

## UITSPRAAK 25-008

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

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 12 maart 2024,
- het verweer van aangeslotene van 12 september 2024,
- de aanvulling op het verweerschrift (per e-mail) van 2 oktober 2024,
- de repliek van klager van 8 november 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 13 november 2024.

1.2 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 14 april 2025. Klager is op de zitting verschenen. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen [naam 1], directeur [aangeslotene], [naam 2], adjunct-directeur [aangeslotene], en [naam 3], advocaat.

1.3 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 wijze waarop de letselschadeclaim van klager onder zijn Schadeverzekering Inzittenden door aangeslotene is behandeld. De kern van de klacht van klager is dat aangeslotene naar klager toe niet heeft gedaan wat zij belooft in haar brochure Personenschade en in de door haar onderschreven Gedragscode Behandeling Letselschade. Klager heeft toegelicht dat hij zich niet als klant behandeld voelde, maar als tegenpartij. Daarnaast is klager van mening dat aangeslotene ook in de communicatie en in de wijze waarop het dossier is behandeld is tekortgeschoten.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager is op 4 juli 2022 betrokken geweest bij een frontale aanrijding waarbij hij lichamelijk en geestelijk letsel heeft opgelopen. Klager heeft voor de schade een beroep gedaan op zijn Schadeverzekering Inzittenden (hierna: SVI) bij aangeslotene. Aangeslotene heeft dekking verleend en de schaderegeling ter hand genomen. Op 5 augustus 2022 heeft aangeslotene de dekking bevestigd. Daarbij heeft zij aan klager een brochure toegestuurd met informatie voor slachtoffers van verzekerden van aangeslotene.

3.2 Aangeslotene heeft in augustus 2022 de behandeling van het dossier uitbesteed aan een extern schaderegelingsbureau, OAK Advocaten. De heer [naam schaderegelaar] (hierna: de schaderegelaar) van OAK heeft het dossier behandeld. OAK heeft de mogelijkheden van een regeling onderzocht en voorschotbetalingen aan klager gedaan. Tijdens de behandeling is discussie ontstaan over de vraag of klager op het moment van het ongeval zijn veiligheidsgordel om had.

3.3 Op 21 december 2022 heeft klager zijn ongenoegen geuit over de gang van zaken en over de schaderegelaar. De dossierbehandelaar van aangeslotene heeft hierop per e-mail van 22 december 2022 gereageerd. Zij heeft excuses gemaakt en het vervolg toegelicht. Op 29 december 2022 heeft de schaderegelaar het dossier weer overgedragen aan een interne dossierbehandelaar van aangeslotene.

3.4 Op 22 september 2023 heeft de dossierbehandelaar de belangenbehartiger van klager meegedeeld dat het dossier in verband met de doorlooptijden (weer) wordt overgedragen aan OAK. De belangenbehartiger van klager heeft op 11 oktober 2023 verzocht om het dossier met een interne schaderegelaar te bespreken en pragmatisch af te wikkelen en laten weten dat klager geen verdere behandeling door OAK wenst. Op 13 oktober 2023 heeft de dossierbehandelaar telefonisch met de belangenbehartiger besproken dat het dossier verder wordt behandeld door een interne letselschadebehandelaar van aangeslotene. Verder heeft de dossierbehandelaar laten weten dat inmiddels duidelijk was geworden dat aangeslotene geen beroep kan doen op de gordelkorting.

3.5 Op 13 december 2023 heeft een bespreking plaatsgevonden over een regeling en op 14 december 2023 is daarover overeenstemming bereikt. De vaststellingsovereenkomst is op 3 januari 2024 getekend. Aangeslotene heeft op 5 januari 2025 de slotbetaling aan klager gedaan. Daarna heeft klager een klacht ingediend over de behandeling van de schade.

3.6 Klager heeft zijn klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid). Omdat de klacht uitsluitend zag op gedrag van aangeslotene en voor de Geschillencommissie hierin geen rol is weggelegd, heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de klacht van klager, bij brief van 12 maart 2024, 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.

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

*“1) De wijze waarop [naam aangeslotene] en haar vertegenwoordigers zijn dossier hebben behandeld. Gedurende het traject is er vertraging ontstaan door het steeds wisselen van koers. Tevens zijn er stelselmatig e-mails van [klager] onbeantwoord gebleven.*

*2) De wijze waarop [naam aangeslotene] en haar vertegenwoordigers [klager] als klant van [naam aangeslotene] en als letselschadeslachtoffer hebben bejegend.*

*De wijze waarop [klager] is bejegend heeft hij als denigrerend en onprettig ervaren.*

*3) De manier waarop de vaststellingsovereenkomst tot stand is gekomen.”*

4.3 Klager heeft het volgende naar voren gebracht. Hij wijst op de brochure Personenschade en de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) waarin als uitgangspunten zijn opgenomen dat de schadebehandeling soepel, respectvol en transparant verloopt en dat het belang van de verzekerde voorop wordt gesteld. Aangeslotene heeft zich bij de behandeling van de schade niet aan deze uitgangspunten gehouden, aldus klager. Klager verwacht dat aangeslotene haar werkwijze zo inricht dat zij voldoet aan de GBL en de richtlijnen die zij zegt te onderschrijven. Aangeslotene had verantwoordelijkheid moeten nemen en moeten toegeven dat de door haar gevolgde aanpak en de handelwijze van de schaderegelaar in dit dossier niet is zoals klager op basis van de GBL en de brochure van aangeslotene mocht verwachten.

4.4 Klager was, gelet op zijn fysieke en mentale problematiek en zijn functie als DGA bij zijn onderneming, gebaat bij snelle en accurate correspondentie. De communicatie van klager was vlot en accuraat, maar de beantwoording van de berichten van klager of zijn belangenbehartiger door aangeslotene heeft vaak erg lang op zich laten wachten. Aangeslotene heeft weliswaar meermaals excuses voor de gang van zaken aangeboden, maar geen verbetering getoond. De schadebehandeling heeft naar het oordeel van klager veel te lang geduurd. Klager is enig werknemer in zijn BV en hij neemt aan dat aangeslotene vaker met deze situatie te maken heeft. Klager begrijpt daarom niet waarom deze omstandigheid voor aangeslotene aanleiding was de kwestie meermaals voor zich uit te schuiven. Ook heeft het te lang geduurd voordat aangeslotene een definitief standpunt heeft ingenomen over de vraag of klager een veiligheidsgordel droeg op het moment van de aanrijding.

4.5 Het dossier is door de schaderegelaar van OAK niet zorgvuldig behandeld. Klager heeft de bejegening door de schaderegelaar als denigrerend en onprettig ervaren. De dossierbehandelaar van aangeslotene heeft na klachten hierover van klager de schaderegelaar van het dossier gehaald.

4.6 Klager heeft niet het gevoel gehad dat hij als verzekerde is behandeld. Hij is daarentegen weggezet als tegenpartij. Dit blijkt ook uit het feit dat aangeslotene hem een brochure heeft toegestuurd die was bedoeld voor een tegenpartij. Ook uit de in de vaststellingsovereenkomst (aanvankelijk) gebezigde terminologie blijkt dat hij niet als verzekerde is behandeld.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Aangeslotene heeft als beleid om het slachtoffer centraal te stellen en letselschadezaken op een snelle en menselijke wijze te behandelen. Aangeslotene heeft er alles aan gedaan om de schade zo voortvarend mogelijk te behandelen en de belangenbehartiger van klager voortdurend op de hoogte te houden. Bij de schaderegeling bleek dat klager mogelijk de gordel niet droeg tijdens het ongeval. Aangeslotene heeft daarom richting klager een voorbehoud gemaakt ten aanzien van het beroep op de gordelkorting in de voorwaarden en laten weten dat dit moest worden uitgezocht. Na onderzoek was de conclusie dat de schade voor volledige vergoeding in aanmerking kwam. De discussie over het dragen van de gordel heeft de afwikkeling van de schade en het betalen van voorschotten niet in de weg gestaan.

5.3 Aangeslotene heeft vrij snel OAK ingeschakeld. De schaderegelaar van OAK heeft ook onderzocht of een regeling mogelijk was. Dat bleek niet het geval en de zaak is vanaf eind 2022 weer intern door aangeslotene behandeld. Over de vraag hoe het verlies aan arbeidsvermogen moest worden bepaald, nu klager vanuit zijn BV een doorbetalingsverplichting heeft, heeft de dossierbehandelaar advies van haar juridisch specialist ingewonnen. Dit heeft de nodige tijd gekost. In afwachting van het advies heeft aangeslotene wel voorschotten betaald.

5.4 Om te voorkomen dat de termijnen in het gedrang zouden komen, heeft aangeslotene in september 2023 besloten opnieuw een extern schaderegelingsbureau te vragen haar te ondersteunen in de schadebehandeling van het dossier. De bedoeling was dat de schaderegelaar, die de zaak al kende, (de heer [naam schaderegelaar] van OAK) verder zou gaan met de behandeling, maar klager was het hier niet mee eens. Op verzoek van klager is het dossier vervolgens toch door een interne letselschadebehandelaar verder behandeld. Daarna is een regeling tot stand gekomen.

5.5 Aangeslotene heeft zoveel mogelijk rekening gehouden met de wensen en verzoeken van klager en heeft niet onnodig juridiserend opgetreden. Zij heeft steeds voorschotten betaald en heeft op verzoek van klager een regeling getroffen. Over de enkele beperkte vertraging die er is geweest, is aangeslotene transparant geweest en zij heeft waar nodig excuses aangeboden.

5.6 Ten aanzien van de eerste klacht stelt aangeslotene dat geen sprake is van vertraging door het wisselen van koers en het niet beantwoorden van mails. De gesprekken die aangeslotene met klager heeft gevoerd en ook alle overige contacten met klager zijn professioneel en welwillend geweest. Objectief gezien blijkt niet uit het dossier dat sprake is geweest van een denigrerende of onprettige bejegening, zoals in de tweede klacht is gesteld. Aangeslotene betreurt het dat klager dit zo heeft ervaren. Ook in de derde klacht ziet aangeslotene geen tuchtrechtelijke tekortkoming. Weliswaar was klager aanvankelijk in de vaststellingsovereenkomst als wederpartij aangemerkt, maar dat is gecorrigeerd. Aangeslotene heeft op verzoek van klager een interne letselschaderegelaar ingeschakeld en deze heeft conform het verzoek van klager de zaak geregeld.

5.7 Aangeslotene is van mening dat de klachten van klager niet kunnen leiden tot het oordeel dat aangeslotene is tekortgeschoten bij de behandeling van zijn letselschadezaak. Aangeslotene verzoekt de Tuchtraad vast te stellen dat zij niet tuchtrechtelijk is tekortgeschoten en ook overigens geen verplichtingen meer heeft jegens klager.

## 6. De behandeling van de klacht ter zitting

### 6.1 Klager heeft het volgende naar voren gebracht.

Klager is als zelfstandige werkzaam in de financiële sector. Hij moest uit de BV doorbetaald worden. Als zou worden vastgehouden aan de doorbetalingsplicht en de BV failliet zou gaan omdat er geen inkomsten meer waren, dan zou er ook persoonlijke schade zijn. In oktober 2022 was klager nog niet aan het werk. Omdat hij geen inkomsten voorzag, is hij gestopt met het doorbetalen van het loon. Klager heeft voorschotten ontvangen, maar aangeslotene heeft het eerste jaar na het ongeval geen uitsluitsel gegeven over de uitkering. Hierdoor bleef klager in een onzekere situatie verkeren.

6.2 De externe schaderegelaar van OAK functioneerde niet. De dossierbehandelaar van aangeslotene heeft dit ook bevestigd en heeft de schaderegelaar van de zaak gehaald. In september 2023 heeft de belangenbehartiger van klager een rappel aan aangeslotene gestuurd nadat enkele mails niet waren beantwoord. De dossierbehandelaar heeft daarop geantwoord dat het dossier opnieuw aan OAK zou worden uitbesteed in verband met onderbezetting bij aangeslotene. Daarop heeft klager laten weten dat hij dat niet wilde. Aangeslotene had zelf acht maanden eerder over de schaderegelaar van dat kantoor gezegd dat die niet functioneerde. Dat zou klager niet verder helpen.

6.3 De essentie is dat aangeslotene moet handelen naar wat zij belooft. Anders dan in de brochure staat, heeft aangeslotene niet regelmatig contact met klager opgenomen en heeft zij niet samen met hem gekeken naar een oplossing. Klager heeft een SVI bij aangeslotene en is dus klant van aangeslotene. Zo heeft hij dat niet gevoeld. Dit kwam onder meer door de onjuiste terminologie die aangeslotene bij herhaling hanteerde en de brochure die aangeslotene klager had gestuurd over de afwikkeling van een claim van een derde onder een WAM-verzekering.

6.4 Aangeslotene heeft op de zitting het volgende naar voren gebracht. Het belang van het slachtoffer moet altijd centraal staan en aangeslotene heeft van de situatie in dit dossier geleerd. Lange onzekerheid als ondernemer is niet goed. Aangeslotene ziet in dat zij tijdens de schadebehandeling meer en duidelijker moet communiceren over wat haar oordeel is, van welke informatie zij afhankelijk is en hoeveel tijd zij nodig heeft en waarom. Ten aanzien van de termijnen zal aangeslotene veel meer en strakker op dagbasis sturen zodat er geen correspondentie blijft liggen. Zij wil ruimer binnen de geldende termijnen blijven. De norm is zes weken. In 90% van de gevallen reageert aangeslotene binnen vier weken. Dat wil zij nog strakker gaan handhaven.

6.5 Aangeslotene heeft een aantal interne schaderegelaars en werkt daarnaast met een aantal advocatenkantoren en schaderegelingskantoren. De tweede keer dat het dossier werd uitbesteed was omdat aangeslotene te veel dossiers in behandeling had om te kunnen voldoen aan de termijnen. De dossierbehandelaar wilde het dossier opnieuw aan OAK uitbesteden omdat dit een goed bureau is. Gelet op de ervaringen van klager met de schaderegelaar van OAK is dat in dit geval niet verstandig geweest. Aangeslotene heeft dit direct hersteld waarna vrij snel duidelijk werd dat klager een pragmatische oplossing wilde. Hieraan is uitvoering gegeven waarna een vaststellingsovereenkomst tot stand is gekomen.

6.6 Bij de behandeling van letselschadeclaims geldt dat aangeslotene zowel in de situatie dat het slachtoffer klant is als in de situatie dat het slachtoffer wederpartij is, aan het slachtoffer zou moeten vragen hoe het met hem of haar gaat. Dit kan evenwel lastig zijn, omdat er afspraken zijn dat als er een belangenbehartiger optreedt de contacten via die belangenbehartiger lopen. Aangeslotene wil zowel het slachtoffer als de klant op een goede en voortvarende manier schadeloos stellen. De afwikkeling van WA-claims kan een stroperig proces zijn. De schadeafwikkeling van een klant zou sneller moeten kunnen gaan, omdat daar minder vraagstukken spelen dan wanneer het slachtoffer de wederpartij is. Hierbij loopt het proces soms door elkaar waardoor de klant als tegenpartij wordt behandeld. Dat had in dit dossier beter gemoeten en daarvoor biedt aangeslotene klager haar excuses aan. Aangeslotene

moet een duidelijkere splitsing maken tussen de klant en het slachtoffer. Klager had ook een andere brochure moeten krijgen.

6.7 Aangeslotene trekt lering uit dit dossier. Zij heeft ook contact met OAK opgenomen om te bespreken wat in dit dossier beter had moeten. Aangeslotene voert zelf maandelijks kwaliteitscontroles uit en op alle doorlooptijden voert zij een aparte controle uit. Met regelmaat wordt er een audit uitgevoerd waarbij steekproeven worden genomen. Daarbij is aangeslotene op alle punten met een voldoende beoordeeld. In het dossier van klager is het op onderdelen in de communicatie evenwel misgegaan.

## 7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 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.

7.2 Op de zitting is naar voren gekomen dat de kern van de klacht van klager erop ziet dat aangeslotene naar klager toe niet heeft gedaan wat zij, in brochures en met het onderschrijven van gedragscodes, belooft. Klager heeft toegelicht dat hij zich niet als klant behandeld voelde, maar veeleer als tegenpartij. Aangeslotene heeft ter zitting erkend dat zij klager in de schadebehandeling ten onrechte te veel als wederpartij heeft beschouwd en dat zij hierdoor is tekortgeschoten. Mede daardoor is in de eerste versie van de vaststellingsovereenkomst ook ten onrechte komen te staan dat klager aangeslotene aansprakelijk heeft gesteld. Zij heeft uitgelegd dat er in de behandeling van de schade wel verschil is tussen de situatie dat het slachtoffer klant is en de situatie dat het slachtoffer wederpartij is. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene, zoals zij zelf ook heeft erkend, klager als klant had moeten benaderen.

7.3 Klager heeft op de zitting ook naar voren gebracht dat hij lange tijd in onzekerheid verkeerde over de afwikkeling van de schade, dat de reacties van aangeslotene te lang op zich lieten wachten en dat aangeslotene onjuist heeft gehandeld door het dossier opnieuw aan OAK te willen overdragen terwijl zij al had erkend dat de desbetreffende schadebehandelaar van OAK in een eerdere fase van de schadebehandeling fouten had gemaakt. Aangeslotene heeft ook op deze punten onderkend dat zij beter had moeten handelen.

7.4 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene, hoewel haar intentie daarbij goed was, onzorgvuldig heeft gehandeld door het dossier opnieuw aan OAK uit te besteden, nadat zij in een eerder stadium had erkend dat er fouten waren gemaakt door die schadebehandelaar en zij daarvoor ook excuses heeft aangeboden. Ten aanzien van de tijd die de schadebehandeling in beslag heeft genomen, geldt dat het een letselschade betreft en dat bij het vaststellen van het verlies aan arbeidsvermogen sprake is van een proces dat ook afhankelijk is van de wijze waarop het herstel verloopt. Aangeslotene had evenwel adequater kunnen reageren op de berichten van klager en hem met meer regelmaat op de hoogte kunnen houden over het verloop, al dan niet via zijn belangenbehartiger. Aangeslotene heeft dit onderkend. Zij heeft op de zitting uitgelegd welke termijnen zij hanteert en dat zij erop stuurt om in haar communicatie met slachtoffers ruimer binnen die geldende termijnen te blijven.

7.5 De Tuchtraad komt tot de slotsom dat aangeslotene is tekortgeschoten in de wijze waarop zij klager heeft benaderd en dat dat mede zijn weerslag heeft gehad op de wijze waarop het dossier is behandeld en de duur die de behandeling van het dossier in beslag heeft genomen. De handelwijze van aangeslotene is op punten niet zorgvuldig geweest waarmee een discrepantie is ontstaan tussen haar formele beleid en de praktijk. Het tekortschieten van aangeslotene is evenwel niet van zodanig gewicht dat zij daarmee de goede naam van, het aanzien van en/of het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad. Hierbij weegt mee dat aangeslotene heeft onderkend dat in dit geval zaken verkeerd zijn gegaan en dat zij maatregelen heeft genomen om dat in de toekomst te voorkomen.

#### 8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Aldus is beslist op 11 juni 2025 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.E. du Perron, mr. R.K. Pijpers, mr. A.J.P. Schild en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.