

UITSPRAAK 25-018

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats],
gemachtigde: [naam gemachtigde]

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 4 september 2024,
- het verweer van aangeslotene van 10 april 2025,
- de repliek van klager van 13 augustus 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 10 september 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 te noemen 'het Reglement'.

2. De tuchtklacht in het kort

Volgens klager heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door de buitengerechterlijke onderhandelingen over zijn letselschade gedurende lange tijd uit de weg te gaan en deze uiteindelijk af te breken en tot eenzijdige afwikkeling over te gaan. Daarnaast heeft aangeslotene volgens klager zijn klacht over de schadeafwikkeling niet daadwerkelijk behandeld.

3. De achtergrond van de zaak

Klager is op 14 februari 2019 als bestuurder van een motor aangereden door een motorvoertuig dat voor wettelijke aansprakelijkheid was verzekerd bij aangeslotene. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid voor het ongeval erkend. Partijen hebben geen overeenstemming bereikt over de omvang van de letselschade van klager als gevolg van het ongeval. Bij brief van 8 november 2023 heeft aangeslotene deze schade eenzijdig afgewikkeld.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Volgens klager heeft aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld bij de afwikkeling van zijn letselschade en de behandeling van de klacht die klager daarover heeft ingediend.

4.2 Aangeslotene heeft structureel contact geweigerd over de afwikkeling van de schade en zelfs niet gereageerd op (aangetekende) brieven aan de directie. Klager betwist de bewering van aangeslotene dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan een online lastercampagne. Er is niets onwaar aan de prikkelende, online stellingen van klager en zijn gemachtigde, die nodig waren

door het wegduiken van aangeslotene. Er is alle bereidheid tot medewerken geweest. Aangeslotene is om een toenemende hoeveelheid aan stukken ter onderbouwing van de schade gaan vragen, waaronder medische en financiële stukken van meer dan tien jaar voor het ongeval. Aangeslotene is telkens voorbijgegaan aan verzoeken om een persoonlijk gesprek om de lucht te klaren en tot procesafspraken te komen. Er is ook geen onhoudbare vordering neergelegd, maar enkel een aanzet tot een schadeopstelling als basis voor een bespreking. Klager was ontevreden en had na drie jaar recht op onafhankelijke bemiddeling. In plaats daarvan heeft aangeslotene met gretigheid de onderhandelingen afgebroken, terwijl die nauwelijks hebben plaatsgevonden. Klager acht de eenzijdige afwikkeling laakbaar en onverdedigbaar, en de achterliggende berekening volstrekt onvoldoende.

4.3 Aangeslotene heeft een kille en formalistische houding aangenomen zonder bereidheid om als volwassenen aan tafel te gaan zitten en een letselschadeslachtoffer met empathie tegemoet te treden. Er is sprake van een patroon dat de goede naam en faam, het vertrouwen in en de reputatie van de verzekeringsbranche ernstige schade toebrengt. Volgens klager heeft aangeslotene meerdere inbreuken gemaakt op de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Behandeling Letselschade.

4.4 Daarnaast heeft de klacht betrekking op de behandeling van de klacht over de schadeafwikkeling door aangeslotene. Volgens klager is niet gebleken van enige daadwerkelijke klachtbehandeling bij aangeslotene. De reactie op de klacht van de klachtenfunctionaris van aangeslotene was duidelijk geschreven door de schadebehandelaar en deels zelfs knip- en plakwerk uit diens laatste brieven. Hiermee heeft aangeslotene ook niet voldaan aan de Gedragscode Klachtbehandeling.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene stelt dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.2 Aangeslotene heeft redelijkerwijs alles gedaan wat van haar als verzekeraar mag worden verwacht. Zij heeft meerdere acties ondernomen om tot een snelle en gedegen afwikkeling te komen, onder meer door gesprekken te voeren met klager en zijn (eerdere) gemachtigde bij aangeslotene op kantoor, door op verzoek van klager en zijn gemachtigde het dossier in handen van een nieuwe behandelaar te geven, door een uitgebreide toelichting te geven op de beoordeling van de schadeposten, door meermaals een afwikkelingsvoorstel te doen en een heroverweging toe te zeggen in het geval dat benodigde bewijsstukken zouden worden overgelegd.

5.3 De poging van klager en zijn gemachtigde om hun eigen opstelling te bagatelliseren slaagt niet. Klager en zijn belangenbehartiger probeerden aangeslotene door een online campagne onder druk te zetten om een bedrag te betalen dat zij willen ontvangen, ongeacht of daar grond voor bestaat. Klager en zijn gemachtigde verzochten contact, maar werkten dat ook tegelijk tegen. De zaak leende zich niet voor bemiddeling door een derde. Klager en zijn gemachtigde hebben daar ook nooit om gevraagd.

5.4 Door de aan klager en zijn gemachtigde bij herhaling geboden mogelijkheid om de gestelde schade te onderbouwen, hun weigering die onderbouwing aan te leveren, de evident ongegronde schadeopstelling van klager, de chantage en de online campagnes die aangeslotene

als laster heeft ervaren, heeft aangeslotene zich genoodzaakt gezien de schade eenzijdig af te wikkelen. Daarbij heeft aangeslotene de schade berekend op basis van een orthopedische expertise en informatie van een arbeidsdeskundige en een onafhankelijke bedrijfseconoom. Het afbreken van de onderhandelingen en de wijze waarop aangeslotene dit heeft gedaan, is in ieder geval niet onverdedigbaar.

5.5 Aangeslotene betwist ook dat de Gedragscode Klachtbehandeling is geschonden. Dat klager het kennelijk oneens is met de beoordeling van de klachtenfunctionaris maakt niet dat de klachtenprocedure niet is gevolgd.

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 Gedragscode Behandeling Letselschade en de Gedragscode Klachtbehandeling waaraan partijen hebben gerefereerd, behoren in dit geval niet tot het toetsingskader van de Tuchtraad, omdat klager de klacht als belanghebbende als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f heeft ingediend. De normen in deze gedragscodes kunnen wel een rol spelen bij de uitleg en toepassing van de normen die in de (wel toepasselijke) Gedragscode Verzekeraars zijn opgenomen.

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

6.4 De Tuchtraad is van oordeel dat het besluit van aangeslotene om de buitengerechtelijke onderhandelingen af te breken en de schade eenzijdig af te wikkelen onder de gegeven omstandigheden niet onverdedigbaar is. Het dossier geeft blijk van reële inspanningen van aangeslotene om in overleg tot overeenstemming te komen. Er heeft regelmatig, en van de aanvang af, overleg plaatsgevonden tussen de eerdere gemachtigde van klager en de door aangeslotene ingeschakelde schaderegelaar. Na overname van het dossier door de huidige gemachtigde van klager is de gestelde schade aanzienlijk verhoogd. Daarover heeft zowel schriftelijk als mondeling overleg met aangeslotene plaatsgevonden, waarbij aangeslotene diverse inhoudelijke bedenkingen tegen de schadeopstelling naar voren heeft gebracht en heeft verzocht de gestelde schade te onderbouwen. Naar het oordeel van de Tuchtraad is het alleszins begrijpelijk dat aangeslotene een verdere inhoudelijke bespreking pas zinvol achtte na ontvangst van schriftelijke stukken ter onderbouwing van de gestelde schade. Klager heeft echter bij herhaling geweigerd om de gevraagde medische informatie en stukken ter onderbouwing van de door hem gestelde schade te verstrekken. Klager en zijn gemachtigde hebben in correspondentie benadrukt dat vergoed moet worden wat zij redelijk vinden. Bij deze stand van zaken acht de Tuchtraad – wat er verder ook zij van de online uitspraken van klager en zijn gemachtigde – het niet onbegrijpelijk dat aangeslotene geen vertrouwen meer had in verdere buitengerechtelijke onderhandelingen en niet onverdedigbaar dat aangeslotene tot eenzijdige afwikkeling is overgegaan. Daarmee heeft aangeslotene de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf niet geschaad.

6.5 Ook voor het overige ziet de Tuchtraad geen aanwijzingen voor tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van aangeslotene. Daarbij merkt de Tuchtraad nog op dat de behandeling van de klacht van klager over de schadeafwikkeling door de klachtenfunctionaris van aangeslotene summier is geweest, maar wel afdoende. Klager heeft niet gesteld in welk opzicht de reactie onvolledig is. Niet valt in te zien waarop de klachtenfunctionaris nog meer had moeten reageren gelet op het herhaalde standpunt van aangeslotene dat zij het vertrouwen in verdere onderhandelingen verloren had.

6.6 Samenvattend oordeelt de Tuchtraad dat de klacht ongegrond is.

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 Sonnaville, mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.