

UITSPRAAK 25-007

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'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klachtbrief van klager van 16 september 2024,
- het verweer van aangeslotene van 19 december 2024,
- de repliek van klager van 24 januari 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 12 februari 2025.

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

2. De tuchtklacht in het kort

Klager klaagt over de behandeling van zijn letselschadeclaim door aangeslotene.

3. De achtergrond van de zaak

Klager is op 10 november 2015 in zijn auto een kop-staartbotsing overkomen. Hij heeft hierdoor letsel opgelopen. Aangeslotene heeft als WAM-verzekeraar aansprakelijkheid erkend. Klager is van mening dat aangeslotene bij de afwikkeling van de schade onjuiste standpunten heeft ingenomen (met name ten aanzien van de causaliteit en pre-existente klachten), weigerachtig is geweest met bevoorschotten en niet meewerkte aan de door klager voorgedragen medische onderzoeken. Uiteindelijk hebben partijen na een mediationtraject in december 2023 overeenstemming bereikt over een minnelijke regeling. Dat neemt niet weg dat klager het handelen van aangeslotene door de Tuchtraad getoetst wil zien.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De klachten van klager komen samengevat op het volgende neer:

4.2 Aangeslotene nam op verschillende punten een onjuist standpunt in. Aangeslotene riep bijvoorbeeld het Delta-V-verweer in zonder nader onderzoek te doen.

4.3 Verder dreigde aangeslotene de betaalde voorschotten terug te vorderen. Ook heeft aangeslotene gedurende langere tijd geen voorschotten meer betaald, terwijl aansprakelijkheid en het primaire causaal verband erkend waren.

4.4 Aangeslotene weigerde de schade van klager serieus te beoordelen, werkte niet mee aan een medische expertise, was in het schaderegelingstraject onnodig traag en gaf geen blijk van een professionele houding.

4.5 In de aanloop naar de mediation in december 2023 weigerde aangeslotene om de schade door een rekenbureau te laten berekenen. Aangeslotene vond het voldoende dat partijen op basis van de bestaande informatie “een inschatting zouden kunnen maken van de reële schade”.

4.6 Aangeslotene wenste op enig moment inzage in het volledige rapport van de onafhankelijke psychiater. Dit verzoek is in strijd met jurisprudentie.

4.7 Aangeslotene betaalde sinds december 2017 de kosten van de toenmalige advocaat van klager niet meer en nam ten aanzien van deze kosten wisselende standpunten in.

4.8 Klager is van mening dat aangeslotene door zijn handelen verschillende gedragscodes heeft geschonden.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Allereerst stelt aangeslotene zich op het standpunt dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht.

Zij verwijst hierbij naar artikel 5 lid 4 van het reglement van de Tuchtraad:

“De Tuchtraad behandelt geen klachten die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent (...) de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld.”

5.3 Klager is volgens aangeslotene in zijn klacht niet-ontvankelijk omdat de zaak definitief via mediation is geregeld. De letselschadezaak tussen de klager en aangeslotene is daarmee definitief afgedaan en partijen zijn over en weer finale kwijting overeengekomen. Aangenomen mag worden dat alle relevante zaken die nog besproken moesten worden door partijen zijn meegenomen in de mediation.

5.4 Verder stelt aangeslotene zich op het standpunt dat de handelwijze van de advocaat van klager het belang van mediation uitholt, omdat de zaak door het indienen van een tuchtklacht nog dunnetjes wordt overgedaan. Aangeslotene mocht erop vertrouwen dat de zaak definitief uit de wereld was. Dit vertrouwen wordt op de tocht gezet door rauwelijks een klacht in te dienen bij de Tuchtraad.

5.5 Tot slot is aangeslotene van mening dat zij zich dient te houden aan de door partijen overeengekomen geheimhouding. De advocaat van klager schendt door het indienen van de klacht en de daarop gegeven toelichting de door partijen overeengekomen geheimhouding. Aangeslotene mag niets over de inhoud van de mediation en de gesloten overeenkomst naar buiten brengen en gaat dat ook niet doen. Aangeslotene merkt nog wel op dat zij zich niet kan vinden in hetgeen door klager naar voren is gebracht. Zij heeft een heel ander beeld bij de zaak.

5.6 Concluderend merkt aangeslotene op dat de zaak definitief is geregeld, een belang ontbreekt om de zaak te heropenen en dat de geheimhouding die partijen zijn overeengekomen ervoor zorgt dat niet alle relevante informatie met de Tuchtraad gedeeld kan worden.

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 of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad (vergelijk artikel 6 lid 4 Reglement).

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

6.3 De Tuchtraad, beoordeelt allereerst de ontvankelijkheid van klager.

6.4 De Tuchtraad overweegt dat tussen partijen met behulp van mediation overeenstemming is bereikt over een minnelijke regeling, die is vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. In deze vaststellingsovereenkomst is, naar aangeslotene onweersproken heeft gesteld, ook een geheimhoudingsplicht opgenomen en hebben partijen elkaar finale kwijting verleend. Niet is gesteld of gebleken dat partijen in de vaststellingsovereenkomst hebben bepaald dat de zaak alsnog aan de Tuchtraad kan worden voorgelegd. Ook is niet gebleken dat klager bij of voorafgaand aan het sluiten van de vaststellingsovereenkomst tegenover aangeslotene op dat punt een voorbehoud heeft gemaakt.

6.4 De Tuchtraad is van oordeel dat in een dergelijk geval als uitgangspunt moet worden aangenomen dat partijen met de vaststellingsovereenkomst, gelet op de aard van deze vorm van geschilbeslechting, hun geschil allesomvattend en definitief hebben willen beëindigen, en dat de aangeslotene daarop ook mag vertrouwen, zodat de weg naar de Tuchtraad als gevolg daarvan niet meer openstaat. Onder bijzondere omstandigheden kan aanleiding bestaan van genoemd uitgangspunt af te wijken, maar dergelijke omstandigheden heeft klager niet aangevoerd en daarvan is overigens ook niet gebleken. De Tuchtraad is daarom van oordeel dat klager niet ontvankelijk is in zijn klachten.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht.

Aldus is beslist op 27 mei 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap, mr. C.E.C.J. Ponsioen leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.