

## UITSPRAAK 25-010

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 klacht van klager van 15 oktober 2024, aangevuld op 13 november 2024,
- het verweer van aangeslotene van 20 december 2024,
- de repliek van klager van 17 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: het Reglement.

### 2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de behandeling door aangeslotene (als aansprakelijkheidsverzekeraar van klagers wederpartij) van een aansprakelijkheidsclaim van klager. Volgens klager heeft aangeslotene in strijd met verschillende normen uit de artikelen 2.3 tot en met 2.5 van de Gedragscode Verzekeraars gehandeld, onder meer door klakkeloos onjuiste aannames van haar verzekerde over te nemen en geen deskundig en objectief onderzoek te verrichten.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 De Gemeente [naam gemeente] (hierna: 'de gemeente') heeft aan klager een omgevingsvergunning verleend voor de bouw van een vrijstaande woning. Op enig moment na afloop van de bouwwerkzaamheden is schade aan de woning ontstaan. Klager heeft de gemeente aansprakelijk gesteld voor het niet of onvolledig toetsen van de omgevingsvergunning en voor het ontbreken van controle op het handhavingstraject. Volgens klager heeft de gemeente hem in augustus 2020 opzettelijk niet geïnformeerd over een geconstateerde gevaarlijke situatie. Daarnaast heeft de gemeente volgens klager bij de beëindiging van de handhaving op 14 augustus 2020 de gevaarlijke situatie opzettelijk buiten beschouwing gelaten. In de nacht van 17 op 18 oktober 2024 is een deel van een noodvoorziening bezweken en moest het gezin van klager acuut worden geëvacueerd naar een noodlocatie.

3.2 De gemeente heeft een aansprakelijkheidsverzekering bij aangeslotene. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid namens de gemeente afgewezen.

#### 4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Volgens klager heeft aangeslotene bij de behandeling van zijn aansprakelijkheidsclaim in strijd gehandeld met verschillende normen uit de Gedragscode Verzekeraars. Klager verwijt aangeslotene met name:

- gebrek aan transparantie en duidelijke communicatie over de besluitvorming en afwijzing van de aansprakelijkheidsclaim;
- miskening van de verplichting tot objectiviteit en de verantwoordelijkheid om te controleren of de gemeente zich heeft gehouden aan wet- en regelgeving;
- schending van de kwaliteitseisen voor schadeafhandeling door geen deskundig en objectief onderzoek te verrichten en zonder (eigen) motivering tot een afwijzing te komen;
- het negeren van de belangen van klager en van maatschappelijke, sociale en ecologische belangen door de enkele gerichtheid van aangeslotene op de belangen van de gemeente;
- geen zorgvuldige en voortvarende schadeafhandeling en het klakkeloos overnemen van onjuiste aannames van de gemeente;
- het niet vooropstellen van het klantbelang en het niet ondernemen van adequate stappen om de problematiek op te lossen of belemmeringen weg te nemen.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene verzoekt de Tuchtraad om klager niet-ontvankelijk te verklaren, althans de klacht ongegrond te verklaren.

5.2 Aangeslotene voert aan dat een aansprakelijkheidsverzekeraar verschillende rollen heeft te vervullen. Het verlenen van rechtsbijstand is een wezenlijk onderdeel van de verplichtingen van aangeslotene jegens haar verzekerde, maar aangeslotene kijkt als verzekeraar zeker verder dan enkel het partijbelang. Betwistingen van aansprakelijkheid door een verzekerde worden niet klakkeloos overgenomen. Ook niet in de zaak van klager tegen de gemeente. Aangeslotene heeft zich op basis van opgevraagde documentatie een zelfstandig oordeel gevormd. De zelfstandige zienswijze van aangeslotene (onderhevig aan financieel prudentieel toezicht van de Bafin en DNB) borduurt voort op de onafhankelijke en betrouwbare gegevens en inzichten van de gemeente (met een bestuursrechtelijke zorgplicht), de onafhankelijke makelaar (onderhevig aan financieel markttoezicht van de AFM) en de onafhankelijke experts (onderhevig aan hun eigen tuchtrecht). Al deze partijen zijn, zowel individueel als gezamenlijk, tot het inzicht gekomen dat de gemeente niet aansprakelijk is. Aangesloten heeft haar standpunt in begrijpelijke taal aan klager gecommuniceerd en is steeds bereid haar standpunt op basis van nieuwe informatie of stellingen van klager te heroverwegen. De Gedragscode Verzekeraars brengt geen omkering van de bewijslast mee.

5.3 In de kern kan klager zich niet verenigen met de betwisting van de aansprakelijkheid. Klager heeft tot op heden geen overtuigende tegenargumenten kunnen aanvoeren. Klager gebruikt de Tuchtraad ten onrechte om tot een andere beoordeling van de aansprakelijkheid van de gemeente te komen. Hiervoor is de Tuchtraad niet bedoeld.

## 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 (art. 6 lid 4 van het Reglement).

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

### *Ontvankelijkheid van klager*

6.3 Voordat de Tuchtraad toekomt aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager.

6.4 Aangeslotene heeft in dit verband opgemerkt dat klager ten onrechte de Tuchtraad gebruikt om tot een andere beoordeling van de aansprakelijkheid te komen. De Tuchtraad is van oordeel dat klager ontvankelijk is. De klachten van klager zien ook op mogelijk tuchtrechtelijk relevante gedragingen van aangeslotene. Voor zover de klacht van klager een herbeoordeling van de aansprakelijkheidsvraag vergt, is de Tuchtraad niet bevoegd dat deel van de klacht te behandelen.

### *Geen verwijtbaar gedrag van aangeslotene*

6.5 De Tuchtraad stelt voorop dat een aansprakelijkheidsverzekeraar bij de behandeling van een aansprakelijkheidsclaim optreedt ten behoeve van de eigen verzekerde (in dit geval de gemeente) en daarbij grote vrijheid heeft. De verzekeraar is een partij-vertegenwoordiger. De verzekeraar dient zich – naar analogie van de tuchtrechtspraak voor advocaten – wél te onthouden van grensoverschrijdende gedragingen.<sup>1</sup> Het gaat er dan bijvoorbeeld om dat geen onnodig grievende uitspraken mogen worden gedaan.

6.6 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene binnen de haar toekomende vrijheid van handelen is gebleven. De wijze waarop aangeslotene de aansprakelijkheidsclaim van klager ten behoeve van de gemeente heeft behandeld, geeft geen blijk van grensoverschrijdend gedrag jegens klager. Aangeslotene heeft gemotiveerd gereageerd op de aansprakelijkheidsclaims van klager. Het is niet gebleken dat aangeslotene daarbij klakkeloos onjuiste aannames van de gemeente heeft overgenomen. Aangeslotene heeft zich redelijkerwijs mogen baseren op onder meer het onderzoek van de gemeente. Tot een verder zelfstandig onderzoek was zij jegens klager niet gehouden. Ook voor het overige biedt het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat aangeslotene jegens klager tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6.7 De conclusie is dat de klacht ongegrond is.

## 7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

---

<sup>1</sup> Vergelijk uitspraak TrV 22-002, onder 7.5 en uitspraak TrV 21-001, onder 5.6.

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