



UITSpraak 22-018

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: de heer [naam klager], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klager',

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

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klachtbrief van de gemachtigde van klager van 18 december 2021,
- het verweer van aangeslotene van 14 februari 2022,
- de repliek van de gemachtigde van klager van 14 maart 2022,
- de dupliek van aangeslotene van 28 maart 2022,
- de reactie van de gemachtigde van klager van 14 april 2022,
- de reactie van aangeslotene van 7 juli 2022.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over het handelen van de door aangeslotene ingeschakelde expert.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Op 5 november 2019 heeft een aanrijding plaatsgevonden waarbij de auto van klager, die op dat moment door klager werd bestuurd, en een 12-jarige fietser waren betrokken. De fietser was voor particuliere aansprakelijkheid verzekerd bij aangeslotene. De gevolmachtigde van aangeslotene heeft voor 50 % aansprakelijkheid erkend. In opdracht van de gevolmachtigde heeft een expert van [naam expertisebureau] (hierna: de expert) op 9 juli 2020 een tele-expertise uitgevoerd. In zijn rapport heeft de expert vermeld dat het ging om een fysieke expertise.

3.2 Aangeslotene heeft 50% van de schade vergoed, evenals de expertisekosten en de kosten van de gemachtigde van klager.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klager klaagt over de handelwijze van de expert. De klacht houdt het volgende in. De expert had ten onrechte een deel van de schade aan de auto van klager niet opgenomen in het expertiserapport. Klager heeft de expert daarom uitgenodigd voor een fysieke inspectie zodat het de expert duidelijk zou worden dat de desbetreffende schade wel het gevolg was van de botsing. De expert is niet verschenen op de afspraak voor de fysieke expertise. Hij heeft wel een vals rapport opgemaakt door op zeven punten een fysieke inspectie te fingeren.



Hij heeft ook het tarief voor een fysieke expertise in rekening gebracht, in plaats van het lagere tarief voor een tele-expertise. De expert heeft hiermee bewust een verkeerde voorstelling van zaken gegeven waardoor klager financieel is benadeeld.

4.2 De gemachtigde van klager heeft veel moeite moeten doen om alles recht te zetten. Van een verzekeraar wordt proactief, integer en vakkundig handelen verwacht. Aangeslotene is evenwel niet uit eigen beweging op de zaak teruggekomen. Zij heeft ook niet gereageerd op de klacht van de gemachtigde van klager van 7 september 2020 en ook in de contacten daarna is de directieklacht niet afgehandeld. De zaak is achteraf rechtgezet, maar dat doet niet af aan het frauduleus opgemaakte expertiserapport. Daarvoor is aangeslotene verantwoordelijk.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Het ten onrechte vermelden van de woorden 'fysieke expertise' is geen handeling van aangeslotene maar een handeling van een door haar gevolmachtigde ingeschakelde onafhankelijke expert. Aangeslotene is niet betrokken bij het handelen van de expert. De klacht heeft dus geen betrekking op een tuchtrechtelijk relevante gedraging van aangeslotene. Aangeslotene stelt dat klager niet in zijn klacht kan worden ontvangen, althans dat deze kennelijk ongegrond moet worden verklaard op de voet van artikel 7 lid 1 van het Reglement van de Tuchtraad.

5.3 Als de Tuchtraad oordeelt dat de klacht van klager kan worden behandeld, geldt volgens aangeslotene dat zij niet in strijd met de Gedragscode Verzekeraars heeft gehandeld.

5.4 De expert kon vanwege Covid de schade niet ter plaatse opnemen. De vermelding in het rapport dat het ging om een fysieke expertise was een vergissing. Dit heeft geen invloed gehad op de schadebehandeling en de hoogte van de uitkering. Aangeslotene heeft het dossier laten beoordelen door haar afdeling Anti-Fraude. De teammanager van deze afdeling was van oordeel dat de expert 'heel slordig en onzorgvuldig' is geweest, maar dat geen sprake is van fraude. Voor de expert en/of [naam expertisebureau] maakt het niet uit of de expertise fysiek of op afstand plaatsvindt. Van een oogmerk economisch voordeel te behalen, en daarmee opzettelijk handelen van de expert is dus geen sprake. Klager is door het handelen van de expert bovendien niet benadeeld.

5.5 Voor zover de klacht inhoudt dat aangeslotene heeft gefraudeerd door het handelen van de expert niet als fraude aan te merken, geldt dat klager die stelling niet heeft onderbouwd. Ook hierom kan klager niet in zijn klacht worden ontvangen, althans moet de klacht kennelijk ongegrond worden verklaard. Een en ander op de voet van art 7 lid 1 van het Reglement.

5.6 Anders dan klager stelt, is onjuist dat aangeslotene een deel van de schade niet heeft erkend. De reparateur heeft aan de expert gemeld dat klager ook schade aan het raammechanisme heeft gemeld. Volgens de expert was het niet aannemelijk dat die schade door de aanrijding is ontstaan, maar nadat klager telefonisch contact hierover heeft opgenomen met de expert is afgesproken dat de reparateur ook deze schade zou beoordelen.



5.7 Anders dan de gemachtigde stelt, is naar aanleiding van het bericht van 7 september 2020 zowel telefonisch als in een Teams-meeting contact geweest met de gemachtigde en is de zaak uitgebreid besproken. Aangeslotene meent dat de klacht daarmee naar tevredenheid van klager was afgehandeld.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 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 en daarover uitspraak te doen. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

6.2 Klager klaagt over het handelen van de expert. Het toetsen van het handelen van de expert valt buiten de taak van de Tuchtraad. De Tuchtraad kan uitsluitend beoordelen of aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld naar aanleiding van de bewering van klager dat het rapport van de expert niet juist en frauduleus was. Naar het oordeel van de Tuchtraad is van zodanig handelen geen sprake. Aangeslotene heeft het dossier laten beoordelen door haar afdeling Anti-Fraude. Uit die beoordeling is naar voren gekomen dat de expert 'heel slordig en onzorgvuldig' is geweest, maar dat geen sprake was van fraude. Ook is de melding van klager dat een deel van de schade niet in de beoordeling van de expert was meegenomen, niet terzijde geschoven. De schade aan het raammechanisme is alsnog beoordeeld. Aangeslotene heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

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 en verklaart de klacht dus ongegrond.

Aldus is beslist op 14 september 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.