

## UITSPRAAK 24-008

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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

### 1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klacht van klager bij brieven van 4 oktober 2023, 23 oktober 2023, 9 november 2023, 6 december 2023, 9 januari 2024 en 12 maart 2024,
- het verweer van aangeslotene van 5 april 2024,
- de repliek van klager van 18 april 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 24 april 2024.

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

In een werkgeversaansprakelijkheidskwestie verwijt klager aangeslotene dat zij onvoldoende onderzoek heeft gedaan en ten onrechte heeft aangestuurd op het standpunt dat klager fraudeert, na aanvankelijke erkenning van aansprakelijkheid. Volgens klager heeft niemand bij aangeslotene de moeite genomen om het dossier goed te lezen.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager is werkzaam geweest bij een schildersbedrijf dat een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering bij aangeslotene had. Volgens klager is op 28 april 2015 tijdens zijn werkzaamheden voor het schildersbedrijf een spetter terpentijn in zijn linkeroog terechtgekomen bij het schoonmaken van een kwast. Klager houdt het schildersbedrijf aansprakelijk voor de schade die hij hierdoor lijdt. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid in 2016 erkend. In 2017 is aangeslotene hiervan teruggekomen, omdat bij haar op grond van medisch advies en rapportage van de schaderegelaar twijfel is ontstaan over de toedracht en het causaal verband met de oogklachten van klager, en wellicht sprake zou zijn van fraude. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid alsnog betwist en klager geregistreerd in de Gebeurtenissenadministratie en het Incidentenregister. In november 2018 is klager een deelgeschil tegen zijn werkgever en aangeslotene gestart. Dit deelgeschil heeft klager tijdens de mondelinge behandeling op 13 februari 2019 ingetrokken na een voor hem negatief voorlopig oordeel van de rechter. Klager heeft aangeslotene meermaals verzocht haar standpunt te herzien. Aangeslotene heeft hier geen aanleiding voor gezien, ook niet tijdens een gesprek dat op 30 november 2021 heeft plaatsgevonden tussen de vertegenwoordiger van klager en een door aangeslotene ingeschakelde externe deskundige.

#### 4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Volgens klager heeft aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad. Klager is de dupe geworden van een afwijzing die haar eigen leven is gaan leiden. Niemand heeft de moeite genomen het dossier goed te lezen. Dit mag aangeslotene zich breed aanrekenen.

4.2 Aangeslotene heeft onvoldoende onderzoek gedaan en ten onrechte aangestuurd op het standpunt dat klager fraudeert, na aanvankelijke erkenning van aansprakelijkheid. Het schildersbedrijf wist in de ochtend van 29 april 2015 wat er was gebeurd en rond 6 mei 2015 wist het bedrijf dat sprake was van blijvende blindheid aan het linkeroog. Blijkbaar is er bewust voor gekozen geen melding bij de Arbeidsinspectie te doen ter voorkoming van onafhankelijk onderzoek. Aangeslotene heeft misbruik gemaakt van het feit dat klager niet direct kon aangeven wat er in zijn oog terecht was gekomen. Er is nagelaten hier onderzoek naar te doen toen de door klager gebruikte kwasten nog voorhanden waren. Klager heeft in het kader van een later uitgevoerd onderzoek met een schone kwast en een schone emmer in de hal bij de werkgever een toneelstukje moeten opvoeren. Ook heeft aangeslotene de eigenaresse of huurder van de woning waar klager aan het werk was, die zich als getuige had gemeld, nooit benaderd. De medisch adviseur van aangeslotene beaamt alles mits bewezen wordt dat er terpentijn in het oog van klager is gekomen. De getuige, de huisartsenpost en de werkgever spreken over spoelen nadat klager terpentijn in zijn oog had gekregen. Op de door aangeslotene aangeleverde stukken staat dat ook duidelijk. De afdeling oogheelkunde van het Gelre Ziekenhuis heeft de huisarts van klager op 30 april 2015 bericht dat er geen bijzonderheden zijn in de oogheelkundige voorgeschiedenis. De oogklachten in 2013 waar aangeslotene naar verwijst betroffen een zeer tijdelijke ontsteking van het hoornvlies aan het rechteroog, dus niet het linkeroog waar in 2015 terpentijn is gekomen. Met zijn rechteroog ziet klager op dit moment nog steeds perfect. De klachten hadden volgens artsen een heel andere oorzaak dan in 2013. Klager acht het bovendien onbehoorlijk dat aangeslotene het gesprek in november 2021 heeft overgelaten aan een externe partij, die met een lege portemonnee kwam en zich niet had ingelezen.

4.3 Klager verzoekt de Tuchtraad een gesprek tussen hem en aangeslotene, en niet met een externe partij, te bewerkstelligen.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene betwist dat zij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.2 De erkenning van aansprakelijkheid in 2016 berustte op de eigen verklaring van klager dat er op 28 april 2015 terpentijn in zijn linkeroog was gekomen waardoor hij oogklachten kreeg en aan dat oog blind is geworden. Eerst na deze erkenning heeft aangeslotene (medische) informatie ontvangen op grond waarvan de juistheid van deze verklaring in twijfel moet worden getrokken. Zo bleek uit deze informatie dat klager pas op 28 mei 2015 bij de oogarts voor het eerst melding heeft gemaakt van blootstelling aan terpentijn, dat klager in 2013 een ooginfectie had gehad als gevolg van het gebruik van zachte contactlenzen en dat het gebruik van zachte contactlenzen een plausibele(re) oorzaak is voor de door klager geuite klachten. Terpentijn in het oog leidt volgens de medisch adviseur tot een steriele ontsteking, zonder de bij klager vastgestelde bacteriële component. Tegen deze achtergrond kon aangeslotene in redelijkheid terugkomen van haar erkenning van aansprakelijkheid en het standpunt innemen

dat niet bewezen was dat er op 28 april 2015 terpentine in het oog van klager terecht is gekomen en dat dit tot schade heeft geleid. Aangeslotene merkt daarbij op dat het niet aan haar, maar aan het schildersbedrijf was om melding te maken bij de Arbeidsinspectie. De bewijskracht van de door klager aangedragen getuigenverklaring is volgens aangeslotene gering, onder meer omdat deze geruime tijd na 2015 lijkt te zijn opgesteld en niet aannemelijk is dat de getuige zich in (de nabijheid van) de Volkswagenbus bevond waar klager de terpentine naar eigen zeggen in zijn oog heeft gekregen. Ook lijkt het er inmiddels op dat de medisch adviseur in zijn nadere advies naar aanleiding van het deelgeschil met “vervuilde terpentine” niet doelt op terpentine vervuild met verfresten, maar op terpentine waarin zich de pseudomonabacterie bevindt. Onduidelijk is hoe zo’n – niet vastgestelde – vervuiling met de pseudomonabacterie kan optreden en of de bacterie kan overleven in terpentine.

5.3 Ten aanzien van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Incidentenregister merkt aangeslotene op dat hiermee geen vaststelling van fraude wordt uitgesproken. In de Gebeurtenissenadministratie en het Incidentenregister worden respectievelijk gebeurtenissen en incidenten vastgelegd die van belang kunnen zijn voor de veiligheid en integriteit van de dienstverlening en de sector. Het hoeft niet te gaan om (een vermoeden van) fraude, maar kan ook betrekking hebben op het afleggen van onjuiste verklaringen, schenden van (informatie)verplichtingen of de omstandigheid dat door de Afdeling Veiligheidszaken onderzoek wordt verricht. Klager heeft verklaard dat er geen sprake was van relevante medische voorgeschiedenis terwijl hij in 2013 is behandeld voor een ooginfectie. Daarnaast verhoudt de verklaring van klager dat hij op 28 april 2015 terpentine in zijn oog heeft gehad zich niet met het niet noemen van deze oorzaak bij de artsen die klager op 28 en 30 april 2015 heeft bezocht. Verder heeft klager bij het schildersbedrijf verklaard dat hij niet direct is overgegaan tot het spoelen van zijn oog, terwijl hij dit volgens zijn eigen verklaring wel heeft gedaan. Deze tegenstrijdigheden rechtvaardigen onderzoek en twijfel, en maken de registraties – die niet door derden kunnen worden geraadpleegd – op hun plaats.

5.4 Tot slot meent aangeslotene dat zij er in redelijkheid voor kon kiezen om zich te laten vertegenwoordigen door een extern expertisebureau bij het gesprek met de vertegenwoordiger van klager in november 2021. Aangeslotene had de beleving dat de communicatie na het intrekken van het deelgeschil moeizaam verliep. Gelet hierop en gezien het feit dat er op korte termijn geen interne schaderegelaar van aangeslotene beschikbaar was, heeft aangeslotene voorgesteld om een externe deskundige het gesprek te laten voeren waar de vertegenwoordiger van klager om vroeg. De vertegenwoordiger had daar op dat moment geen bezwaar tegen.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 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.

*Ontvankelijkheid klager bij de Tuchtraad*

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager.

6.4 Aangeslotene heeft opgemerkt dat de klacht welbeschouwd een verzoek is om herbeoordeling van het geschil dat in 2019 aan de deelgeschillenrechter is voorgelegd. Klager heeft destijds het deelgeschil ingetrokken en is, in plaats van een andere civiele procedure, deze tuchtprocedure gestart. Naar het oordeel van de Tuchtraad brengt dit mee dat artikel 5 lid 4 van het Reglement van de Tuchtraad niet in de weg staat aan de ontvankelijkheid van klager in zijn klacht. De klacht heeft weliswaar betrekking op dezelfde aspecten als voorgelegd aan de deelgeschillenrechter, maar omdat klager het deelgeschil heeft ingetrokken, is dat deelgeschil niet meer aanhangig en heeft de deelgeschillenrechter niet geoordeeld over deze aspecten.

*Inhoudelijke beoordeling*

6.5 De Tuchtraad acht het niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene is teruggekomen van haar erkenning van aansprakelijkheid. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid van het schildersbedrijf erkend op basis van de eigen verklaring van klager dat er op 28 april 2015 terpentine in zijn linkeroog is terechtgekomen. Na deze erkenning heeft aangeslotene nieuwe informatie ontvangen, waaronder medische, waaruit volgt dat klager bij zijn eerste bezoeken aan een arts geen melding heeft gemaakt van blootstelling aan terpentine, dat klager in 2013 een infectie aan zijn rechteroog had gehad als gevolg van het gebruik van zachte contactlenzen en dat het gebruik van zachte contactlenzen een plausibele(re) oorzaak is voor de door klager geuite klachten met betrekking tot zijn linkeroog. Voorts is niet onbegrijpelijk dat aangeslotene vraagtekens had bij de door klager (later) aangedragen getuigenverklaring. Op grond hiervan kan niet worden gezegd dat het redelijkerwijs onverdedigbaar is dat aangeslotene aansprakelijkheid alsnog heeft afgewezen. Of de afwijzing van aansprakelijkheid terecht is, kan door de Tuchtraad verder niet worden beoordeeld.

6.6 Hoewel de klacht van klager niet ziet op de registratie in het Incidentenregister merkt de Tuchtraad hier het volgende over op. De informatie in het Incidentenregister kan, onder voorwaarden, gedeeld worden met afdelingen Veiligheidszaken van andere verzekeraars. Het Incidentenregister heeft dus beperkte externe werking. Een registratie van een incident in het Incidentenregister is toegestaan zolang het onderzoek door de afdeling Veiligheidszaken van aangeslotene naar het incident loopt. Als fraude na onderzoek niet komt vast te staan, is de registratie in het Incidentenregister niet langer gerechtvaardigd en moet deze worden verwijderd, met kennisgeving aan de betrokkene. Uit de voorliggende stukken kan de Tuchtraad niet opmaken dat aangeslotene de regel, bedoeld in de vorige zin, heeft geschonden.

6.7 Ook voor het overige ziet de Tuchtraad in het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dat aangeslotene voor het gesprek in november 2021 een externe deskundige heeft ingeschakeld, kan haar in redelijkheid niet verweten worden, temeer nu klager daar op dat moment geen bezwaar tegen had.

6.8 Samenvattend oordeelt de Tuchtraad dat de klacht ongegrond is.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 9 oktober 2024 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. A.M. Morssinkhof, secretaris.