

UITSPRAAK 25-004

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

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

met betrekking tot:

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

1. De procedure voor de Tuchtraad

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 26 april 2024,
- het verweer van aangeslotene van 12 juli 2024,
- de repliek van klager van 31 augustus 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 8 oktober 2024.

1.2 Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Verzekeraars, hierna: het Reglement.

2. De tuchtklacht in het kort

Volgens klager heeft aangeslotene zich onredelijk opgesteld bij de afwikkeling van zijn letselschadeclaim. Aangeslotene probeert klager moe te strijden om schade en kosten onbetaald te kunnen laten, traag te reageren, de claim eenzijdig af te wikkelen, mediation te weigeren en eigen beleid toe te passen op de vergoeding van buitengerechtelijke kosten.

3. De achtergrond van de zaak

Klager is op 4 januari 2017 slachtoffer geworden van een verkeersongeval. Klager reed op zijn scooter en is aangereden door een bij aangeslotene verzekerde personenauto, waarvan de bestuurder geen voorrang verleende. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid voor het ongeval erkend. In 2019 heeft aangeslotene de schade eenzijdig afgewikkeld. Klager heeft een klacht bij Kifid ingediend over de afwikkeling van de schade door aangeslotene. Bij brief van 26 april 2024 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht van klager doorgeleid 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, meer specifiek de Gedragscode Behandeling Letselschade.

4.2 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de volgende klachten geformuleerd:

“De verzekeraar heeft de schade eenzijdig geregeld. De consument heeft zich hiermee niet kunnen verenigen en stelt meer schade te hebben waaronder aanvullende buitengerechtelijke kosten. De vertegenwoordiger van de consument, [naam gemachtigde I], (hierna: de vertegenwoordiger) heeft hierover diverse brieven naar de verzekeraar gestuurd, maar een aanvullende uitkering is uitgebleven en ook is de verzekeraar niet ingegaan op het voorstel tot mediation. De verzekeraar heeft bovendien niet meer inhoudelijk gereageerd op diverse brieven waaronder klachtbrieven van de vertegenwoordiger.

De consument vindt dat de houding en opstelling van de verzekeraar onredelijk is en dat hij hiermee de goede naam van het verzekeringsbedrijf aantast.”

4.3 Volgens klager probeert aangeslotene hem moe te strijden om schade en kosten onbetaald te kunnen laten. Met de eenzijdige regeling en de weigering van het voorstel van klager tot mediation en het voorstel om de zaak voor te leggen aan de Kamer voor Langlopende Letselschadezaken, stuurt aangeslotene aan op een langlopende en kostbare procedure. Aangeslotene wil doen geloven dat sprake is van restloos herstel, maar uit medisch advies volgt dat klager nog steeds klachten heeft bij druk op zijn been en langdurige zware belasting. Er wordt gevraagd om meer bewijs, maar aangeslotene heeft niet gereageerd op een brief van de gemachtigde waarin per schadepost gemotiveerd is aangegeven waarom het door aangeslotene genoemde bedrag niet juist kan zijn. Aangeslotene heeft de buitengerechtelijke kosten getoetst aan de PIV-staffel. Via deze kunstgreep van ‘eigen beleid’ heeft aangeslotene de buitengerechtelijke kosten onvoldoende en niet tijdig vergoed. Dit is een beproefd middel van aangeslotene om tot meer rendement te komen. De klacht ziet mede op het handelen van de advocaat van aangeslotene. Het is klachtwaardig dat hij zich niet aan de zaak heeft onttrokken en dat een verkeerde voorstelling wordt gegeven van zijn betrokkenheid. Aangeslotene zet bewust in op verstoring van de onderlinge relaties, onder meer door het terugleggen van de bal en te spelen op de persoon van de gemachtigde van klager. Hiermee probeert aangeslotene de aandacht af te leiden van terechte klachten en laakbaar handelen.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Aangeslotene meent primair dat klager niet kan worden ontvangen in zijn klacht. Volgens aangeslotene is onduidelijk over welk handelen of nalaten klager zich precies beklaagt. Veeleer heeft het de schijn dat de gemachtigde van klager het algemene beleid van aangeslotene met betrekking tot de vergoeding van buitengerechtelijke kosten aan de kaak wil stellen. Het is niet mogelijk om onderzoek te doen naar een algemeen beleid op basis van hetgeen in één individuele kwestie is voorgevallen. Bovendien heeft klager daarbij geen belang. Daarnaast vraagt aangeslotene zich af of de doorzending van de klacht door de Voorzitter van de Geschillencommissie in overeenstemming is met het reglement van Kifid. Er heeft geen procedure op tegenspraak plaatsgevonden en er is geen feitelijk onderzoek gedaan.

5.3 Inhoudelijk merkt aangeslotene op dat zij in het algemeen heeft gehandeld op een wijze die de goede naam van de branche in stand houdt. Zij heeft gehandeld conform alle voor haar geldende regels, waaronder de Gedragscode Behandeling Letselschade.

5.4 Haar standpunt over het letsel en de daaruit voortvloeiende beperkingen heeft aangeslotene gebaseerd op de medische adviezen van beide partijen. In dit geval ging het om beperkt letsel dat restloos is genezen bij een scholier met een bijbaan. Aangeslotene heeft voorschotten op de schadevergoeding uitgekeerd op basis van de haar bekende gegevens, die erop duiden dat de schadeomvang beperkt was. Het is niet noodzakelijk om in alle gevallen een discussie op elke afzonderlijke schadepost te voeren. Voor de vergoeding van buitengerechtigde kosten is het niet ongebruikelijk om de PIV-staffel te hanteren, ook niet waar het gaat om het honorarium van advocaten. Dit gebeurt ook in rechterlijke uitspraken.

5.5 Het is niet gelukt om de schade van klager, ondanks diverse pogingen en de inschakeling van een externe schaderegelaar (advocaat), af te wikkelen door middel van een regeling. Naar de overtuiging van aangeslotene is dit een gevolg van de opstelling van (de gemachtigde van) klager. Eenzijdige afwikkeling verdient niet de voorkeur, maar in de gegeven omstandigheden had het verder voeren van discussie geen zin. Klager is – ook na de eenzijdige afwikkeling – uitgenodigd om te onderbouwen dat zijn schade omvangrijker zou zijn dan op basis van de beschikbare informatie mocht worden verondersteld. Een dergelijke onderbouwing is nooit ontvangen. Aangeslotene heeft niet ingestemd met het voorstel van de gemachtigde van klager tot mediation. In het licht van de gang van zaken tot dan toe had en heeft aangeslotene er geen vertrouwen in dat mediation zou leiden tot een oplossing van de zaak of daar in positieve zin aan zou kunnen bijdragen. Het is niet laakbaar dat aangeslotene zich bij de afwikkeling van de zaak door een advocaat heeft laten bijstaan.

5.6 Aangeslotene is van mening dat zij altijd fatsoenlijk en respectvol is omgegaan met de belangen van klager. Aangeslotene mocht en kon op basis van de beschikbare informatie tot de slotsom komen dat geen sprake was van omvangrijke schade en dat de kwestie met de uitgekeerde schadebedragen is afgewikkeld.

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

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Die taak rust ook op de Tuchtraad indien sprake is van een klacht die hem op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement is doorgezonden. Een doorzending brengt op zichzelf nog niet mee dat een klager ontvankelijk is, zodat op de

gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden.

6.4 Volgens aangeslotene is de klacht onvoldoende duidelijk en had de Voorzitter van de Geschillencommissie de klacht niet mogen doorzenden naar de Tuchtraad zonder aangeslotene eerst te horen. Dit verweer van aangeslotene faalt. De bevoegdheid van de Voorzitter van de Geschillencommissie om een zaak door te zenden naar de Tuchtraad is een bevoegdheid waarvan de uitvoering niet door de Tuchtraad kan worden getoetst. Alleen al om die reden gaan de bezwaren van aangeslotene tegen de doorzending van de klacht door de Voorzitter van de Geschillencommissie niet op. Er is ook geen andere reden om te oordelen dat klager niet-ontvankelijk is. De Tuchtraad acht het voldoende duidelijk over welk gedrag van aangeslotene klager zich beklaagt. Klager is dus ontvankelijk in zijn klacht.

6.5 Inhoudelijk is de tuchtklacht ongegrond. De Tuchtraad oordeelt uitsluitend over tuchtrechtelijke aspecten van een klacht. Het oordelen over civielrechtelijke geschilpunten valt buiten de taak en bevoegdheid van de Tuchtraad. Niet gebleken is dat aangeslotene civielrechtelijke standpunten heeft ingenomen die zij in redelijkheid niet kon innemen. Daarbij merkt de Tuchtraad op dat eenzijdige afwikkeling – dus zonder dat een minnelijke regeling tot stand is gekomen – niet per se ontoelaatbaar is. In de gegeven omstandigheden en tegen de achtergrond van de medische adviezen is niet onverdedigbaar dat aangeslotene de zaak van klager eenzijdig heeft afgewikkeld. Ook voor het overige ziet de Tuchtraad geen aanknopingspunten in het dossier dat tuchtrechtelijk laakbaar zou zijn gehandeld.

6.6 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen jegens klager de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad, zodat de klacht ongegrond is.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat de klacht ongegrond is.

Aldus is beslist op 7 mei 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. A.J.P. Schild, mr. R.K. Pijpers en mr. C.E.C.J. Ponsioen, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.