



UITSPRAAK 23-004

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',
gemachtigde: [naam gemachtigde aangeslotene]

1. Procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van klaagster van 17 januari 2022, met bijlagen,
- het verweerschrift van aangeslotene van 3 juni 2022,
- de reactie hierop (repliek) van klaagster van 11 augustus 2022, en
- de dupliek van aangeslotene van 15 september 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 de wijze waarop aangeslotene klaagster heeft behandeld en het niet beantwoorden van een brief van klaagster.

3. De achtergrond van de zaak

Klaagster stelt dat zij op 20 maart 2021 getuige is geweest van een aanrijding tussen een fietser en een automobilist. Bij deze aanrijding was een buitenlands motorvoertuig betrokken. Aangeslotene, aan wie het Nederlands Bureau der Motorrijtuigverzekeraars haar werkzaamheden heeft uitbesteed, is door het slachtoffer van voornoemde aanrijding aangesproken. Klaagster stelt dat zij op 12 april 2021 een brief met daarbij gevoegd een getuigenverklaring aan aangeslotene heeft gezonden, die naar haar zeggen tot op heden onbeantwoord is gebleven.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klaagster klaagt erover dat haar brief van 12 april 2021 door aangeslotene niet is beantwoord.

4.2 Verder is klaagster het niet eens met de manier waarop zij door aangeslotene en diens advocaat wordt behandeld. Telkens wordt de waarheid verdraaid en wordt geprobeerd de integriteit van klaagster aan te tasten. Klaagster vindt dat zij om deze reden als belanghebbende in de zin van het reglement van de Tuchtraad kan worden aangemerkt.



5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Onder verwijzing naar de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2 van het Reglement van de Tuchtraad is aangeslotene van mening dat klaagster niet-ontvankelijk is in haar klacht. Klaagster kan namelijk niet als belanghebbende worden aangemerkt. Zij voldoet niet aan de omschrijving zoals opgenomen in de bijlage van het Reglement. Als derde die stelt getuige te zijn geweest van het ongeval, valt klaagster niet onder de in de bijlage genoemde categorieën.

5.3 Aangeslotene vindt dat haar geen tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Zij heeft op 4 januari 2022 per aangetekende brief een op 12 april 2021 gedateerde verklaring van klaagster ontvangen. Zij heeft aan klaagster een ontvangstbevestiging gestuurd en haar laten weten dat zij kennis heeft genomen van de inhoud van de verklaring. De inhoud van de verklaring heeft aangeslotene vervolgens beoordeeld en betrokken bij het bepalen van het standpunt dat door haar is ingenomen in het dossier van het ongeval. Aangezien klaagster een derde is, die verder niet bij de schadeafhandeling van voornoemd ongeval is betrokken of daar enig belang bij heeft, heeft zij geen recht om 'op de hoogte gehouden te worden', zoals klaagster stelt. Dat zou ook strijdig zijn met de rechten van de personen die bij het ongeval betrokken zijn geweest.

5.4 Tot slot is aangeslotene van mening dat klaagster onvoldoende heeft toegelicht waarom aangeslotene wel een verwijt valt te maken. Zo blijkt uit de berichten van klaagster niet dat en waarom aangeslotene in strijd zou hebben gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars, waaraan het handelen van aangeslotene volgens het Reglement van de Tuchtraad dient te worden getoetst. De stevige beschuldigingen die klaagster maakt, worden niet onderbouwd, zijn onjuist en worden betwist.

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 en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

De ontvankelijkheid van klaagster

6.2 De Tuchtraad beoordeelt allereerst of klaagster in haar klacht kan worden ontvangen. Daarbij toetst de Tuchtraad op grond van de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2, aanhef en onder f, van het Reglement of de indiener van de klacht of degene namens wie de klacht is ingediend, een belanghebbende is, als bedoeld in artikel 1, aanhef en onder f, van het Reglement van de Tuchtraad. Daarin is bepaald dat onder 'belanghebbende' wordt verstaan: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan.

6.3 De Tuchtraad is van oordeel dat klaagster, die stelt getuige te zijn geweest van het ongeval dat heeft plaatsgevonden op 21 maart 2021, niet tot de in de bijlage genoemde categorieën belanghebbenden behoort. Ten overvloede overweegt de Tuchtraad dat hij in het dossier overigens geen aanknopingspunten ziet voor het oordeel dat aangeslotene



tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Naar de Tuchtraad begrijpt, heeft klagster van aangeslotene verwacht dat zij door aangeslotene op de hoogte zou worden gehouden en/of op de hoogte zou worden gebracht van de beslissing van aangeslotene in het dossier van het ongeval waarop haar melding betrekking had. Daargelaten of klagster aanspraken kon ontlenen aan de toezending van haar verklaring, stond het aangeslotene in elk geval niet vrij dit te doen, aangezien dit strijdig zou zijn geweest met de rechten van de personen die bij het ongeval betrokken zijn geweest. Ook is de Tuchtraad overigens van oordeel dat geen sprake is geweest van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door aangeslotene.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk in haar klacht.

Aldus is beslist op 1 maart 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, mr. A.J.P. Schild en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.