



UITSPRAAK 23-003

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

[naam klager], wonende te [woonplaats] hierna te noemen 'klager',
gemachtigde: [naam organisatie gemachtigde klager / naam 1]

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene',
gemachtigde: [naam organisatie gemachtigde aangeslotene / naam 2]

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klager die is doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 12 januari 2022, met bijlagen.
- Het verweerschrift van aangeslotene van 18 maart 2022.
- De reactie hierop (replik) van klager van 1 april 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 15 april 2022.

Op 17 oktober 2022 heeft een mondelinge behandeling plaatsgehad.

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

2. De tuchtklacht in het kort

Klacht over de wijze waarop aangeslotene de schaderegeling en het fraudeonderzoek heeft uitgevoerd. Aangeslotene heeft door haar handelen tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager is betrokken geraakt bij een verkeersongeval d.d. 29 september 2015 en heeft aangeslotene als verzekeraar van de aansprakelijke partij aansprakelijk gesteld voor zijn letselschade als gevolg van dit ongeval.

3.2 Aangeslotene heeft in 2017 en 2020 tips binnengekregen waardoor er bij haar verdenkingen van verzekeringsfraude rezen. Aangeslotene is toen een persoonlijk onderzoek gestart. Na het uitvoeren van observaties is besloten klager te interviewen en daarna te informeren over en te confronteren met het persoonlijk onderzoek en de resultaten daarvan. Omdat tussen partijen al een afspraak stond ingepland op 26 augustus 2021 in het kader van de schaderegeling en om te bezien of een eventuele regeling tussen partijen kon worden getroffen, heeft aangeslotene besloten die afspraak ook te benutten om klager in het kader van het fraudeonderzoek te ondervragen.



3.3 Klager en zijn advocaat voelden zich tijdens het gesprek op 26 augustus 2021 hierdoor overvallen en hebben het gesprek afgebroken. Klager is het niet eens met deze gang van zaken en vraagt zich af of aangeslotene door het achterwege laten van 'verwachtingsmanagement' en het achterhouden van informatie niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Klager heeft daarom een klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ingediend. Omdat de klacht van klager enkel en alleen zag op het gedrag van aangeslotene, was er geen taak voor de Geschillencommissie weggelegd. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de klacht van klager daarom doorverwezen naar de Tuchtraad.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klager klaagt over de wijze waarop aangeslotene de schaderegeling en het fraudeonderzoek heeft uitgevoerd. Concreet worden de volgende verwijten gemaakt:

- Aangeslotene heeft ten onrechte niet op voorhand kenbaar gemaakt dat een eindregeling voor haar nog niet bespreekbaar was, terwijl al, op initiatief van klager, een datum voor schikkingsonderhandelingen was ingepland.
- Aangeslotene heeft klager willen confronteren met voor hem belastende informatie zonder hem op voorhand van die informatie te voorzien en heeft daarmee haar informatieplicht geschonden.
- Aangeslotene heeft klager uitgebreid gehoord over zijn klachten en beperkingen zonder dat hem tevoren kenbaar was gemaakt dat aangeslotene hem van verzekeringsfraude verdacht; dit is in strijd met de cautieplicht.

4.2 Klager is van mening dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschonden.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt gereageerd.

5.2 Aangeslotene is van mening dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij heeft voldaan aan haar verplichtingen uit de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek (hierna 'GPO'). Dit geldt voor zowel de uitgevoerde observaties, als de gesprekken met de anonieme tipgevers, als het interview. Het persoonlijk onderzoek was ten tijde van het gesprek op 26 augustus 2021 nog niet afgerond omdat klager nog in verband met het ontstane vermoeden van fraude moest worden geïnterviewd. Dit is de reden waarom klager niet eerder is geïnformeerd over het persoonlijk onderzoek. Aangeslotene was hiertoe ook niet verplicht. Uit de toelichting op de artikelen 9.5 en 9.6 GPO blijkt volgens aangeslotene dat klager daarover achteraf mag worden geïnformeerd en dat die mededeling ook kan samengaan met het bekendmaken van de resultaten van het persoonlijk onderzoek. Bij aanvang van het gesprek van 26 augustus 2021 had aangeslotene nog helemaal geen standpunt ingenomen over de vraag of klager verzekeringsfraude had gepleegd. Aangeslotene heeft nooit te kennen gegeven dat het gesprek op 26 augustus 2021 speciaal belegd was met de intentie om een eindregeling te treffen. Desondanks stond aangeslotene er wel voor open om aan het einde van het gesprek een minnelijke regeling te onderzoeken, een en ander met inachtneming van het standpunt dat aangeslotene zou innemen na afronding van het persoonlijk onderzoek. Aangeslotene betwist voorts dat er in een geval als dit een cautieplicht op haar rust.

5.3 Tot slot ziet aangeslotene niet in dat zij de belangen van klager, zijn advocaat en de financieel adviseur zou hebben geschonden. Als dat is omdat deze partijen onder valse voorwendselen naar [naam stad] zouden zijn gelokt, betwist aangeslotene dat dat zo is. Het feit dat klager en zijn adviseurs kennelijk andere verwachtingen hadden ten aanzien van het doel van het gesprek komt voor hun eigen rekening en risico en kan niet leiden tot het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

6.2 Omtrent de eerste klacht oordeelt de Tuchtraad als volgt. Gelet op de tips die aangeslotene gedurende de schadeafhandeling heeft ontvangen, waardoor een vermoeden van fraude is gerezen, is zij een persoonlijk onderzoek gestart. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene in het zicht van de ingeplande bespreking meer aan ‘verwachtingsmanagement’ had moeten doen. Uit de door klager overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt immers dat de bespreking op verzoek van klager was belegd omdat hij een eindregeling wenste te bespreken, en dat hij daartoe door zijn financieel adviseur werkzaamheden zou laten verrichten. Aangeslotene had daarom voorafgaand aan de bespreking kenbaar moeten maken – overigens zonder gehouden te zijn al iets prijs te geven over de ingekomen tips en het persoonlijk onderzoek – dat er nog vragen waren waarover eerst opheldering moest komen, alvorens zou kunnen worden toegekomen aan het bespreken van een eindregeling. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene hierdoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en acht het opleggen van een maatregel op zijn plaats, te weten een waarschuwing.

6.3 De tweede klacht gaat over het confronteren van klager met voor hem belastende informatie zonder hem op voorhand van die informatie te voorzien. Bij de derde klacht verwijt klager dat aangeslotene niet heeft voldaan aan de cautieplicht. De Tuchtraad is van oordeel dat deze klachten ongegrond zijn. Er bestaat geen (wettelijke) verplichting op basis waarvan aangeslotene gehouden was om klager voorafgaand aan het gesprek op de hoogte te stellen van de belastende informatie, noch om hem een cautie te geven.

6.4 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat Aangeslotene door haar handelen besproken onder 6.2 de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad en verklaart deze klacht daarom gegrond. Hij legt Aangeslotene daarom de maatregel van een WAARSCHUWING op. De overige klachten zijn ongegrond.



Aldus is beslist op 23 januari 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en, mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.