotene heeft klaagster herhaaldelijk en onterecht naar Kifid verwezen. Kifid kon deze kwestie niet behandelen.

Bij de beoordeling van de aansprakelijkheid is aangeslotene ten onrechte slechts uitgegaan van de lezing van haar verzekerde. De door klaagster aangedragen getuigenverklaring is door aangeslotene gebagatelliseerd. Aangeslotene gebruikt alleen de door haar verzekerde aangedragen getuigenverklaring om haar standpunt te bepalen. Klaagster meent dat aangeslotene al eerder tot erkenning van de aansprakelijkheid had moeten overgaan. Klaagster heeft meermaals aan aangeslotene voorgesteld een schuldvraagonderzoek in te stellen en het is klaagster niet duidelijk waarom aangeslotene daartoe niet is overgegaan noch de aansprakelijkheid heeft erkend.

Klaagster voert tot slot aan dat in die gevallen, waarin de medische aspecten tot dergelijke verschillende interpretatie leiden, de medische informatie over de hond dient te worden behandeld in de geest van de Medische Paragraaf van de Gedragscode Behandeling Letselschade (verder te noemen de GBL). Aangeslotene heeft dat in deze zaak nagelaten.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft [in haar onder 2.3 genoemde brieven] verweer gevoerd en de volgende argumenten naar voren gebracht.

Zij heeft de claim van klaagster zorgvuldig beoordeeld en terecht het standpunt ingenomen dat haar verzekerde niet aansprakelijk is voor de schade waarvoor klaagster vergoeding heeft gevorderd. Aangeslotene heeft aan klaagster een uitgebreide toelichting gegeven op de afwijzing van de claim. Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen.

Aangeslotene heeft haar wijze van corresponderen toegelicht. Zij heeft meerdere malen haar standpunt ten aanzien van de aansprakelijkheid van haar verzekerde kenbaar gemaakt en toegelicht. Ook heeft zij steeds gereageerd op de stellingen die klaagster heeft ingenomen. Bij de behandeling van de zaak heeft aangeslotene telkens het vier-ogenprincipe gehanteerd en de correspondentie is niet alleen gevoerd met de schadebehandelaars maar ook met de Manager Schade Particulier en de Directeur Schade Particulier. Aangeslotene meent dat haar niets kan worden verweten ten aanzien van de wijze van corresponderen. Zij heeft de kwestie uiterst serieus genomen en goed beoordeeld.



Klaagster is niet-ontvankelijk in haar klacht over het inhoudelijke standpunt van aangeslotene over de aansprakelijkheid. Overigens heeft aangeslotene uitgebreid uiteengezet waarom het ingenomen standpunt in redelijkheid verdedigbaar is.

De medische informatie is terecht niet door de medisch adviseur behandeld. De GBL is hier niet van toepassing omdat de hond een zaak is en de vermeende kosten niet als personen-schade kunnen worden aangemerkt. Voorts meent aangeslotene uit de medische informatie de juiste conclusies te hebben getrokken. De toedracht blijkt niet uit de medische informatie en er kan volgens aangeslotene geen causaal verband worden aangenomen tussen de genoemde toedracht en de situatie van de hond van klaagster.

4.2 Aangeslotene heeft in haar brief van 24 januari 2020 nog eens benadrukt dat weliswaar verschil van inzicht bestaat over de toedracht van het voorval maar dat de hond van haar verzekerde gedrag vertoonde dat eigen is aan een hond. Voorts spreekt aangeslotene tegen dat de behandeling door verschillende medewerkers heeft plaatsgevonden naar aanleiding van het verzoek hiertoe van klaagster. Aangeslotene stelt dat dit voortvloeit uit het door haar gehanteerde werkproces.

De goede naam van het verzekeringsbedrijf is niet geschonden en de claim van klaagster is op correcte wijze behandeld.

5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, verder aan te duiden als Gedragscode, en daarover een uitspraak te doen.

Aan de Tuchtraad ligt thans de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

5.2 Klaagster stelt dat aangeslotene, bij het omgaan met medische informatie in strijd heeft gehandeld met de GBL. De GBL is hier evenwel niet van toepassing en analoge toepassing is evenmin aan de orde. De manier waarop klaagster door aangeslotene is behandeld, dient de Tuchtraad uitsluitend te beoordelen in het licht van de Gedragscode. Onderzocht moet dus worden of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen op grond van de Gedragscode.

5.3 Klaagster betoogt verder dat aangeslotene zich tuchtrechtelijk verwijtbaar jegens haar heeft opgesteld in haar wijze van communiceren en met haar standpunt ten aanzien van de aansprakelijkheid.

De Tuchtraad beschouwt de wijze van communiceren van aangeslotene met klaagster niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Hij onderkent dat aangeslotene is voorbijgegaan aan een door klaagster aangedragen getuigenverklaring. Dit is een slordigheid, maar daardoor kan de handelwijze van aangeslotene niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar worden aangemerkt. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene bij het innemen van haar standpunt over de aansprakelijkheid niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Daarbij is van belang dat aangeslotene niet optreedt als onafhankelijke beoordelaar van het geschil, maar als verzekeraar van wederpartij,



en dat zij in beginsel mag uitgaan van de informatie die zij van haar verzekerde krijgt. Het is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene niet door de door klagster overgelegde getuigenverklaring is overtuigd. Aangeslotene heeft geen standpunt ingenomen dat niet in redelijkheid verdedigbaar was.

5.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klacht van klagster ongegrond is.

6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf en het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 24 maart 2020 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. C.E. du Perron, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.