



## UITSPRAAK 21-004

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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

### 1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De brief van 27 mei 2019 van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waarbij na te noemen tuchtklacht is doorgeleid naar de Tuchtraad.
- Het verweer van aangeslotene van 2 juli 2019.
- De reactie hierop (replik) van klagster van 2 januari 2020.
- De dupliek van aangeslotene van 21 januari 2020.
- De brief van de Tuchtraad van 22 januari 2021 met aanvullende vragen.
- De reactie van aangeslotene bij brief van 8 februari 2021.
- De reactie van klagster bij brief van 28 februari 2021.

### 2. De tuchtklacht in het kort

2.1 Deze tuchtklacht heeft betrekking op de wijze van schadeafhandeling door aangeslotene na een verkeersongeval van klagster. Meer in het bijzonder gaat het om de wijze waarop aangeslotene is omgegaan met de klacht dat de schaderegelaar van (de rechtsvoorganger van) aangeslotene in strijd met de waarheid heeft ontkend een bepaalde toezegging te hebben gedaan.

### 3. De achtergronden van de zaak

3.1 Klagster is op 28 november 2013 een verkeersongeval overkomen. Zij heeft de tegenpartij aansprakelijk gesteld. Met hulp van een advocaat is zij met de assuradeur van de tegenpartij in overleg getreden over de schadeafwikkeling. Deze assuradeur was de rechtsvoorganger van aangeslotene (hierna: de eerste aangeslotene). De eerste aangeslotene heeft bij de schadeafwikkeling gebruik gemaakt van een externe schadebehandelaar (de schaderegelaar).

3.2 Op 3 mei 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de zoon van klagster, haar advocaat en de schaderegelaar. De zoon heeft van dit gesprek een geluidsopname gemaakt. Aan het eind van dit gesprek heeft de schaderegelaar toegezegd dat bij wijze van voorschot een bedrag van € 2.500,- zou worden overgemaakt aan de advocaat aan buitengerechtelijke incassokosten en voor het verkrijgen van een medisch advies (de oorspronkelijke toezegging).



De schaderegelaar is van deze toezegging teruggekomen en heeft gezegd dat vanwege gewijzigd beleid geen gelden meer naar een derdenrekening van een advocaat werden overgemaakt, dat voorschotten pas zouden worden voldaan na een declaratie en, ten slotte, dat de nota voor betaling van de medisch adviseur kon worden toegezonden. De schaderegelaar heeft de oorspronkelijke toezegging daarna ontkend, ook tegenover de eerste aangeslotene en aangeslotene. Klaagster heeft geweigerd declaraties te sturen omdat zij op onvoorwaardelijke betaling van het met de schaderegelaar afgesproken bedrag stond.

3.3 De eerste aangeslotene is vervolgens tot schadeafwikkeling overgegaan met een gedeeltelijke vergoeding van de geclaimde schade van klaagster. Voor het meerdere heeft zij het standpunt ingenomen dat causaal verband ontbreekt tussen de door klaagster gemelde medische klachten en het ongeval van 28 november 2013. Ook heeft de eerste aangeslotene aan klaagster drie opties voor afwikkeling van de schade voorgelegd, waaronder het sluiten van een vaststellingsovereenkomst voor een totaal schadebedrag van € 30.000,-. Klaagster heeft de aangeboden opties geweigerd en zich beklaagd over de handelwijze van de schaderegelaar en in het bijzonder over het niet-nakomen van de toezegging een voorschot te betalen.

3.4 Per 1 juli 2016 is de portefeuille overgenomen door aangeslotene en is ook het dossier van klaagster naar haar overgegaan.

3.5 Klaagster heeft zich op 8 december 2016 tot de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) gewend, waarbij zij van aangeslotene een bedrag van € 2.500,- heeft gevorderd ten behoeve van medische expertise en voldoening van een deel van haar advocaatkosten. Klaagster heeft zich daarbij gebaseerd op de oorspronkelijke toezegging van de schaderegelaar. De Geschillencommissie heeft, na een hoorzitting op 21 maart 2018, op 13 juli 2018 uitspraak gedaan en de vordering afgewezen. Volgens de commissie was het geluidsfragment waarop klaagster zich in de procedure had beroepen, een gedeelte van een grotere geluidsopname. Klaagster heeft eerst geweigerd de volledige opname te verstrekken en uiteindelijk heeft zij kenbaar gemaakt dat die opname niet (meer) bestond. De commissie heeft daarom geconcludeerd dat de betrouwbaarheid van het geluidsfragment als bewijs in het geding was.

3.6 Klaagster heeft zich op 1 april 2018 tot het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts (hierna: NIVRE) gewend met een klacht over de schaderegelaar. Ter zitting van het tuchtcollege heeft de schaderegelaar alsnog erkend een onvoorwaardelijke toezegging tot betaling van het voorschot te hebben gedaan. Het tuchtcollege heeft de klacht bij uitspraak van 16 november 2018 gegrond verklaard en geoordeeld dat de schaderegelaar een onvoorwaardelijke toezegging heeft geschonden en dat het hem had gesierd wanneer hij zijn excuses daarvoor had aangeboden in plaats van de toezegging te ontkennen.

3.7 De advocaat van klaagster heeft, naar aanleiding van de uitspraak van het Tuchtcollege van het NIVRE, bij e-mail van 29 maart 2019 aan de Geschillencommissie om heropening van het dossier gevraagd. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de zaak vervolgens doorgeleid naar de Tuchtraad.



3.8 Nadat de Tuchtraad de tuchtklacht tegen aangeslotene had ontvangen, hebben partijen schriftelijk (in twee rondes) hun standpunten uitgewisseld. De Tuchtraad heeft tijdens de procedure aan partijen de volgende aanvullende vragen gesteld ten behoeve van de schriftelijke afdoening. Hierop hebben partijen, zoals bij 'de procedure' aangegeven, schriftelijk gereageerd. De vragen van de Tuchtraad luiden als volgt:

- Wat heeft aangeslotene gedaan toen zij in 2018, naar haar zeggen, hoorde dat de schaderegelaar in strijd met diens eerdere verklaringen, wel degelijk tijdens het gesprek van 3 mei 2016 aan (de advocaat van) klaagster de toezegging had gedaan € 2.500,- rechtstreeks over te maken aan de advocaat?
- Vanaf welk moment is aangeslotene bij de (interne) klachtenbehandeling betrokken geraakt en op welke wijze? Klaagster heeft zich immers aanvankelijk bij eerste aangeslotene beklaagd over het niet nakomen van deze toezegging door de schaderegelaar. Aangeslotene heeft het betreffende schadedossier met alle rechten en plichten per 1 juli 2016 van de eerste aangeslotene overgenomen.
- Kan aan aangeslotene het gedrag van de schaderegelaar worden toegerekend en zo ja, speelt daarbij een rol dat aangeslotene de portefeuille heeft overgenomen van de eerste aangeslotene nadat de schaderegelaar de toezegging aan klaagster had gedaan?

#### 4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad en het standpunt van klaagster

4.1 De klacht richt zich in de kern op de door de schaderegelaar gedane toezegging, waarop klaagster meende te mogen vertrouwen. Klaagster verwijt aangeslotene dat zij geen onderzoek heeft ingesteld naar het handelen van de schaderegelaar en dat zij ten onrechte de schaderegelaar telkens heeft gesteund.

4.2 De gemachtigde van klaagster heeft in zijn repliek (van 2 januari 2020) hieraan toegevoegd dat de schaderegelaar heeft gelogen en nalatig is geweest bij het afhandelen van de zaak. Hij heeft daarbij aangetekend dat dit inmiddels is komen vast te staan in de procedure bij het NIVRE-Tuchtcollege. De schaderegelaar heeft volgens de gemachtigde van klaagster de zaak vertraagd en alleen de belangen van aangeslotene in aanmerking genomen. Verder verwijt de gemachtigde van klaagster de schaderegelaar dat hij het klaagster lastig heeft gemaakt terwijl hij ervan op de hoogte was dat zij zich in een moeilijke situatie bevond op zowel lichamelijk als financieel gebied. De gemachtigde van klaagster stelt dat het de schaderegelaar ontbreekt aan integriteit en dat de signalen eerder hadden moeten worden opgepakt door aangeslotene.

4.3 Daarnaast heeft de gemachtigde betoogd dat de eerste aangeslotene en aangeslotene beide onprofessioneel hebben gehandeld door niet tijdig de signalen op te pakken. Zij zouden op eigen initiatief een onderzoek hebben moeten starten naar de handelwijze van de schaderegelaar. Klaagster heeft aangeslotene zelf per brief moeten wijzen op de Gedragscode Behandeling Letselschade. Al bij de overname van het dossier door aangeslotene heeft klaagster te kennen gegeven geen vertrouwen meer te hebben in de schaderegelaar. Die uitlating is genegeerd met de tegenwerping dat er sprake was van een "onvolledig geluidsfragment". Aangeslotene had zich moeten realiseren dat zij een onderzoek had moeten



instellen. De financiële genoegdoening die door aangeslotene is voorgesteld, kan het gebrek aan vertrouwen en het oneerlijke verloop van de schadeafwikkeling niet compenseren. Aangeslotene heeft misbruik gemaakt van haar machtspositie door niet met klagster in gesprek te gaan. De eerste aangeslotene, aangeslotene en de schaderegelaar hebben de rechten van klagster moedwillig gedwarsboemd. Het is teleurstellend dat aangeslotene haar verantwoordelijkheid probeert af te schuiven. Niet alleen de civielrechtelijke verantwoordelijkheid is overgegaan bij de overname van de portefeuille maar ook de tucht-rechtelijke verantwoordelijkheid, aldus nog steeds de gemachtigde van klagster.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Volgens aangeslotene in haar verweer (van 2 juli 2019) is de tuchtklacht jegens haar ongegrond. Zowel tijdens de interne klachtprocedure als gedurende de procedure bij Kifid en daarna heeft klagster steeds slechts een fragment van het hele gesprek laten horen. Uit dit fragment werd aangeslotene onvoldoende duidelijk in welke context de toezegging was gedaan. Aangeslotene meent dat zij mag vertrouwen op haar medewerkers en de door haar ingeschakelde hulppersonen. Inmiddels heeft het NIVRE Tuchtcollege uitspraak gedaan en is gebleken dat de schaderegelaar ter zitting van dat college heeft bevestigd de toezegging te hebben gedaan. Aangeslotene betreurt de gang van zaken, maar uit deze nieuwe ontwikkeling kan niet de conclusie worden getrokken dat aangeslotene gedurende haar schadebehandeling onzorgvuldig heeft gehandeld. Wel biedt zij hiervoor klagster haar excuses aan. Zij heeft inmiddels opdracht gegeven alsnog de € 2.500,- uit te keren aan klagster.

5.2 Aangeslotene heeft verder in haar dupliek (van 21 januari 2020) gesteld zich niet te herkennen in het door de gemachtigde van klagster geschetste beeld van onzorgvuldigheid. Aangeslotene heeft verwezen naar een brief van de eerste aangeslotene waarin deze stelt dat zij geen grond ziet voor het inschakelen van een andere schaderegelaar. Op basis van de stukken die aangeslotene tot haar beschikking had, zag zij geen reden een ander standpunt hierover in te nemen dan wel een onderzoek te doen naar de schaderegelaar. Aangeslotene heeft de opname van het geluidsfragment pas ontvangen op het moment dat de klacht in behandeling was bij Kifid. Zij was er dus niet al mee bekend vanaf het moment van overname van het dossier (per 1 juli 2016), zoals klagster heeft gesteld. Het is volgens aangeslotene verder niet aan de schaderegelaar te wijten dat de letselschadeprocedure al geruime tijd loopt. Dit vloeit immers voort uit de discussie over het medisch causaal verband tussen de gestelde klachten en het ongeval.

5.3 Naar aanleiding van de vragen van de Tuchtraad heeft aangeslotene aangevoerd dat zij na overname van het dossier van klagster heeft geprobeerd om tot een oplossing te komen. Aangeslotene heeft daarbij een tijdslijn geschetst waaruit blijkt dat het tot haar spijt lang heeft geduurd maar dat zij, zodra de toezegging is komen vast te staan, haar excuses heeft gemaakt en het toegezegde bedrag heeft betaald. Weliswaar is de civielrechtelijke verantwoordelijkheid op haar overgegaan bij de overname van de portefeuille maar niet de tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid. Aangeslotene meent dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.



## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Op grond van artikel 5 lid 1 van het Reglement van de Tuchtraad heeft de Tuchtraad tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden.

6.2 De Tuchtraad kan in deze tuchtprocedure alleen het aan haar voorgelegde handelen van aangeslotene beoordelen. De Raad zal dus niet ingaan op de verwijten jegens de eerste aangeslotene.

### *Overname portefeuille*

6.3 Zoals aangeslotene met juistheid naar voren heeft gebracht, is zij na overname van de portefeuille (per 1 juli 2016) civielrechtelijk verantwoordelijk geworden voor de afwikkeling van het dossier van klagster. Aangeslotene heeft, als verzekeraar, daarnaast een zelfstandige verantwoordelijkheid om het dossier van klagster behoorlijk tot een oplossing te brengen.

6.4 Eventueel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van de eerste aangeslotene in de periode vóór overname van de portefeuille kan niet aan aangeslotene worden tegengeworpen. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van laatstgenoemde kan slechts sprake zijn als zij de verwijtbaarheid van het handelen van de eerste aangeslotene kende of redelijkerwijs kon kennen en geen maatregelen nam om de negatieve gevolgen van dat handelen voor klagster op te heffen.

### *De toezegging door de schaderegelaar*

6.5 Toen aangeslotene het dossier overnam wist zij niet en hoefde zij ook niet te weten dat de schaderegelaar kort daarvoor (op 3 mei 2016) onvoorwaardelijk had toegezegd dat een bedrag van € 2.500,- zou worden overgemaakt aan (de advocaat van) klagster in verband met te maken kosten voor medische expertise en een deel van de advocaatkosten. Dit vernam aangeslotene pas eind 2018 toen de schaderegelaar dit toegaf bij het tuchtcollege van het NIVRE. Vóór die tijd is aangeslotene (evenals de eerste aangeslotene) afgegaan op het verhaal van de schaderegelaar dat het om een voorwaardelijke toezegging ging. Dit heeft aangeslotene in redelijkheid mogen doen. De Tuchtraad begrijpt dat het voor klagster uitermate frustrerend is geweest dat zij niet werd geloofd. De gang van zaken rond het geluidsfragment van klagster, zoals hiervoor weergegeven, kon echter redelijkerwijs twijfel wekken over de 'hardheid' van de toezegging zoals die uit het fragment dat ter beschikking werd gesteld, leek te volgen. Die toezegging kon immers niet in de context van de hele bespreking worden geplaatst, zodat niet kon worden vastgesteld of daaraan wellicht een andere betekenis moest worden toegekend. De Geschillencommissie heeft op 13 juli 2018 in die zin geoordeeld. Een aangeslotene mag en moet tot op zekere hoogte kunnen uitgaan van de betrouwbaarheid van de door haar (rechtsvoorganger) ingeschakelde schaderegelaar, behoudens duidelijke aanwijzingen van het tegendeel. Deze waren er in deze zaak aanvankelijk onvoldoende.

6.6 Het standpunt van aangeslotene bij de Geschillencommissie kan verder de toets der kritiek doorstaan. In dit verband wijst de Tuchtraad er onder meer op dat aangeslotene toen heeft aangeboden om te betalen, mocht (in de context van het hele gesprek van 3 mei 2016) blijken dat een onverkorte toezegging was gedaan. Toen bij het NIVRE de waarheid boven water kwam, heeft aangeslotene juist gehandeld door haar excuses te maken en het bedrag van € 2500,- uit te keren.



*Slotsom*

6.7 Al met al is de gang van zaken ongelukkig geweest en valt het te betreuren dat het zo lang heeft geduurd voor de waarheid aan het licht kwam. Dit alles levert in de gegeven omstandigheden echter geen grond om het aangeslotene tuchtrechtelijk aan te rekenen. Vervolgens heeft aangeslotene correct gehandeld door haar excuses aan te bieden en het bedrag van € 2.500,- te betalen. De klacht is dan ook ongegrond.

6.8 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

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

Aldus is beslist op 9 juni 2021 door mr. E.M. Wesseling- van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld en mr. M.A.F. Tan- de Sonnaville, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.