

UITSpraak 26-001

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van de voorzitter van de Geschillencommissie van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) van 22 mei 2025,
- het verweer van aangeslotene van 17 juli 2025,
- de repliek van klaagster van 2 augustus 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 28 augustus 2025.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht van klaagster betreft de behandeling van haar letselschadedossier door aangeslotene als rechtsbijstandsverzekeraar na een val in een sportschool in oktober 2013. Klaagster verwijt aangeslotene met name schending van diverse gedragsregels uit de Gedragscode Behandeling Letselschade, hierna ook 'GBL'.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster is in 2013 op een loopband in een sportschool ten val gekomen. Zij heeft zich toen tot aangeslotene gewend met het verzoek haar bij te staan in de behandeling van haar letselschadeclaim richting de wederpartij. Er is vervolgens een schadebehandelingstraject gestart, dat jarenlang heeft geduurd.

3.2 Klaagster heeft zich tot Kifid gewend en verzocht haar klacht over de handelwijze van aangeslotene voor te leggen aan de Tuchtraad.

3.3 De voorzitter van de Geschillencommissie Kifid heeft hieraan gehoor gegeven en de klacht van klaagster bij brief van 22 mei 2025 aan de Tuchtraad voorgelegd.

4. De klacht bij de Tuchtraad

Klaagster is van mening dat aangeslotene verschillende gedragsregels van de Gedragscode Behandeling Letselschade heeft geschonden en hierdoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Klaagster heeft in de schriftelijke procedure een jarenlang traject toegelicht, waarin

zij zich onvoldoende gehoord, ondersteund en serieus genomen heeft gevoeld door aangeslotene. Door het ontbreken van volledige informatie, het niet naleven van verschillende regels uit de GBL, het uitblijven van juridische en praktische actie en het niet faciliteren van een passende oplossing is haar zaak in haar ogen onnodig vertraagd.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene stelt, samengevat, dat het dossier van klaagster omvangrijk is en meer dan 10 jaar heeft voortgeduurd, met betrokkenheid van meerdere belangenbehartigers. In die periode is steeds gezocht naar voortgang via onderhandelingen, het opvragen van medische informatie en adviezen, en het voorstellen van expertise en geschillenregelingen. Aangeslotene stelt dat zij steeds zorgvuldig, transparant en oplossingsgericht heeft gehandeld. Ook bij meningsverschillen over de haalbaarheid of schadehoogte is binnen de regels en mogelijkheden van de polis gehandeld, inclusief het al dan niet vergoeden van externe kosten. Dat klaagster teleurgesteld is over het verloop van het traject betekent niet dat aangeslotene de gedragsregels heeft geschonden. Uit het dossier blijkt juist dat deze zijn nageleefd.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van het Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

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

6.3 De Tuchtraad constateert dat sprake is geweest van een lang schadebehandelingstraject, zonder een voor klaagster bevredigend resultaat. De Tuchtraad kan uit het dossier echter niet afleiden dat dit is te wijten aan onvoldoende inzet of gedegen aanpak aan de kant van aangeslotene. In de procedure bij de Tuchtraad heeft aangeslotene in voldoende mate toegelicht wat zij de afgelopen jaren in dit dossier voor klaagster heeft gedaan. Zo heeft aangeslotene veelvuldig contact gehad met de wederpartij over een mogelijke regeling en heeft zij de voorstellen van de wederpartij telkens aan klaagster voorgelegd, met daarbij een uitleg over de opties en de praktisch betekenis daarvan. Aangeslotene heeft gedurende het traject verschillende medische adviezen opgevraagd. Ook heeft aangeslotene op verzoek van klaagster verschillende malen een andere behandelaar aan het dossier toegewezen en heeft aangeslotene zich bereid getoond om toepassing te geven aan de geschillenregeling. De Tuchtraad ziet dus onvoldoende aanknopingspunten in het dossier voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad acht de klacht van klaagster ongegrond.

Aldus is beslist op 20 januari 2026 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild, mr. C.E.C.J. Ponsioen en mr. R.K. Pijpers, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.