

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSPRAAK 17-015

in de zaak nr. TFD 16-018

ingediend door:

[Naam 1], wonende te [plaatsnaam],
hierna te noemen 'klaagster',

met betrekking tot:

[Naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder g van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Klaagster is door haar werkgever [naam 2] (hierna: [naam 2]) uitgezonden als loempia-inpakster bij [naam 3] (hierna: [naam 3]). [naam 3] is bij aangeslotene verzekerd tegen aansprakelijkheid.

2.2 Bij brieven van 3 juni 2015 heeft de advocaat van klaagster, mr. [naam 4], [naam 2] en [naam 3] aansprakelijk gesteld voor een bedrijfsongeval op 26 maart 2015 als gevolg waarvan klaagster letsel aan de rechterhand heeft opgelopen. Mr. [naam 4] heeft met deze brief een formulier meegestuurd waarmee [naam 3] op 10 april 2015 melding heeft gemaakt van het ongeval.

2.3 Bij brieven van 1 juli 2015 heeft aangeslotene klaagster en [naam 4] bericht dat zij de toedracht van het voorval en de aansprakelijkheid zal onderzoeken en dat zij de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) onderschrijft. Aangeslotene heeft [naam 4] in de brief van 1 juli 2015 verzocht opgave te doen van eventuele getuigen van het ongeval en om informatie te verschaffen over het letsel van klaagster.

2.4 Op 23 juli 2015 heeft aangeslotene [naam 5] opdracht gegeven de toedracht van het ongeval te onderzoeken en bij brief van dezelfde datum mr. [naam 4] hierover geïnformeerd. Mr. [naam 6] van dat bureau heeft het onderzoek verricht.

2.5 Mr. [naam 4] heeft bij brief van 13 augustus 2015 aan aangeslotene meegedeeld dat de omstandigheden waaronder het ongeval heeft plaatsgevonden reeds zijn beschreven in de aansprakelijkstelling, terwijl aangeslotene de relevante informatie en antwoorden op de door hem gestelde vragen nog niet heeft gegeven. Hij heeft tevens verzocht om transparantie en toezending van volledige informatie teneinde te kunnen beoordelen of het noodzakelijk is dat het door mr. [naam 6] gewenste gesprek met klaagster, dat op 14 september 2015 was

gepland, doorgang vindt. Tot slot heeft mr. [naam 4] bij genoemde brief een verslag gevoegd van een gesprek met klaagster op 20 april 2015.

Na een nadere toelichting van aangeslotene bij brief van 3 september 2015 over de noodzaak van het gesprek heeft mr. [naam 4] aangeslotene bij brief van 4 september 2015 bericht dat de afspraak van 14 september 2015 geen doorgang kan vinden omdat hij eerst het expertiserapport wenst in te zien en dat het gewenste gesprek alsnog kan plaatsvinden indien de aansprakelijkheid op basis van het rapport nog niet kan worden beoordeeld.

2.6 Mr. [naam 6] heeft op 18 september 2015 rapport uitgebracht. Hierin staat de volgende omschrijving van het evenement: “betrokkene zou zijn uitgegleden op een trap van een overbrugging in de inpakhal van verzekerde”. De aard van het letsel is als volgt omschreven: “er zou sprake zijn van een fractuur in de rechter pols/hand”. Voorts staat in het rapport:

e. Lezing verzekerde

Verzekerde heeft via [naam 2] vernomen dat betrokkene zou zijn gevallen in de inpakhal terwijl zij een trap van het brugdeel zou hebben betreden. Op aangeven van [naam 2] werd zonder verdere navraag een summiere ongevallenregistratie opgemaakt. De toedracht is verzekerde onbekend. Evenmin is zij in staat gesteld het ongeval te onderzoeken, omdat zij eerst op 10 april 2015 over het vermeende voorval is geïnformeerd. Verzekerde gaf aan dat zij door betrokkene niet over het vermeende voorval is geïnformeerd. Medewerkers die ten tijde van het vermeende voorval werkzaam waren in de productiehal hebben betrokkene niet gehoord over een val. Uw verzekerde betwijfelt of betrokkene een arbeidsongeval in haar bedrijfsvestiging zou zijn overkomen.

(...)

f. Lezing betrokkene

Deze werd niet opgenomen, omdat de belangenbehartiger een gesprek met betrokkene heeft afgehouden.

(...)

i. Risico-inventarisatie

Een afschrift van de relevante passages uit de RI&E zijn als bijlage bijgevoegd.”

2.7 Aangeslotene heeft mr. [naam 4] bij brief van 20 oktober 2015 het expertiserapport toegezonden en hem bericht dat zij geen aansprakelijkheid erkent omdat niet is gebleken dat klaagster letsel heeft opgelopen in de uitoefening van haar werkzaamheden.

2.8 Mr. [naam 4] heeft daarop bij brief van 28 oktober 2015 gereageerd. Daarin heeft hij (onder meer) (i) meegedeeld dat de contactpersoon van [naam 2], mevrouw [naam 7], een aantal dagen per week bij [naam 3] kantoor houdt en dat personeel van [naam 2] dat aan [naam 3] is uitgezonden, zo nodig met deze contactpersoon contact kan opnemen; (ii) gevraagd waarom mr. [naam 6] in het kader van zijn onderzoek geen contact met mevrouw [naam 7] heeft opgenomen. In dat geval zou hij hebben vernomen dat klaagster de ochtend na het ongeval, voordat zij naar het ziekenhuis ging, mevrouw [naam 7] van de aard en toedracht van het ongeval in kennis heeft gesteld en haar na het ziekenhuisbezoek heeft geïnformeerd

over de aard van het letsel. Vervolgens heeft klaagster, na een korte vakantie van mevrouw [naam 7], het voorval uitvoerig besproken met mevrouw [naam 7]; (iii) meegedeeld dat, gelet hierop, het vermelde onder sub e van het rapport onjuist is en voorts dat hij de passages uit de RI&E niet heeft ontvangen en (iv) verzocht deze alsnog toe te zenden.

Bij brief van 4 november 2015 heeft mr. [naam 4] een aanvulling op zijn brief van 28 oktober 2015 gegeven en meegedeeld dat klaagster zich de maandag na het ongeval, op 30 maart 2015, bij [naam 2] heeft ziek gemeld.

2.9 Vervolgens heeft mr. [naam 4] bij brief van 23 december 2015 om een reactie gevraagd alsmede om toezending van de eerder gevraagde stukken en informatie over vervolgstappen die naar aanleiding van zijn brieven zijn genomen.

Dit verzoek om een reactie heeft hij herhaald bij brief van 25 januari 2016.

Bij brief van 17 maart 2016 heeft mr. [naam 4] opnieuw gerappelleerd. Bij die brief heeft hij een e-mail van 18 februari 2016 meegestuurd, waarin de aansprakelijkheidsverzekeraar van [naam 2] heeft bevestigd dat klaagster direct na het ongeval met mevrouw [naam 7] contact heeft opgenomen en dat die informatie aan [naam 3] is gemeld.

2.10 De schadebehandelaar van aangeslotene heeft mr. [naam 4] per e-mail van 31 maart 2016 geïnformeerd dat met 'de vernieuwde tussenkomst' van mr. [naam 6] is beoogd de dialoog te starten voor een goede beoordeling van de aansprakelijkheid en voorts dat mr. [naam 6] is verzocht de gevraagde gegevens met mr. [naam 4] te delen.

Bij brief van 4 mei 2016 heeft mr. [naam 4] aan mr. [naam 6] de inhoud van een telefoongesprek bevestigd waarin mr. [naam 6] onder meer heeft meegedeeld dat hij wel met mevrouw [naam 7] heeft gesproken maar dat het verslag van dat gesprek niet in het rapport was opgenomen. Voorts heeft mr. [naam 4] in deze brief bevestigd dat hij na ontvangst van de gevraagde informatie zal beoordelen in hoeverre het een toegevoegde waarde heeft om, zoals mr. [naam 6] heeft voorgesteld, gezamenlijk met klaagster de plaats van het ongeval te bezoeken.

2.11 Mr. [naam 4] heeft bij brief van 15 juni 2016 een klacht ingediend bij de directie van aangeslotene.

Aangeslotene heeft hierop bij brief van 7 juli 2016 gereageerd met het bericht dat de schadebehandelaar is geïnstrueerd de zaak 'voortvarend en adequaat op te pakken en actief verder te behandelen' en voorts dat de door mr. [naam 4] gestelde vragen over het expertiserapport 'op korte termijn alsnog volledig en adequaat beantwoord worden'.

In reactie daarop heeft mr. [naam 4] aangeslotene bij brief van 13 juli 2016 meegedeeld dat de reactie op de klacht ontoereikend is en dat hij voornemens is een klacht bij de Tuchtraad in te dienen. Mr. [naam 4] heeft aangeslotene in die brief voorts gevraagd om alsnog inhoudelijk op alle openstaande brieven en stukken in te gaan.

Aangeslotene heeft bij brief van 15 juli 2016 gereageerd en mr. [naam 4] de stukken behorende bij het expertiserapport toegezonden. Voorts heeft zij meegedeeld dat zij niet over een gespreksverslag van een onderhoud tussen mr. [naam 6] en mevrouw [naam 7] beschikt.

2.12 De behandeling van de schade is voortgezet en aangeslotene heeft uiteindelijk het standpunt ingenomen dat een voorlopig getuigenverhoor noodzakelijk was teneinde duidelijkheid over de toedracht te verkrijgen. Mr. [naam 4] heeft daarop het standpunt ingenomen dat zolang het verslag van het gesprek met mevrouw [naam 7] wordt achtergehouden, een voorlopig getuigenverhoor niet aan de orde is.

2.13 Bij brief van 7 september 2017 heeft mr. [naam 4] de voorkeur voor een regeling uitgesproken.

Partijen zijn tot een regeling gekomen.

2.14 Bij brief met bijlagen van 5 oktober 2016 is namens klaagster door mr. [naam 4] een klacht bij de Tuchtraad ingediend.

Aangeslotene heeft bij brief met bijlagen, door de Tuchtraad ontvangen op 1 februari 2017, verweer gevoerd.

Daarop heeft klaagster bij brief van 23 maart 2017 (hierna: repliek) gereageerd. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief 18 april 2017 (hierna: dupliek) gereageerd.

2.15 Tuchtraad heeft de zaak in aanwezigheid van mr. [naam 4] namens klaagster en van aangeslotene behandeld ter zitting van 12 september 2017.

3. De door klager ingeroepen onderdelen van de toepasselijke regeling

Gedragcode Verzekeraars

Artikel 2.3 Zekerheid bieden

Betrouwbaarheid

(...)

11. Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

Gedragcode Behandeling Letselschade

4. Vaststelling aansprakelijkheid en eerste contact

Good practice

(...)

Bij vaststelling van de aansprakelijkheid spelen waarden als oprechtheid wederkerigheid, vertrouwen en gelijkwaardigheid. (...)

Gedragregel 4: Standpunt innemen

De verzekeraar neemt binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid in.

Toelichting

(...)

Daardoor zorgt de verzekeraar dat de benadeelde niet nodeloos lang in onzekerheid verkeert.

4. De klacht

4.1 De klacht die blijkt de in 2.14 aangehaalde brieven aan de Tuchtraad is voorgelegd, gaat – samengevat – over de wijze waarop aangeslotene de schade heeft behandeld.

Volgens klaagster heeft aangeslotene in strijd met de GBL en de Gedragscode Verzekeraars, in het bijzonder artikel 11 van die Gedragscode, gehandeld door:

- I. over een periode van vijf maanden een vijftal brieven, deels voorzien van bijlagen, volledig onbeantwoord te laten en zelfs geen bevestiging van ontvangst te sturen;
- II. een rapport te laten opstellen en aan de advocaat van klaagster toe te zenden terwijl aangeslotene weet dat dit rapport niet compleet is en geen volledig en juist beeld geeft;
- III. expliciete toezeggingen, door de directie en door de schadebehandelaar zelf, om alsnog alle informatie te delen en vragen te beantwoorden niet na te komen;
- IV. niet alsnog een verslag te laten opstellen van het verhoor van mevrouw [naam 7] door mr. [naam 6], althans dit verslag achter te houden; en
- V. de behandelaar waarover bij brief van 15 juni 2016 is geklaagd de claim te laten behandelen, en de directie er niet op heeft toegezien dat haar toezeggingen dat de zaak voortvarend zou worden opgepakt door de behandelaar ook werden nagekomen.

4.2 Klaagster heeft deze klachten als volgt toegelicht.

4.3 Terwijl zij aan haar verplichtingen heeft voldaan door mevrouw [naam 7] de ochtend na het ongeval te informeren over het ongeval en haar na het ziekenhuisbezoek te informeren over het letsel en mevrouw [naam 7] hiervan direct melding heeft gemaakt bij [naam 3], bleven in totaal vijf brieven van mr. [naam 4] over een periode van vijf maanden door aangeslotene onbeantwoord. Het niet reageren op brieven en de excuses voor 'de vertraagde reactie' getuigen van arrogantie en misleiding van de gerechtvaardigde belangen van klaagster. Het was een bewuste keuze van aangeslotene om de brieven niet te beantwoorden. Anders dan aangeslotene stelt, hebben mr. [naam 4] en klaagster de principeafpraak met mr. [naam 6] niet afgezegd maar gevraagd eerst de in de brieven van 3 juni 2015 en 13 augustus 2015 gestelde vragen te beantwoorden en in te gaan op de bij de brief van 13 augustus 2015 gevoegde informatie. Indien aangeslotene direct na de aansprakelijkstelling van 3 juni 2015 de dialoog was aangegaan zou al in september/oktober een bespreking met mr. [naam 6] hebben kunnen plaatsvinden.

4.4 Aangeslotene heeft per e-mail van 31 maart 2016 toegezegd dat mr. [naam 6] zou worden verzocht de gevraagde informatie te delen. Deze heeft eerst op 3 mei 2016 telefonisch gereageerd, maar de informatie niet verstrekt. Om die reden heeft klaagster een directieklacht ingediend over het uitblijven van een reactie op de brieven van 3 juni en 13 augustus 2015 en de brieven in reactie op de afwijzing van de aansprakelijkheid van 28 oktober en 4 november 2015. Aangeslotene heeft in de reactie van de directie opnieuw een toezegging gedaan op korte termijn alle gegevens te delen en wederom gebeurde dat niet. In de wetenschap dat tussen mr. [naam 6] en mevrouw [naam 7] wel een gesprek heeft plaatsgevonden, heeft aangeslotene mr. [naam 4] bericht dat zij niet over een verslag van dat gesprek beschikt. Aangeslotene heeft de lastige bewijspositie van klaagster uitgebuit door relevante bijlagen van het expertiserapport niet mee te zenden en het verslag van het gesprek met mevrouw [naam 7] niet op te vragen of niet op te laten maken. Dit verslag werd pas toegestuurd bij de brief waarin het voorlopig getuigenverhoor werd aangekondigd. Aangeslotene is haar toezeggingen dat de vragen zouden worden beantwoord en de gegevens

zouden worden toegezonden niet nagekomen. Door toedoen van aangeslotene kon geen duidelijkheid worden verkregen over de toedracht. Het verzoek een voorlopig getuigenverhoor te houden heeft klaagster daarom ervaren als intimiderend en als een nodeloze verdere vertraging. Ter voorkoming van procedures en om inzicht te geven in de beperkte omvang van de schade heeft klaagster aangeslotene een voorstel gedaan om tot een regeling te komen.

4.5 Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met artikel 11 van de Gedragscode. Zij heeft relevante stukken en een relevant gespreksverslag achtergehouden, is niet ingegaan op verzoeken en vragen van klaagster en heeft lange tijd niet op brieven gereageerd. Aangeslotene heeft hiermee bovendien gehandeld in strijd met de in hoofdstuk 4 van de GBL genoemde ethische waarden in het kader van de vaststelling van de aansprakelijkheid. Deze waarden brengen mee dat op brieven en verzoeken om inlichtingen fatsoenlijk moet worden gereageerd, dat de dialoog open moet worden aangegaan en dat het slachtoffer erop moet kunnen vertrouwen dat de verzekeraar relevante gegevens niet achterhoudt en van een ingesteld onderzoek objectief en volledig verslag doet.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.14 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Klaagster heeft niet gespecificeerd met welke bepalingen van de GBL aangeslotene in strijd heeft gehandeld en ook heeft zij de gronden van haar klacht niet vermeld. Klaagster stelt dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars, in het bijzonder artikel 11. Aangeslotene verzoekt de klacht van klaagster aldus te verstaan dat alleen geklaagd wordt over schending van artikel 11 van de Gedragscode.

5.3 Aangeslotene heeft de schade op voortvarende wijze en in het belang van klaagster behandeld en tijdig, op grond van het expertiserapport, een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid ingenomen. Hoewel de gevraagde medewerking uitbleef – mr. [naam 4] heeft desgevraagd geen getuigen opgegeven en de door mr. [naam 6] gemaakte afspraak op 14 september jl., afgezegd – heeft aangeslotene de behandeling van de schade voortgezet. Zij heeft de relevante informatie, waarover zij beschikte, gedeeld en niet gepoogd de kwestie af te doen door niet te reageren op correspondentie. Aangeslotene herkent zich niet in het beeld dat klaagster schetst. Het lag op de weg van klaagster om aan te tonen dat zij in de uitoefening van haar werkzaamheden letsel had opgelopen. Hierin is zij niet geslaagd. Aangeslotene heeft zich desondanks steeds bereid getoond met klaagster en mr. [naam 4] de dialoog aan te gaan over de toedracht en zij is erop blijven aandringen het ongeval te onderzoeken.

5.4 Aangeslotene heeft reeds excuses aangeboden voor het feit dat zij de brieven van 28 oktober en 4 november 2015 eerst na diverse rappels heeft beantwoord. Daarna heeft aangeslotene voortvarend gehandeld. Zij heeft het initiatief genomen voor een voorlopig getuigenverhoor, toen bleek dat klaagster niet bereid was mee te werken aan het onderzoeken van de toedracht. Zij heeft hiermee haar verantwoordelijkheid genomen en gehandeld zoals van een redelijk handelend verzekeraar mocht worden verwacht. De verlate reactie op de brieven van 28 oktober en 4 november 2015 doet hieraan niets af. Aangeslotene betreurt het dat klaagster het initiatief een voorlopig getuigenverhoor te gelasten heeft ervaren als intimiderend en als een vertragingssactie. Het initiatief tot het horen van getuigen heeft de

afwikkeling uiteindelijk bespoedigd. Partijen hebben een regeling getroffen. Aangeslotene heeft geen aansprakelijkheid erkend.

5.5 In reactie op de klachtonderdelen heeft aangeslotene het volgende aangevoerd:

- I. Aangeslotene heeft met forse vertraging op de brieven van 28 oktober en 4 november 2015 gereageerd. Na de laatste rappelbrief van 17 maart 2015 heeft zij voortvarend gehandeld. Aangeslotene heeft open communicatie voor ogen gehad en heeft zich bereid getoond in dialoog met klaagster en mr. [naam 4] de onduidelijkheden over de toedracht en het voorval weg te nemen en vragen beantwoord te krijgen. Klaagster verzocht om toezending van een verslag van het gesprek van mr. [naam 6] en mevrouw [naam 7], maar omdat mevrouw [naam 7] geen getuige was van het ongeval is van dit gesprek geen verslag gemaakt. Aangeslotene had dit eerder kunnen meedelen en de stukken behorende bij het expertiserapport eerder kunnen toezenden, maar met deze stukken kon niet worden bewezen dat klaagster het letsel tijdens een bedrijfsongeval had opgelopen. Aangeslotene heeft overigens haar excuses gemaakt en direct actie ondernomen door mr. [naam 6] nogmaals in te schakelen. Zij heeft open gecommuniceerd, het belang van klaagster steeds vooropgesteld en als redelijk handelend verzekeraar conform de gedragscodes gehandeld.
- II. Aangeslotene had aanvankelijk de RI&E-bijlage van het expertiserapport niet meegezonden omdat niet was bewezen dat sprake was van een bedrijfsongeval. Op verzoek van mr. [naam 4] heeft aangeslotene deze op 15 juli 2016 alsnog toegestuurd. Het aanvankelijk niet meesturen van deze bijlage brengt niet mee dat het expertiserapport niet compleet is dan wel een onjuist of onvolledig beeld geeft. Ten tijde van het toezenden van het rapport aan mr. [naam 4] wist aangeslotene niet dat mr. [naam 6] ook met mevrouw [naam 7] had gesproken, zodat zij niet kon constateren dat een verwijzing naar dat gesprek in het rapport ontbrak. Het ontbreken van een verwijzing naar dit gesprek brengt niet mee dat het rapport onvolledig of onjuist is. Hoewel niet was bewezen dat klaagster letsel had door een bedrijfsongeval was aangeslotene bereid de toedracht opnieuw te onderzoeken. Het lag op de weg van klaagster op deze uitnodiging in te gaan. Aangeslotene heeft klaagster derhalve in de gelegenheid gesteld een eventueel onvolledig en onjuist beeld te corrigeren en zij heeft hiermee zorgvuldig gehandeld door oog te houden voor alle betrokken belangen.
- III. Aangeslotene heeft opnieuw het expertisebureau ingeschakeld en gehoor gegeven aan het verzoek van mr. [naam 4] om toezending van informatie in zijn brief van 4 mei 2016. Toen mr. [naam 4], bij brief van 2 augustus 2016, aanvullende vragen stelde, heeft zij gemeend een voorlopig getuigenverhoor te moeten initiëren. Hiermee heeft zij adequaat, voortvarend en in het belang van klaagster gereageerd op de brief van 4 mei 2016.
- IV. Mr. [naam 6] heeft dus geen verslag gemaakt van het gesprek met mevrouw [naam 7], omdat zij geen getuige van het ongeval was. Aangeslotene heeft dus geen verslag achtergehouden. Een verslag van dit gesprek had niet tot een ander oordeel over de aansprakelijkheid kunnen leiden en van aangeslotene had in redelijkheid niet mogen worden verwacht dat dit verslag achteraf alsnog werd opgemaakt. Op verzoek van klaagster heeft aangeslotene mr. [naam 6] toch gevraagd dit verslag alsnog op te maken. Op basis van het verslag kan niet worden aangetoond dat een bedrijfsongeval heeft plaatsgevonden. Om duidelijkheid te krijgen over het ongeval heeft aangeslotene een

voorlopig getuigenverhoor willen beginnen. Aangeslotene heeft hiermee passend, zorgvuldig en voortvarend gehandeld in het belang van klaagster.

- V. Aangeslotene is op grond van genoemde gedragscodes niet gehouden na indiening van een klacht over de schadebehandeling de behandeling te laten voortzetten door een andere behandelaar en hiervoor bestond ook geen aanleiding. De behandelaar heeft enkele brieven met vertraging beantwoord, maar de zaak daarna voortvarend opgepakt. Aangeslotene betwist dat zij toezeggingen niet is nagekomen of op nakoming van toezeggingen niet heeft toegezien.

5.6 Aangeslotene heeft integer gehandeld en op een fatsoenlijke en transparante wijze getracht de letselschadezaak af te wikkelen. Zij heeft de belangen van klaagster bij een objectieve vaststelling van de toedracht vooropgesteld en gehandeld conform hetgeen van een redelijk handelend verzekeraar mag worden verwacht. Aangeslotene heeft niet gehandeld in strijd met artikel 11 van de Gedragscode of met de bij de vaststelling van de aansprakelijkheid in acht te nemen ethische waarden die zijn neergelegd in de GBL. Aangeslotene heeft de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak niet geschonden en verzoekt de Tuchtraad de klacht ongegrond te verklaren.

6. Behandeling ter zitting

6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 12 september 2017. Namens klaagster is mr. [naam 4] verschenen. Van de zijde van aangeslotene zijn verschenen: mr. [naam 8], [functie 1] en [naam 9], [functie 2].

6.2 Ter zitting is gesproken over de klachten over het herhaaldelijk uitblijven van een (inhoudelijke) reactie op de brieven van mr. [naam 4], over het gesprek tussen mr. [naam 6] en mevrouw [naam 7] en over het ontbreken van een verslag van dat gesprek.

6.3 Aangeslotene heeft het volgende naar voren gebracht. Zij betreurt de gang van zaken en het feit dat de zaak heeft geleid tot een zitting van de Tuchtraad. Aangeslotene heeft hierin aanleiding gezien het bedrijfsproces aan te passen en aan te scherpen en zij heeft klaagster haar excuses aangeboden. Zij heeft de wijze waarop de schade is behandeld geanalyseerd en vastgesteld dat het niet reageren op de brieven van mr. [naam 4] en het uitblijven van een duidelijk antwoord op de gestelde vragen verbeterpunten zijn. Aangeslotene heeft beoogd in het kader van het toedrachtonderzoek met alle partijen in gesprek te gaan en de zaak te bespreken. Hierover had aangeslotene in een eerder stadium opener kunnen communiceren.

Volgens aangeslotene brengt dit evenwel niet mee dat van schending van gedragscodes sprake is. Aangeslotene heeft tijdig de expertiseopdracht verstrekt, medewerking gevraagd en een standpunt ingenomen. Zij was daarna bereid opnieuw onderzoek te doen en met partijen om de tafel te gaan en haar standpunt te heroverwegen. Uiteindelijk is de zaak voortvarend opgepakt en is een regeling getroffen. Van een belangenbeschadiging is geen sprake.

In het expertiserapport is geen verslag van een gesprek met mevrouw [naam 7] opgenomen. Aangeslotene wist niet dat dit gesprek had plaatsgevonden. Eerst in een later stadium werd duidelijk dat mr. [naam 6] met mevrouw [naam 7] had gesproken, terwijl daarvan geen verslag was opgemaakt. Navraag wees uit dat het gesprek naar het oordeel van mr. [naam 6]

inhoudelijk niets had toegevoegd en dat hij daarom geen gespreksverslag had opgemaakt. Aangeslotene kon daarom niet voldoen aan het verzoek het verslag te verstrekken. Op verzoek van aangeslotene heeft mr. [naam 6] het verslag alsnog opgemaakt en is dit verslag met mr. [naam 4] gedeeld. De inhoud van het verslag was geen aanleiding het standpunt over de aansprakelijkheid te wijzigen. Aangeslotene heeft met mr. [naam 6] over zijn handelwijze gesproken teneinde te voorkomen dat hij in de toekomst opnieuw eigenmachtig handelt.

Aangeslotene is als aansprakelijkheidsverzekeraar verplicht een schadevergoeding te betalen wanneer aansprakelijkheid vaststaat. De wijze waarop de schade is behandeld had beter gekund. Aangeslotene heeft de klacht serieus behandeld en mr. [naam 6] opnieuw ingeschakeld voor onderzoek naar het ongeval en om de dialoog met de betrokken partijen op te zoeken. Uiteindelijk is op basis daarvan besloten een voorlopig getuigenverhoor aan te vragen. Mevrouw [naam 7] was geen ooggetuige van het ongeval, maar dit neemt niet weg dat aangeslotene haar als getuige wilde laten horen.

6.4 Mr. [naam 4] heeft een toelichting op de gang van zaken gegeven. Klaagster heeft na het ongeval direct melding gedaan van het ongeval en de aard van het letsel. Zij heeft zich ziek gemeld bij [naam 2] en op 10 april 2015 heeft een uitvoerig gesprek met mevrouw [naam 7] plaatsgevonden over wat er was gebeurd. Aangeslotene had beschikking over alle relevante stukken en kon derhalve een standpunt innemen. Zij is evenwel blijven herhalen dat mevrouw [naam 7] geen getuige van het ongeval was, dat de bewijslast op klaagster rust, de toedracht niet kan worden vastgesteld en mr. [naam 4] geen medewerking verleent. Dit is niet terecht. Mr. [naam 4] heeft er direct na afwijzing van de aansprakelijkheid op gewezen dat mevrouw [naam 7] moest worden gehoord. De rol van mevrouw [naam 7] was voor klaagster zeer belangrijk. Aangeslotene heeft hiermee niets gedaan. Uit het verslag dat mr. [naam 6] alsnog heeft opgemaakt van het gesprek met mevrouw [naam 7] blijkt niet welke vragen hij heeft gesteld en of voldoende is doorgevraagd.

Uiteindelijk heeft een voorlopig getuigenverhoor plaatsgevonden. Hoewel klaagster zich hierdoor geïntimideerd voelde, heeft zij wel haar medewerking verleend. De rechter heeft partijen gehoord, de tekeningen van de ongevalssituatie gezien en benadrukt dat partijen met elkaar in gesprek moesten gaan. Klaagster is meegegaan in een schikking. Zij heeft, gelet op de tijd die aan het dossier is besteed, een relatief laag bedrag gekregen.

Aangeslotene heeft in een periode van vijf maanden vijf brieven niet beantwoord. Mr. [naam 4] heeft niet alleen rappels gestuurd, maar ook inhoudelijke stukken. Anders dan aangeslotene stelt heeft zij niet meerdere keren haar excuses aangeboden. Het getuigt van arrogantie van aangeslotene dat niet is gereageerd. Aangeslotene heeft geen blijk gegeven dat zij zich ervan bewust was dat het om een letselschadezaak ging, waar een slachtoffer bij betrokken was.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend en daarover een uitspraak te doen. De Tuchtraad heeft aldus te beoordelen of aangeslotene door haar gedraging in strijd

heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.

7.2 De onder 4.1 genoemde klachten onder I tot en met IV hebben betrekking op twee aspecten. Klaagster heeft klachten geuit over het herhaaldelijk uitblijven van een (inhoudelijke) reactie op de brieven van mr. [naam 4] en over het onderzoek dat in opdracht van aangeslotene is gedaan naar de toedracht van het ongeval.

7.3 Met betrekking tot het eerste aspect neemt de Tuchtraad het volgende in aanmerking. Aangeslotene heeft bij brief van 20 oktober 2015 aansprakelijkheid afgewezen. Bij brief van 28 oktober 2015 heeft mr. [naam 4] daarop gereageerd en bij brief van 4 november 2015 heeft hij een aanvulling op die reactie aan aangeslotene gestuurd. Bij brieven van 23 december 2015, 25 januari 2016 en 17 maart 2016 heeft mr. [naam 4] een reactie gevraagd op zijn eerdere brieven en zijn verzoek om toezending van de eerder gevraagde stukken en om informatie over vervolgstappen herhaald. Aangeslotene heeft eerst per e-mailbericht van 31 maart 2016 een reactie gegeven en daarin meegedeeld dat aan mr. [naam 6] is gevraagd contact met mr. [naam 4] op te nemen en de gevraagde stukken toe te zenden. Op 3 mei 2016 heeft mr. [naam 6] contact opgenomen met mr. [naam 4]. Bij brief van 15 juni 2016 heeft mr. [naam 4] namens klaagster een directieklacht ingediend en met zijn brief van 13 juli 2016 heeft mr. [naam 4] zijn verzoek herhaald om alsnog op alle brieven en stukken in te gaan. Eerst in reactie daarop, bij brief van 15 juli 2016, heeft aangeslotene mr. [naam 4] de gevraagde stukken toegezonden, evenwel zonder een verslag van het gesprek met mevrouw [naam 7]. Hieruit volgt dat aangeslotene gedurende een periode van vijf maanden niet heeft gereageerd op de opeenvolgende brieven van mr. [naam 4]. Naar het oordeel van de Tuchtraad heeft aangeslotene ook daarna, na toezeggingen dat zij de behandeling van de zaak voortvarend zal voortzetten, niet adequaat gehandeld. Hierdoor is opnieuw vertraging ontstaan.

7.4 Het tweede aspect van de onder 4.1 genoemde klachten ziet op het onderzoek door het door aangeslotene ingeschakelde expertisebureau. Mr. [naam 6] heeft een onderzoek naar het ongeval gedaan en zijn bevindingen in een rapport neergelegd. Op basis van dit rapport heeft aangeslotene aansprakelijkheid afgewezen. Het rapport geeft geen blijk van een gedegen onderzoek naar de feiten. In het kader van het onderzoek had in ieder geval een gesprek met mevrouw [naam 7] moeten plaatsvinden, waarvan een verslag bij het rapport gevoegd had moeten worden. De omstandigheid dat mevrouw [naam 7] geen ooggetuige van het ongeval is geweest, doet daaraan niet af. Zij beschikte (mogelijk) wel over relevante informatie van kort na het ongeval. Aangeslotene had in het rapport aanleiding moeten zien een aanvullende opdracht aan het expertisebureau te verstrekken althans zich ervoor moeten inzetten een volledig beeld te verkrijgen van de feiten en omstandigheden waaronder het ongeval heeft plaatsgevonden.

7.5 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene herhaaldelijk niet met de vereiste snelheid heeft gehandeld en ten onrechte haar standpunt over de aansprakelijkheid heeft gebaseerd op een expertiserapport waaraan geen volledig onderzoek naar de toedracht van het ongeval ten grondslag lag. Aangeslotene heeft er voorts naar het oordeel van de Tuchtraad onvoldoende op toegezien dat het door haar ingeschakelde expertisebureau een deugdelijk onderzoek heeft gedaan en een deugdelijk rapport heeft uitgebracht. Met deze gedragingen heeft aangeslotene naar het oordeel van de Tuchtraad tuchtrechtelijke verwijtbaar gehandeld. De Tuchtraad hecht daarbij belang aan de omstandigheid dat het om de behandeling van een

letselschadezaak gaat. Dit brengt mee dat de onder 4.I onder I en III genoemde klachten gegrond worden geacht.

7.6 De daar onder II en IV omschreven klachten acht de Tuchtraad niet gegrond. Het is geenszins aannemelijk geworden dat aangeslotene het expertiserapport heeft verzonden hoewel zij wist – of, voegt de Tuchtraad toe, er ernstig rekening mee moest houden –, dat dat rapport gebrekkig was. Aangeslotene heeft wél, zij het met een aanzienlijke vertraging, opdracht gegeven om een gespreksverslag van het contact met mevrouw [naam 7] op te stellen, en heeft dat verslag in geen enkel stadium achtergehouden.

7.7 Klaagster heeft onder V geklaagd dat de schadebehandelaar de zaak na indiening van de directieklacht kon blijven behandelen. Aangeslotene heeft in reactie op de directieklacht meegedeeld dat de schadebehandelaar is geïnstrueerd de zaak voortvarend en adequaat op te pakken en actief verder te behandelen en voorts de vragen van mr. [naam 4] op korte termijn volledig en adequaat te behandelen.

De Tuchtraad acht het in het algemeen niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat de behandeling van een dossier na indiening van een directieklacht door dezelfde schadebehandelaar wordt voortgezet. Van de behandeling van de klacht door de schadebehandelaar op wiens handelen de klacht betrekking heeft, - hetgeen wel tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen oplevert (vergelijk de uitspraak van de Tuchtraad van 15-005 (II)) - is geen sprake. Deze klacht wordt dus afgewezen.

Conclusie

7.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de onder I en III genoemde klachten gegrond zijn en dat de klachten onder II, IV en V ongegrond zijn. Bij de beoordeling van de vraag of de Tuchtraad zal adviseren tot het opleggen van een maatregel aan aangeslotene neemt hij in aanmerking dat aangeslotene lering heeft getrokken uit de tekortkomingen in de behandeling van de schade van klaagster en heeft toegezegd dat zij naar aanleiding hiervan haar bedrijfsprocessen heeft aangepast. Gelet op deze omstandigheden en op de ernst van de gegrond bevonden klachten, acht de Tuchtraad het niet noodzakelijk te adviseren tot het opleggen van een in de statuten van het Verbond van Verzekeraars bedoelde maatregel aan aangeslotene.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad door te handelen als hiervoor onder 7.3-7.5 omschreven en verklaart de klachten in zoverre gegrond.

De Tuchtraad ziet echter geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel.

Aldus is beslist op door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter,
mr. E.J. Numann, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid
van mr. I.M.L. Venker, secretaris.

De voorzitter:

(mr. E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:

(mr. I.M.L. Venker)