

UITSPRAAK 25-017

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

[naam klaagster], gevestigd te [plaatsnaam], hierna te noemen 'klaagster',
gemachtigde: [naam vertegenwoordiger], hierna te noemen 'de vertegenwoordiger',

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 klaagster van 4 november 2024,
- het verweer van aangeslotene van 25 februari 2025,
- de repliek van klaagster van 14 april 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 2 mei 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 dekking van brand- en andere schade onder de door klaagster afgesloten WEGAM en AVB en over de behandeling van de daarover door klaagster bij aangeslotene ingediende directieklacht.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft bij aangeslotene een Werkgeversaansprakelijkheidsverzekering voor motorrijtuigbestuurders (hierna: WEGAM) en een Aansprakelijkheidsverzekering voor Beroepen en bedrijven (hierna: AVB).

3.2 Op 2 september 2022 hebben medewerkers van klaagster voor het winkelpand van klaagster met een jerrycan een bezorgscooter afgetankt. Eén van de medewerkers heeft een aansteker bij de tankdop en jerrycan gehouden, waardoor de scooter in brand is gevlogen. Er is schade ontstaan aan geparkeerde auto's, aan de winkelruit en de voordeur van het winkelpand en aan een laadpaal. Klaagster heeft op 14 december 2022 via haar assurantietussenpersoon de schade bij aangeslotene gemeld.

3.3 Per e-mail van 9 december 2022 heeft aangeslotene de claim afgewezen: "Omdat de werknemer van verzekerde de schade met opzet heeft veroorzaakt, en ook omdat het een motorrijtuig betreft, is dekking op de AVB uitgesloten (zie art. 9.3 en 9.4 van de polisvoorwaarden AVB 0812)."

3.4 De vertegenwoordiger van klagster heeft over de afwijzing van de claim op 21 december 2023 een directieklacht ingediend bij aangeslotene. Zij stelt daarin – kort samengevat – dat de afwijzing niet naar behoren is onderbouwd en dat de aangedragen gronden van afwijzing niet juist zijn. Er is op meerdere punten onzorgvuldig dan wel onrechtmatig jegens klagster gehandeld: 1) door ten onrechte niet te erkennen dat de schade onder de WEGAM valt, 2) door te miskennen dat voor alle ontstane schade dekking bestaat, omdat het beroep op de AVB-uitsluiting voor ‘schade met of door een motorrijtuig’ niet opgaat, en 3) door ten onrechte een beroep te doen op de opzetclausule in de AVB. Als gevolg van dit handelen van aangeslotene heeft klagster kosten moeten maken. De vertegenwoordiger stelt ook, onder verwijzing naar een daartoe strekkende verklaring, dat de werknemer die de tank aan het bijvullen was, zowel schade aan zijn jas als letselschade heeft opgelopen.

3.5 De voorzitter van het klachtenbureau van aangeslotene heeft – mede namens de directie – per e-mail van 19 januari 2024 op de klacht gereageerd. Het klachtenbureau is van mening dat de eerdere afwijzing niet voldoende gemotiveerd was en dat de zaak om verdere verdieping vraagt. De voorzitter van het klachtenbureau heeft het dossier terugverwezen naar de dossierbehandelaar(s) en sluit de e-mail als volgt af: *“Mogelijk dat een pragmatische oplossing in deze de voorkeur zou verdienen teneinde een langdurig debat te voorkomen, maar ik herinner me uit andere zaken dat U daar niet vlug voorstander van bent. Niettemin zijn wij toch maar zo vrij om dit vast op tafel te leggen.”*

3.6 De vertegenwoordiger heeft per e-mail van 19 februari 2024 gereageerd. Zij stelt in deze e-mail onder meer dat de klachtenprocedure niet juist is verlopen. Daarnaast wijst de vertegenwoordiger erop dat het dossier zou worden terugverwezen naar de dossierbehandelaar(s), maar dat zij nog steeds geen inhoudelijke reactie heeft ontvangen. Bovendien is het dossier opnieuw in handen gegeven van de behandelaar die in eerste instantie is tekortgeschoten. Verder vindt zij de hierboven geciteerde volzin ongepast, omdat de voorzitter van het klachtenbureau daarmee op de persoon van de vertegenwoordiger speelt. De vertegenwoordiger vraagt om een inhoudelijk antwoord van de directie op alle punten in de klachtbrief en om een andere houding naar haar als belangenbehartiger, naar benadeelden en naar verzekerden.

3.7 De voorzitter van het klachtenbureau heeft per e-mail van 6 maart 2024 gereageerd. Hij biedt in deze e-mail zijn verontschuldiging aan voor de wijze waarop het dossier is behandeld. Ook licht hij toe waarom er geen dekking is onder de WEGAM of de AVB. Aangeslotene is om haar moverende redenen, “zoals de aanvankelijk ontbrekende redenen en tijdsverloop”, bereid tot het treffen van een minnelijke regeling en wenst daartoe de schade in kaart te brengen.

3.8 De vertegenwoordiger heeft bij brief van 10 juni 2024 opnieuw een directieklacht ingediend. Bij brief van 15 juli 2024 en bij e-mail van 3 oktober 2024 heeft zij aangeslotene een rappel gestuurd. Op 4 november 2024 heeft zij de onderhavige klacht bij de Tuchtraad ingediend. Op 7 november 2024 heeft de Manager Personenschade en Intermediaire Producten van aangeslotene aan de vertegenwoordiger een e-mail gestuurd, met in de bijlage zijn reactie van 31 oktober 2024. In die reactie staat dat door een verhuizing van aangeslotene de nog aan haar oude adres gerichte brieven van de vertegenwoordiger van 10 juni 2024 en 15 juli 2024 niet bij haar zijn bezorgd en dat aangeslotene de nieuwe directieklacht pas met de

e-mail van 3 oktober 2024 voor het eerst heeft ontvangen. Aangeslotene handhaaft haar inhoudelijke standpunt, maar verklaart zich bereid, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, de door de vertegenwoordiger aangevoerde schadeposten onder de AVB te vergoeden.

3.9 De vertegenwoordiger heeft bij e-mail van 8 november 2024 geantwoord dat zij haar inhoudelijke standpunten handhaaft, maar blij is met de door aangeslotene voorgestelde betalingen. Op 14 november 2024 heeft aangeslotene in een e-mail laten weten dat de betalingen zullen worden gedaan.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Volgens klaagster heeft aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf en het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad.

4.2 De vertegenwoordiger heeft in haar klachtbrief de volgende punten als klachtwaardig benoemd. Zij schrijft:

“Het gaat hier dus mis op:

- de Gedragscode Behandeling Letselschade in de zin van het benaderen van een letselschadeslachtoffer;*
- oneigenlijke verkoopmotieven door de AVB en WEGAM als communicerende vaten te verkopen, maar dat in de praktijk juist er geen gaten zijn afgedicht, waarvan een werkgever kon wanen dat die afgedicht zouden zijn en anders ook andere beslissingen had genomen (art. 2.3 onder 4 en 9 Gedragscode Verzekeraars);*
- het anoniem laten van de behandelaar van de klacht, die dus op zijn/haar handelen niet aanspreekbaar is, maar ook dezelfde persoon kan zijn die eerder onderwerp van de klacht was en/of anderszins niet met een frisse, objectieve blik de zaak kan belijken.*
- Onzorgvuldigheid ter zake van afwijzingen (art. 2.3 onder 11 Gedragscode Verzekeraars)*
- Het geen enkel verantwoordelijkheid nemen voor de schade door onzorgvuldigheid (art. 2.3 onder 11 Gedragscode Verzekeraars)”.*

De vertegenwoordiger heeft in de klachtbrief en in de repliek in de procedure bij de Tuchtraad een toelichting gegeven op deze klachten. Zij voert – kort samengevat – het volgende aan.

4.3 Op basis van de schademelding zoals deze door de tussenpersoon is gedaan, was het aannemelijk dat er mogelijk ook letselschade was ontstaan bij een van de betrokken medewerkers. In het kader van een zorgvuldige afwikkeling en het actieve beleid zoals dat in de Gedragscode Behandeling Letselschade is voorgeschreven, had aangeslotene hiernaar moeten vragen. Het is ongepast en onbehoorlijk dat aangeslotene de vertegenwoordiger opdroeg de letselschadezaak in kaart te brengen, terwijl duidelijk kon en moest zijn dat zij daartoe niet gerechtigd is en kan zijn. Aangeslotene had hierover bij de verzekerde zelf navraag moeten doen.

4.4 De voorzitter van het klachtenbureau heeft in zijn e-mail van 19 januari 2024 aangegeven dat het dossier wordt terugverwezen naar de dossierbehandelaar(s). Vervolgens heeft de voorzitter van het klachtenbureau in zijn e-mail van 6 maart 2024 inhoudelijk op de klacht gereageerd. Het dossier is dus niet teruggestuurd naar de betrokken behandelaar, maar

door de voorzitter zelf afgedaan. Het laakbaar gedrag zit vooral in de wijze waarop de klachtbehandeling heeft plaatsgevonden. Er is tot twee keer toe een reactie op de klacht gekomen van een manager van een schadeafdeling, die niet is ondertekend door de directie van aangeslotene.

4.5 De klacht ziet ook op de reactietermijn en op de vertraging van de klachtenafwikkeling. Aangeslotene heeft de directieklacht van 21 december 2023 pas op 6 maart 2024 inhoudelijk beantwoord en de directieklacht van 10 juni 2024 opnieuw maandenlang, tot 7 november 2024, onbeantwoord gelaten. Aangeslotene had er alle belang bij te veinzen dat de directieklacht van 10 juni 2024 reeds door haar was afgehandeld vóór het indienen van de klacht bij de Tuchtraad. De stelling van aangeslotene dat zij integer handelt is dus niet juist en niet onderbouwd.

4.6 Op basis van de informatie op de website van aangeslotene mocht de verzekerde ervan uitgaan dat schade met of door een motorrijtuig tijdens werktijd, die niet onder de WAM- of AVB-polis is gedekt, onder de WEGAM is gedekt. De uitsluiting voor schade ‘verband houdende met een motorrijtuig’ komt niet overeen met wat er op de website over de dekking staat vermeld (‘schade met of door een motorrijtuig’). Aangeslotene laat dus onduidelijkheid bestaan. Dit is laakbaar handelen. Het gaat in dit geval niet om schade met of door een motorrijtuig, maar om een bedrijfsongeval. Ook het beroep op opzet is niet terecht, nu het niet gaat om opzettelijk handelen van de werkgever.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene is van mening dat zij niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

5.2 Aangeslotene erkent dat de klachtbehandeling sneller had gekund en biedt voor de ontstane vertraging haar verontschuldigen aan. Ook erkent aangeslotene dat de eerste afwijzing van de dekking van 9 december 2022 te mager was gemotiveerd. Zij heeft de vertegenwoordiger laten weten dat intern om een nadere motivering is gevraagd. Nadat het dossier opnieuw is beoordeeld, is op 6 maart 2024 een inhoudelijke reactie op de klacht gegeven.

5.3 Klaagster had er in redelijkheid niet op mogen vertrouwen dat er in dit specifieke geval dekking zou worden geboden. De AVB biedt uitdrukkelijk geen dekking bij opzet en voor schade verband houdende met een motorrijtuig, hetgeen hier het geval was. De WEGAM biedt alleen dekking voor ‘schade van een onderschikte die als bestuurder van een motorrijtuig betrokken raakt bij een verkeersongeval’. De betrokken medewerkers zaten niet op de scooter en kwalificeren dus niet als bestuurder en bovendien is er geen sprake van een verkeersongeval. Aangeslotene heeft in de e-mail van 6 maart 2024 de aanvankelijk te magere uitleg waarom er geen dekking was onder de AVB, gerepareerd. Daarmee was alsnog sprake van een zorgvuldige afwijzing. De facto heeft aangeslotene overigens wel spiegelbeelddekking gegeven. Zij heeft de schade alsnog onder de AVB afgewikkeld. Van oneigenlijke verkoopmotieven, -methoden en -uitingen is geen sprake.

5.4 De voorzitter van het klachtenbureau heeft, mede in overleg met de directie, op 19 januari 2024 gereageerd op de directieklacht van 21 december 2023. De voorzitter van het klachtenbureau heeft zorgvuldig gehandeld door het dossier terug te verwijzen naar de

dossierbehandelaar(s) om de dekking opnieuw te beoordelen. De betrokkenheid van de directie blijkt ook uit het feit dat de CEO van aangeslotene op 1 maart 2024 een telefonische bespreking heeft gehad met de vertegenwoordiger over de klacht.

5.5 Aangeslotene heeft op verdedigbare en onderbouwde gronden dekking afgewezen en later toch besloten dekking onder de AVB te verlenen. Aangeslotene heeft dus, anders dan de vertegenwoordiger stelt, wel zorgvuldig gehandeld en verantwoordelijkheid genomen voor de schade. Aangeslotene verkeerde in de gerechtvaardigde verwachting dat de zaak met haar e-mail van 14 november 2024 en haar betaling was afgedaan.

5.6 Pas in de directieklacht van 21 december 2023 is door de vertegenwoordiger voor het eerst gesteld dat ook sprake zou zijn van letselschade. Aangeslotene heeft de vertegenwoordiger gevraagd die schade te specificeren en de in de directieklacht genoemde verklaring ter onderbouwing van die claim aan haar toe te sturen. De vertegenwoordiger heeft de letselschade in het vervolgtraject niet gespecificeerd en de verklaring niet toegestuurd. De verklaring is pas bij de repliek in deze procedure overgelegd. Dat is een verklaring van 29 maart 2023 van [naam], waarin hij spreekt over vergoeding aan hem van 'mentale en fysieke schade'. Dit is niet verder uitgewerkt. De betrokken werknemer heeft, voor zover aangeslotene bekend, klaagster nooit aansprakelijk gesteld. Aangeslotene is dus niet bekend met een letselschadeclaim. Zij meent dat voor haar ook geen verplichting gold om na 3 oktober 2024, toen haar tussen de regels door duidelijk werd dat de vertegenwoordiger niet ook voor deze werknemer optrad, rechtstreeks contact met die werknemer op te nemen.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van het 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.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en acht een mondelinge behandeling niet nodig.

6.3 De klacht over de dekking van de gestelde schade onder de WEGAM en de AVB heeft in de kern betrekking op de vraag of aangeslotene voor die schade dekking had moeten verlenen. De Tuchtraad stelt voorop dat de beantwoording van die vraag buiten zijn in het Reglement beschreven taak valt en dat een ingenomen dekkingstandpunt slechts marginaal kan worden getoetst. Of het dekkingstandpunt redelijkerwijs verdedigbaar is, kan overigens in het midden blijven. Aangeslotene heeft haar afwijzende dekkingstandpunt na de door klaagster ingediende directieklacht alsnog deugdelijk onderbouwd en, bij wijze van minnelijke regeling, alsnog een aantal van de gestelde schadeposten vergoed. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene daarmee niet alleen haar verantwoordelijkheid genomen, maar zich tevens redelijk en coulant opgesteld. Van onzorgvuldig handelen of van oneigenlijke verkoopmotieven is in dit geval geen sprake.

6.4 Over de klacht dat aangeslotene heeft nagelaten contact op te nemen met het letselschadeslachtoffer, oordeelt de Tuchtraad als volgt. Nu het voor aangeslotene niet evident kenbaar was dat bij een van de medewerkers van klager sprake was van letselschade, kan haar niet worden verweten dat zij geen contact met de betrokken medewerker heeft opgenomen.

6.5 Ten aanzien van de klacht over de wijze waarop de eerste directieklacht is behandeld, overweegt de Tuchtraad als volgt. Deze aan de directie gerichte klacht is in behandeling genomen door de voorzitter van het klachtenbureau van aangeslotene. Deze heeft, nadat de dossierbehandelaar op zijn verzoek de dekking opnieuw had beoordeeld, een inhoudelijk standpunt geformuleerd en aan de vertegenwoordiger gecommuniceerd. Uit de zich in het dossier bevindende correspondentie blijkt dat de directie van aangeslotene betrokken is geweest bij de beoordeling van de klacht. Zoals eerder is beslist, dient de reactie op een directieklacht ondertekend te worden door de directie. Nu uit het dossier blijkt dat de directie van aangeslotene betrokken is geweest bij de beoordeling van de klacht, leidt dit verzuim in het onderhavige geval evenwel niet tot het oordeel dat tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld. Daarnaast blijkt uit het dossier dat de dossierbehandelaar op wiens handelen de klacht betrekking heeft, de klacht niet zelf heeft beoordeeld. Anders dan de vertegenwoordiger stelt in haar klacht, is de behandelaar van de klacht niet anoniem gebleven in de correspondentie. Daarom is die klacht in zoverre ongegrond. De klacht gaat ook over de vertraging in de behandeling van zowel de eerste als de tweede directieklacht. Aangeslotene heeft erkend dat er vertraging is ontstaan. Zij heeft ook uitgelegd dat een deel van de vertraging verband hield met de verhuizing van aangeslotene, waardoor twee per post verzonden brieven van de vertegenwoordiger niet bij aangeslotene zijn bezorgd. Gelet op de houding van aangeslotene en de handreiking die zij heeft gedaan om de zaak in der minne te regelen, ziet de Tuchtraad hier onvoldoende grond voor het oordeel dat er tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld.

6.6 Ook voor het overige ziet de Tuchtraad in het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 8 december 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnavile, mr. R.K. Pijpers, mr. C.E.C.J. Ponsioen en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.