



## UITSPRAAK 23-005

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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

### 1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van klager van 25 januari 2022, met bijlagen,
- het verweerschrift van aangeslotene van 27 juli 2022,
- de reactie hierop (repliek) van klager van 2 augustus 2022, en
- de dupliek van aangeslotene van 1 september 2022.

De Tuchtraad heeft ambtshalve nog een rapport van het onderzoeksbureau ITEK opgevraagd bij aangeslotene. Aangeslotene heeft dit rapport met een begeleidend schrijven op 15 december 2022 aan de Tuchtraad gezonden. Klager heeft daarop bij brief van 19 december 2022 gereageerd.

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 de schade van klager heeft afgehandeld.

### 3. De achtergrond van de zaak

Klager is op 20 maart 2021 in hoedanigheid van fietser een ongeval overkomen. Omdat bij dit ongeval een buitenlands voertuig betrokken was, heeft klager zich tot het Nederlands Bureau Motorrijtuigen (hierna 'het NBM') gewend. Het NBM heeft de schadebehandeling uitbesteed aan aangeslotene. Aangeslotene vertegenwoordigt de verzekeraar van het buitenlandse voertuig. Klager is van mening dat aangeslotene ten onrechte de aansprakelijkheid van het buitenlandse voertuig heeft afgewezen en vindt ook dat aangeslotene hem en zijn getuigen ten onrechte beschuldigt van fraude.

### 4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Bij brief van 25 januari 2022 heeft klager zich rechtstreeks tot de Tuchtraad gewend. Hij klaagt over de schadeafhandeling door aangeslotene. Klager is van mening dat aangeslotene ten onrechte de aansprakelijkheid van het buitenlandse voertuig heeft afgewezen. Hij verwijst naar het rapport van het onderzoeksbureau ITEK. De inhoud van het rapport geeft duidelijk



aan dat de bestuurder uit Roemenië geen voorrang aan klager heeft verleend op een rotonde waarop deze volgens de ingestelde verkeerstekens voorrang had moeten verlenen. Klager merkt op dat er geen verklaring van de Roemeense bestuurder aan hem is gezonden, ook niet na een herhaald verzoek daartoe aan aangeslotene en de onderzoeker van onderzoeksbureau ITEK. Rondom deze verklaring is volgens klager van alles mis gegaan.

4.2 Klager is ook van mening dat aangeslotene ten onrechte geen gegevens verschaft over de kosten die zij heeft gemaakt voor het toedrachtsonderzoek.

4.3 Verder stelt klager dat bij elke schade die hem overkomt, hij en de getuigen valselijk worden beschuldigd van fraude. Verder heeft aangeslotene de getuigenverklaring van mevrouw [naam I] moedwillig en opzettelijk achtergehouden en is deze geheel onbeantwoord gebleven. Dit is niet verenigbaar met de verrichtingen en gedragingen die men van een integer verzekeringsbedrijf mag verwachten.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Aangeslotene wijst allereerst op de langdurige geschiedenis die verscheidene verzekeraars met klager hebben. Klager opereert na iedere van de vele aanrijdingen waarbij hij betrokken is en bij iedere claim al jaren op een vergelijkbare wijze en zet grote druk op verzekeraars, waaronder ditmaal aangeslotene, om aldus een spoedige betaling af te dwingen. Om medewerkers te beschermen tegen de vele bedreigingen en intimidaties van klager, hebben meerdere verzekeraars er op enig moment voor gekozen om voor klager een vaste externe contactpersoon aan te wijzen. Dat is [naam gemachtigde aangeslotene].

5.3 Aangeslotene is van mening dat haar geen tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Het gaat in deze kwestie om een door een belanghebbende rechtstreeks ingediende klacht, zodat alleen de Gedragscode Verzekeraars van belang is. Klager heeft onvoldoende toegelicht dat en waarom aangeslotene een tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Het staat aangeslotene vrij om een eigen afweging te maken van de feiten en omstandigheden in een dossier en op basis van die afweging een standpunt in te nemen, mits zij daarbij de gedragsregels in acht neemt die gelden voor het verzekeringswezen. Indien klager het met dat standpunt niet eens is, dan zijn er verschillende wegen die hij kan bewandelen om de inhoudelijke beslissing aan te vechten. De onderhavige procedure is dat echter niet. De Tuchtraad toetst enkel of aangeslotene een in rechte redelijkerwijs verdedigbaar standpunt heeft ingenomen. Aangeslotene verwijst hierbij naar de uitspraken TFD 15-005 en 17-019.

5.4 Ten aanzien van de verklaring van mevrouw [naam I] merkt aangeslotene op dat zij deze heeft betrokken in de herbeoordeling van het dossier van klager. Tot verdere correspondentie daarover was aangeslotene niet gehouden.

Verder stelt klager ten onrechte dat hij en onderzoeksbureau ITEK de verklaring van de Roemeense bestuurder niet hebben ontvangen. Deze verklaring is echter als bijlage I gevoegd bij het ITEK rapport. Aangeslotene heeft alle omstandigheden in haar beoordeling betrokken en dus ook de inhoud van het rapport van onderzoeksbureau ITEK, waarin staat dat de bestuurder uit Roemenië geen voorrang heeft verleend. Gelet op de modus operandi van klager en de discrepanties tussen zijn verklaring en de verklaringen van de getuigen van het



ongeval, meent aangeslotene echter dat de door klager gestelde toedracht niet geloofwaardig is. Dit is een standpunt dat in rechte redelijkerwijs kan worden ingenomen. Ten aanzien van het verzoek van klager over de onderzoeks- en advocaatkosten heeft aangeslotene aan klager laten weten dat dit geen betalingen zijn die aan hem zijn gedaan. Klager heeft geen recht op deze informatie. Dat dit zou hebben geleid tot een sommatie van de Autoriteit Persoonsgegevens is onjuist. Wat betreft de door klager overgelegde bijlagen, merkt aangeslotene op dat zij geen van alle iets van doen hebben met de onderhavige klacht.

5.5 Aangeslotene heeft, zo goed als dat ging gelet op de modus operandi van klager, de behandeling van het dossier ter hand genomen. Aangeslotene heeft gezorgd voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling. Er is zorgvuldig onderzoek gedaan en nadat er aanvullende informatie binnen was gekomen, heeft aangeslotene ook daarnaar gekeken. Ook de ingediende directieklacht en het inzageverzoek zijn op een vergelijkbare wijze behandeld.

## 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.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

6.3 Ten aanzien van de klacht dat aangeslotene ten onrechte de aansprakelijkheid van het buitenlandse voertuig heeft afgewezen oordeelt de Tuchtraad als volgt. Niet gebleken is dat aangeslotene in strijd met de Gedragscode Verzekeraars heeft gehandeld. Zij heeft op basis van alle haar ter beschikking staande gegevens een inhoudelijk standpunt ingenomen waarvan niet gezegd kan worden dat het redelijkerwijs onverdedigbaar is. Dat standpunt kan verder niet inhoudelijk door de Tuchtraad worden beoordeeld.

6.4 Ook ter zake van de overige klachten ziet de Tuchtraad in het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft 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 klachten dus ongegrond.

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.