



## UITSPRAAK 23-016

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene] (h.o.d.n. [handelsnaam]),  
hierna te noemen 'aangeslotene'.

### 1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klacht van klaagster die is doorgeleid door de voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 9 februari 2023, met bijlagen,
- de aanvullende stukken die klaagster heeft overgelegd bij brief van 6 maart 2023,
- het verweerschrift van aangeslotene van 30 maart 2023,
- de reactie hierop (replik) van klaagster van 13 april 2023, en
- de dupliek van aangeslotene van 17 mei 2023.

Op 9 oktober 2023 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. Klaagster is verschenen met haar gemachtigde en [naam advocaat], advocaat. Namens aangeslotene zijn verschenen [naam 1], Directeur [naam afdeling], [naam 2], Juridisch Adviseur (Schade) en [naam 3], Behandelaar Personenschade.

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

De klacht gaat over de schade- en klachtbehandeling door aangeslotene. Volgens klaagster heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door pas anderhalf jaar na erkenning van aansprakelijkheid en onder dreiging van een deelgeschil over te gaan tot bevoorschotting. Klaagster verwijt aangeslotene ook dat er geen huisbezoek heeft plaatsgevonden en dat er niet of traag is gereageerd op e-mails, terugbelverzoeken en de door haar ingediende klacht. Bovendien heeft de klachtbehandelaar zich volgens klaagster niet neutraal opgesteld en inhoudelijke discussie opgezocht.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster was op 8 mei 2021 als bijrijder betrokken bij een verkeersongeval. De auto waarin zij zat, is aangereden door een auto die voor wettelijke aansprakelijkheid was verzekerd bij aangeslotene. Aangeslotene heeft eind juni 2021 aansprakelijkheid voor de aanrijding erkend. De gemachtigde van klaagster, hierna te noemen 'de gemachtigde', heeft aangeslotene bij brief van 1 juli 2021 geïnformeerd over het letsel van klaagster en medegedeeld dat medische informatie werd opgevraagd. Ook is aangeslotene in deze brief verzocht om een



voorschot onder algemene titel van € 750,- te verstrekken. Per e-mail van 15 juli 2021 heeft aangeslotene hier als volgt op gereageerd:

*“Voorschot [klaagster]*

*Graag zouden wij voorstellen om de schade van uw client pragmatisch te regelen. Wij zijn bereid om zonder erkenning van de schadeposten € 750,00 over te maken.*

*De aanrijding betrof een schampschade met low impact.*

*Mocht een pragmatische regeling niet geaccepteerd worden dan zouden wij een Delta V en ongevallen analyse willen laten uitvoeren.”*

3.2 Op 13 augustus 2021 heeft aangeslotene haar regelingsvoorstel verhoogd naar € 1.500,-. Klaagster is hier niet mee akkoord gegaan, waarna aangeslotene op 2 september 2021 een Delta V onderzoek heeft aangevraagd.

3.3 Per e-mail van 10 september 2021 heeft de gemachtigde aangeslotene onder verwijzing naar de Gedragscode Behandeling Letselschade, hierna te noemen ‘GBL’, opnieuw verzocht om betaling van een voorschot. Op 13 oktober 2021 heeft de gemachtigde aangeslotene bericht dat zij hier nog geen reactie op heeft ontvangen. Daarbij stelt de gemachtigde:

*“Cliënte kan op deze wijze niet aan haar schadebeperkingsplicht voldoen. Dit is noch in het belang van cliënte noch in het belang van u als verzekeraar. Daarnaast spreekt de GBL uitdrukkelijk van bevoorschotting en niet benaschotting. Ik citeer: "Zolang er tussen partijen discussie bestaat over de precieze hoogte van de schade, stelt de verzekeraar een voorschot beschikbaar dat zij redelijk vindt en in elk geval aan de benadeelde wil betalen." [Aangeslotene] onderschrijft de GBL, maar handelt hier niet naar. Cliënte heeft sinds de erkenning van de aansprakelijkheid (op 30 juni jl.) geen cent aan voorschotten ontvangen. Wij zijn inmiddels bijna 4 maanden verder. Dit kan en mag niet het geval zijn. Ik nodig u uit om zich constructief op te stellen en het slachtoffer centraal te stellen in dit dossier.”*

3.4 Na ontvangst van een ongevallenanalyserapport en de uitwisseling van medisch advies heeft aangeslotene op 22 april 2022 haar regelingsvoorstel verhoogd naar € 2.500,- en op 23 juni 2022 naar € 4.000,-. Omdat partijen het vervolgens niet eens werden over de buitengerechterlijke kosten is er geen regeling tot stand gekomen.

3.5 Op 19 augustus 2022 heeft de gemachtigde aangeslotene onder meer bericht dat er ondanks herhaaldelijk verzoek sinds het ongeval geen voorschotbetaling heeft plaatsgevonden. Daarbij heeft de gemachtigde aangekondigd een deelgeschilprocedure aanhangig te gaan maken. Op 25 oktober 2022 heeft de gemachtigde aangeslotene geïnformeerd over de indiening van een verzoekschrift tot een deelgeschil, waarin de Rechtbank [naam rechtbank] wordt verzocht om aangeslotene te veroordelen in de betaling van een voorschot en kosten.

3.6 Op 16 november 2022 heeft de gemachtigde een klacht ingediend bij aangeslotene over de behandeling van het dossier. Op 22 november 2022 heeft de klachtbehandelaar van aangeslotene deze klacht telefonisch besproken met de gemachtigde. Bij e-mail van 25 november 2022 heeft de schadebehandelaar van aangeslotene bericht dat de klachtbehandelaar heeft doorgegeven dat de gemachtigde het deelgeschil wil doorzetten en dat in afwachting daarvan een voorschot van € 1.000,- aan klaagster zal worden overgemaakt. In reactie hierop heeft de gemachtigde per brief van dezelfde datum laten weten:



*“Ik heb aangegeven dat cliënte openstaat voor een pragmatische regeling en dat het verzoekschrift kan worden ingetrokken, mits [aangeslotene] met een redelijk aanbod komt. [...] Het is [klachtbehandelaar] geweest die heeft aangegeven dat wij er niet zullen uitkomen en dat de huisadvocaat zal worden ingeschakeld. Hetgeen ik een vreemde opmerking vind van een klachtenfunctionaris en geen inhoudelijke behandelaar.”*

3.7 Op 1 februari 2023, een dag voor de mondelinge behandeling van het deelgeschil, heeft de advocaat van aangeslotene contact opgenomen met de gemachtigde en is alsnog een regeling overeengekomen. Op 8 februari 2023 is de klachtbehandelaar schriftelijk teruggekomen op het telefoongesprek van 22 november 2022 en heeft zij kanttekeningen gemaakt bij de bevestiging van dat gesprek van diezelfde datum door de gemachtigde.

3.8 Klaagster heeft hierna een klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ingediend over de schade- en de klachtbehandeling door aangeslotene. Omdat deze klacht enkel en alleen zag op het gedrag van aangeslotene, was er volgens de Geschillencommissie geen taak voor haar weggelegd. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft de klacht doorverwezen naar de Tuchtraad.

#### 4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen. Klaagster klaagt, kort samengevat, over het volgende.

4.2 Klaagster vindt dat aangeslotene zich vanaf het begin van de schadebehandeling niet slachtoffervriendelijk heeft opgesteld. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid erkend, maar klaagster heeft tot anderhalf jaar na het verkeersongeval geen enkel voorschot mogen ontvangen, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe van haar gemachtigde. Bovendien werden buitengerechtelijke kosten en medische verschotten niet betaald. Pas nadat de deelgeschilprocedure was aangevangen, is aangeslotene overgegaan tot gedeeltelijke bevoorschotting. Gedurende de schadebehandeling heeft aangeslotene nooit gevraagd hoe het met klaagster ging en heeft er ook geen huisbezoek plaatsgevonden. Klaagster acht dit handelen van aangeslotene in strijd met gedragsregel 5 en 7 van de GBL.

4.3 Verder reageerde aangeslotene niet of traag op e-mails en terugbelverzoeken, en weigerde zij overleg toen de gemachtigde hierom vroeg. Ook de klachtbehandeling was volgens klaagster onder de maat. De klachtbehandelaar heeft zich niet neutraal opgesteld en de discussie gezocht. De focus lag niet op behandeling van de klacht. Klaagster werd verweten dat er nog geen regeling was bereikt. Tijdens het telefoongesprek van 22 november 2022 heeft de klachtbehandelaar bij voorbaat gezegd dat aangeslotene niet akkoord zou gaan met een voorstel dat meer in lijn lag met de in deelgeschil overgelegde schadestaat. De schriftelijke bevestiging van dit gesprek van de klachtbehandelaar van 8 februari 2023 bevat bovendien een aantal onjuistheden. Zo is het onjuist dat het afstemmen van een voorschot op de achtergrond is geraakt. De verschillende verzoeken om een voorschot zijn doelbewust genegeerd, waarbij de belangen van klaagster zeer zijn geschaad.



## 5. Het standpunt van aangeslotene

### 5.1 Aangeslotene heeft als volgt gereageerd.

5.2 Aangeslotene acht de klacht over het niet tijdig betalen van voorschotten, waaronder de buitengerechtelijke kosten en de medische verschotten, over het niet plaatsvinden van huisbezoek en over het niet tijdig reageren op berichten en verzoeken terecht en biedt hiervoor excuses aan.

5.3 Wat betreft de klachtbehandeling stelt aangeslotene dat de klachtbehandelaar tijdens het telefonisch contact van 22 november 2022 heeft erkend dat eerder bevoorschotting had moeten plaatsvinden. Er is toen afgesproken dat aangeslotene alsnog een algemeen voorschot, een voorschot op de buitengerechtelijke kosten en medische verschotten zou betalen. De betaling van de medische verschotten is vervolgens per abuis over het hoofd gezien. Na een herinnering van klaagster zijn deze op 23 januari 2023 alsnog betaald. Tijdens het telefoongesprek van 22 november 2022 heeft de klachtbehandelaar ook erkend dat de reactietermijnen van aangeslotene niet optimaal waren vanwege hoge werkvoorraden. Hier is intern aandacht voor en inmiddels is ook al de nodige vooruitgang geboekt. Verder heeft de klachtbehandelaar gevraagd naar de mogelijkheid om de schade van klaagster af te wikkelen. De toen door de gemachtigde genoemde bedragen waren in de beleving van de klachtbehandelaar niet onderhandelbaar. Gelet op het abusievelijk uitblijven van betaling van de medische verschotten, het niet reageren op het verzoek van de gemachtigde om bevestiging van het telefoongesprek van 22 november 2022 en het dossierverloop voorafgaand aan de klachtenprocedure, heeft aangeslotene alsnog aangestuurd op een regeling.

5.4 Aangeslotene is het niet eens met klaagster dat de klachtbehandelaar zich niet neutraal en objectief heeft opgesteld. Met het oog op het gezamenlijk verder brengen van een dossier kan het tot de taak van de klachtbehandelaar behoren om een inhoudelijke discussie aan te gaan. Aangeslotene merkt verder op dat het dossier intern is besproken met de betrokken medewerkers met het oog op het belang van tijdig en inhoudelijk reageren, en het opvolgen van gemaakte afspraken. In vervolg hierop heeft aangeslotene op 8 februari 2023 nog een inhoudelijke toelichting op de dossierbehandeling aan de gemachtigde gestuurd.

## 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.

6.2 De Tuchtraad merkt op dat het hier gaat om een aanrijding die door aangeslotene is aangemerkt als low impact aanrijding. Uit de correspondentie tussen partijen blijkt dat aangeslotene vrij snel na haar erkenning van aansprakelijkheid, op basis van beperkte informatie, een regelingsvoorstel heeft gedaan. Voor het geval dat klaagster niet akkoord zou gaan, heeft aangeslotene daarbij wel nader onderzoek aangekondigd, maar niet duidelijk gemaakt dat klaagster in afwachting van de resultaten van dit onderzoek recht had op een voorschot. Aangeslotene heeft ook niet gereageerd op het verzoek van de gemachtigde om



een voorschot te verstrekken. Bij opvolgende verzoeken om bevoorschotting heeft de gemachtigde uitdrukkelijk gewezen op de verplichting tot verstrekking daarvan volgens gedragsregel 7 van de GBL. Ook op deze verzoeken heeft aangeslotene niet gereageerd.

6.3 Naar het oordeel van de Tuchtraad staat niet ter discussie dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door tijdens de afwikkeling van de schade van klaagster gedurende ruim anderhalf jaar geen voorschot beschikbaar te stellen en uitdrukkelijke verzoeken van de gemachtigde om een voorschot te negeren. Aangeslotene betwist dit niet.

6.4 Voor het overige is de Tuchtraad niet gebleken van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Wel is tijdens de zitting naar voren gekomen dat aangeslotene de klachtbehandeling zo heeft ingericht dat schadebehandelaren optreden als klachtbehandelaar in elkaars dossiers. Ook werd duidelijk dat als onderdeel van de klachtbehandeling wordt getracht de zaak inhoudelijk verder te brengen. De Tuchtraad begrijpt dat deze werkwijze efficiëntievoordelen met zich brengt, maar stelt ook vast dat klaagster niet heeft ervaren dat de klachtbehandelaar met een frisse blik naar de zaak keek. De Tuchtraad wijst aangeslotene op het risico van interne mildheid en het weggijken van normoverschrijdend gedrag wanneer collega's elkaars werk beoordelen. Daarnaast wijst de Tuchtraad aangeslotene op het risico dat de klacht gemakkelijk uit beeld verdwijnt wanneer inhoudelijke behandeling onderdeel is van de klachtbehandeling.

6.5 Tijdens de zitting heeft aangeslotene ten aanzien van het uitblijven van bevoorschotting toegelicht dat zij een strikt beleid heeft gevoerd bij low impact aanrijdingen en dat dit beleid is aangepast. Aangeslotene heeft tijdens de zitting erkend dat het niet juist is om bij het doen van een regelingsvoorstel wel vervolgonderzoek aan te kondigen voor het geval het voorstel niet wordt geaccepteerd, maar daarbij niet te vermelden dat zolang de discussie tussen partijen loopt, recht op bevoorschotting bestaat. Aangeslotene heeft toegezegd een en ander intern te zullen bespreken. Op grond hiervan houdt de Tuchtraad rekening met de mogelijkheid dat de zaak van klaagster niet op zichzelf staat. De Tuchtraad is er nog niet van overtuigd dat het beleid van aangeslotene met betrekking tot klachtbehandelingen en bij low impact aanrijdingen inmiddels afdoende is verbeterd.

6.6 Gelet op de door aangeslotene beloofde verbetering ten aanzien van de bevoorschotting bij een low impact aanrijding laat de Tuchtraad het op dit moment bij een waarschuwing aan aangeslotene voor het in strijd met de GBL achterwege blijven van bevoorschotting aan klaagster. De Tuchtraad zal een jaar na deze uitspraak informatie bij aangeslotene inwinnen over de schadebehandeling bij low impact aanrijdingen en over de klachtbehandeling. Op basis van de verkregen informatie zal de Tuchtraad beoordelen of hij aanleiding ziet voor ambtshalve onderzoek.

## 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, heeft geschaad en verklaart de klacht dus gegrond. De Tuchtraad legt aangeslotene de maatregel van een **waarschuwing** op en zal over een jaar informatie inwinnen om te zien of er aanleiding is voor ambtshalve onderzoek.



Aldus is beslist op 15 december 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. A.M. Morssinkhof, secretaris.