

**UITSPRAAK 26-005**

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], gevestigd te [plaatsnaam], 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 klacht van klaagster van 1 mei 2025 en de aanvulling daarop van 18 juli 2025,
- het verweer van aangeslotene van 11 september 2025,
- de repliek van klaagster van 13 oktober 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 26 november 2025.

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

**2. De tuchtklacht in het kort**

In de kern gaat de klacht over het niet meenemen van de door klaagster aan de benadeelden voorgeschoten buitengerechtelijke kosten in de schadeafwikkeling, onheuse bejegening en een onzorgvuldige klachtafhandeling.

**3. De achtergrond van de zaak**

Op 20 maart 2018 heeft een ongeval plaatsgevonden waarbij drie gezinsleden (hierna te noemen: 'de benadeelden') letselschade hebben opgelopen. Een verzekerde van [handelsnaam verzekeraar] (hierna: [handelsnaam verzekeraar]) is aansprakelijk voor dit ongeval, reden waarom [handelsnaam verzekeraar] de letselschadeafwikkeling ter hand heeft genomen. Medio februari 2019 hebben de benadeelden zich tot klaagster gewend met het verzoek hen bij te staan bij de verdere behandeling van hun letselschade door [handelsnaam verzekeraar]. In 2021 heeft aangeslotene zich, als rechtsbijstandsverzekeraar van de benadeelden, tot klaagster gericht met het bericht dat zij op verzoek van de benadeelden de behandeling van hun letselschadezaken van klaagster overneemt. Nadien heeft klaagster aan aangeslotene verzocht de openstaande (buitengerechtelijke) kosten in de schadeafwikkeling met [handelsnaam verzekeraar] mee te nemen. Tussen klaagster en aangeslotene is hierover veelvuldig gecommuniceerd. Op enig moment heeft aangeslotene ervoor gekozen niet meer op de communicatie c.q. verzoeken van klaagster te reageren en de (buitengerechtelijke) kosten niet in de schadeafwikkeling mee te nemen. Klaagster heeft bij aangeslotene een klacht over de gang van zaken ingediend. Klaagster is ontevreden gebleven en heeft zich rechtstreeks tot de Tuchtraad gewend en een klacht tegen aangeslotene ingediend.

#### 4. De klachten bij de Tuchtraad

In de kern komt de klacht van klaagster erop neer dat aangeslotene de door haar voorgeschoten buitengerechtelijke kosten ten onrechte buiten de schadeafwikkeling met [handelsnaam verzekeraar] heeft gelaten, waardoor zij én de benadeelden zijn benadeeld. Zij stelt dat aangeslotene hierdoor verschillende gedragscodes heeft geschonden. Ook stelt klaagster dat aangeslotene haar onheus heeft bejegend en haar klacht onzorgvuldig heeft behandeld. Klaagster is van mening dat aangeslotene gelet hierop tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene stelt allereerst dat klaagster niet kan worden ontvangen in haar klachten, omdat ze niet als belanghebbende in de zin van artikel 6 lid 2, aanhef en onder f, van het Reglement kan worden aangemerkt.

5.2 Verder is aangeslotene samengevat van mening dat zij steeds zorgvuldig, transparant en volgens wet- en gedragsregels heeft gehandeld. Zij benadrukt dat de buitengerechtelijke kosten niet konden worden meegenomen in de schadeafwikkeling, omdat de benadeelden dit niet wilden. Ook vindt aangeslotene dat klaagster zelf het conflict heeft vergroot en de kosten heeft laten oplopen. Aangeslotene stelt dat haar klachtafhandeling correct en volgens de regels is verlopen.

#### 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.

#### *Beoordeling ontvankelijkheid*

6.3 Allereerst beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Daarbij toetst de Tuchtraad bij een rechtstreeks ingediende klacht, op grond van de artikelen 5 lid 2 en 6 lid 2, aanhef en onder f, van het Reglement of de indiener van de klacht een belanghebbende is zoals bedoeld in artikel 1, aanhef en onder f, van het Reglement. Daarin is bepaald dat onder 'belanghebbende' wordt verstaan: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan.

6.4 De benadeelden die (in hun verhouding tot [handelsnaam verzekeraar]) gedurende een bepaalde periode door klaagster zijn bijgestaan, zijn als verzekerden onder de rechtsbijstandsverzekering van aangeslotene, in hun verhouding tot aangeslotene aan te merken als consument in de zin van artikel 1, aanhef en onder e, van het Reglement. Consumenten vallen echter uitdrukkelijk niet onder de definitie van belanghebbende in artikel 1, aanhef en onder f, van het Reglement. Hieruit volgt dat ook klaagster in de verhouding tot aangeslotene niet onder het belanghebbende begrip valt. Bovendien heeft klaagster de

benadeelden in hun verhouding tot aangeslotene sowieso niet terzijde gestaan, nu de benadeelden aangeslotene hebben verzocht de behandeling van hun letselschadezaken van klagster over te nemen. De Tuchtraad is dan ook van oordeel dat klagster niet in haar klacht kan worden ontvangen.

6.5 De conclusie is dat klagster niet-ontvankelijk is in haar klacht.

#### 7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk.

Aldus is beslist op 3 april 2026 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, en mr. C.E. du Perron, mr. C.A. Streefkerk, mr. J.A. Schaap, en mr. C.E.C.J. Ponsioen, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten als secretaris.