



## UITSPRAAK 22-008

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: de heer [naam klager], wonende te [woonplaats],  
hierna te noemen 'klager',

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 klager, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 26 februari 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 20 mei 2021.
- De door aangeslotene op 17 juni 2021 overgelegde uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'de Geschillencommissie') van 21 mei 2021.
- De reactie (repliek) van klager van 23 november 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 9 december 2021.

Deze beslissing wordt gegeven op een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

### 2. De tuchtklacht in het kort

2.1 De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene inhoud heeft gegeven aan de schaderegeling.

### 3. De achtergrond van de zaak

Op 3 augustus 2018 is klager als bestuurder van een personenauto betrokken geweest bij een kettingbotsing (hierna: 'het ongeval'). Klager was met zijn auto op de A27 tot stilstand gekomen. De bestuurder van een achteropkomende personenauto botste tegen de personenauto van klager. Deze bestuurder was in het kader van de WAM verzekerd bij aangeslotene. Aangeslotene heeft de aansprakelijkheid voor de gevolgen van het ongeval erkend, maar tussen partijen is discussie ontstaan over de vergoeding van de letselschade, de buitengerechterlijke kosten en de medische verschotten. Klager heeft bij Kifid een klacht ingediend. Op 21 mei 2021 heeft de Geschillencommissie uitspraak gedaan.

Voor de gedragsrechtelijke aspecten van de klacht heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de kwestie bij brief van 26 februari 2021 aan de Tuchtraad doorgeleid.



#### 4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Het gaat hier om de klacht die door de Voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 26 februari 2021 is doorgeleid. Klager heeft in zijn repliek tien klachtonderdelen geformuleerd, te weten:

- 1) Aangeslotene heeft geen enkel gehoor gegeven aan de medische adviezen die klager heeft ingebracht.
- 2) Aangeslotene is onterecht eenzijdig overgegaan tot het sluiten van het dossier.
- 3) Aangeslotene is weigerachtig gebleven medische verschotten te betalen.
- 4) Aangeslotene is weigerachtig gebleven de buitengerechtelijke kosten te voldoen.
- 5) Aangeslotene heeft nagelaten de kwestie te evalueren. Op grond van gedragsregel 8 van de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: 'de GBL') behoort de verzekeraar haar betrokken schadeafdeling na twee jaar altijd een interne second opinion te laten vragen. Als de behandeling van een letselschadeclaim langer duurt dan drie jaar en de benadeelde is niet tevreden over de aanpak door de verzekeraar, dan heeft hij recht op onafhankelijke bemiddeling, zoals mediation, aldus de aanbeveling van het Verbond.
- 6) Aangeslotene heeft in strijd gehandeld met Bedrijfsregeling 15 van het Verbond van Verzekeraars. Aangeslotene heeft klager niet bezocht, terwijl duidelijk was dat zijn herstel langer duurde dan zes maanden.
- 7) Aangeslotene heeft niet jaarlijks persoonlijk contact opgenomen met klager.
- 8) Aangeslotene heeft zich niet aan haar eigen beleid gehouden. Ondanks dat klager niet tevreden was met de behandeling van de klacht, heeft er geen nieuwe beoordeling plaatsgevonden.
- 9) Reacties van aangeslotene bleven structureel uit.
- 10) De botsimpact werd door aangeslotene gebagatelliseerd.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Klager is ten aanzien van een aantal klachtonderdelen niet-ontvankelijk. Op 21 mei 2021 heeft de Geschillencommissie uitspraak gedaan en geoordeeld dat er geen causaal verband bestaat tussen de door klager gestelde aanhoudende klachten en het ongeval. Volgens de Geschillencommissie heeft aangeslotene met de vergoeding van € 1.250,- de persoonlijke schade van klager afdoende vergoed. De Geschillencommissie heeft geen aanleiding gezien om een aanvullende letselschadevergoeding toe te wijzen. Daarna heeft aangeslotene volledigheidshalve de medische informatie van de huisarts van klager nog laten beoordelen. Ook hieruit kwam naar voren dat nergens uit bleek dat klager blijvend letsel heeft opgelopen door het ongeval. Aangeslotene heeft toen nog wel geheel onverplicht klager in de gelegenheid gesteld een medisch advies aan te vragen bij zijn medisch adviseur en hem ter vergoeding van de kosten hiervan een bedrag van € 500,- aangeboden. Van deze gelegenheid heeft klager geen gebruik gemaakt. De Geschillencommissie heeft ook een oordeel gegeven over de vergoeding van de medische verschotten en de buitengerechtelijke kosten. Deze kosten zijn inmiddels door aangeslotene betaald. De klachten dat aangeslotene geen gehoor heeft gegeven aan de medische adviezen en het verzoek om de medische verschotten en de buitengerechtelijke kosten te voldoen, vallen, gelet op het oordeel van de Geschillencommissie, buiten het regime van de Tuchtraad.



5.3 Ten aanzien van de overige klachten stelt zij zich op het standpunt dat ze ongegrond zijn. Aangeslotene heeft zich bij de schadeafwikkeling zorgvuldig en fatsoenlijk opgesteld en zij heeft zich gehouden aan de op haar rustende gedragsregels en haar eigen beleid. Aangeslotene is zich er van bewust dat het oordeel van de Geschillencommissie (deels) ook op andere onderdelen ziet dan op die van de klacht die is voorgelegd aan de Tuchtraad. Dit neemt niet weg dat het oordeel van de Geschillencommissie ten aanzien van de causaliteit richting geeft aan het al dan niet tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van aangeslotene bij de schadeafwikkeling van klager.

5.4 Aangeslotene is van mening dat zij het dossier eenzijdig heeft mogen sluiten. Op enig moment heeft aangeslotene de buitengerechtelijke onderhandelingen beëindigd, omdat uit de aangeleverde informatie door klager niet bleek dat de gestelde aanhoudende klachten ongevalsgerelateerd waren. Dit heeft aangeslotene ook aan klager medegedeeld. Die beoordeling is, gezien het oordeel van de Geschillencommissie, juist gebleken.

5.5 Aangeslotene meent verder dat zij de GBL, de Bedrijfsregeling 15 en haar eigen beleid niet heeft geschonden. Een bezoek aan klager lag niet in de rede. Uit Bedrijfsregeling 15 volgt dat in een geval waarin letsel en schade gering zijn de verzekeraar direct in een eerste of tweede telefoongesprek de schade kan afwikkelen. Omdat uit niets bleek dat de aanhoudende klachten van klager in causaal verband stonden met het ongeval, was er voor aangeslotene geen aanleiding jaarlijks contact op te nemen met klager.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft ingevolge artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

### *Ontvankelijkheid klager bij de Tuchtraad*

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Die taak rust ook op de Tuchtraad indien sprake is van een klacht die hem op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement is doorgezonden. Die doorzending brengt niet mee dat klager reeds daarom in zijn klachten ontvankelijk is, zodat op de gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden. Daarbij komt dat aangeslotene zich op het standpunt heeft gesteld dat klager in enkele klachtonderdelen niet-ontvankelijk is. Vergelijk in dit kader de uitspraken TFD 19-003 en 18-001.



6.4 Op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement behandelt de Tuchtraad geen klachten

*“die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld”.*

6.5 De Geschillencommissie heeft op 21 mei 2021 uitspraak gedaan. Kort gezegd heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat er geen aanleiding is voor een aanvullende letselschadevergoeding. Gelet op onder andere de minimale consultaties bij de huisarts na het ongeval, het ontbreken van consultaties van andere medisch behandelaars, de eerste fysiotherapiebehandeling die pas op 18 juni 2019 plaatsvond, de lage botsimpact, de aanwezigheid van predispositieklachten (beenlengteverschil en scoliose van de rug) acht de Geschillencommissie het niet aannemelijk dat de aanhoudende klachten het gevolg zijn van het ongeval. Wel heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de medische verschotten en de buitengerechtelijke kosten gedeeltelijk vergoed moesten worden. De vordering van klager is dus gedeeltelijk toegewezen. Uit de overgelegde stukken blijkt dat aangeslotene daaraan inmiddels gehoor heeft gegeven.

6.6 Uit het voorgaande volgt dat de Tuchtraad geen inhoudelijk oordeel kan geven over de klachten van klager die zien op het geen gehoor geven aan de medische adviezen, het niet betaalbaar stellen van medische verschotten en buitengerechtelijke kosten, en op het bagatelliseren van de botsimpact (klachtonderdelen 1, 3, 4 en 10). Deze klachten zijn daarvoor te zeer verweven met de geschilpunten waarover de Geschillencommissie heeft geoordeeld. Dat aangeslotene bij het innemen en handhaven van haar juist gebleken standpunt zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen, is niet gebleken.

#### *Inhoudelijke beoordeling van de overige klachten*

6.7 De klachten waarover de Tuchtraad wel een inhoudelijk oordeel kan geven, komen er in de kern op neer dat aangeslotene ten onrechte is overgegaan tot het eenzijdig sluiten van het dossier, in strijd heeft gehandeld met Bedrijfsregeling 15 van het Verbond van Verzekeraars, Gedragsregel 8 van de GBL en een aanbeveling daarop en met haar eigen beleid, en structureel niet of niet tijdig heeft gereageerd (klachtonderdelen 2 en 5 t/m 9).

6.8 De handelwijze van aangeslotene om klager niet te bezoeken, het dossier eenzijdig te sluiten en het dossier niet opnieuw te beoordelen, vloeien onmiskenbaar voort uit het standpunt dat aangeslotene heeft ingenomen ten aanzien van het causaal verband. De Geschillencommissie heeft inmiddels geoordeeld dat aangeslotene terecht het standpunt heeft ingenomen dat geen sprake was van causaal verband tussen het ongeval en de door klager gestelde klachten. Gegeven deze beslissing van de Geschillencommissie, is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene geen verwijt valt te maken van de keuzes die zij in dit dossier op basis van dat standpunt heeft gemaakt. Daarbij komt dat het eenzijdig sluiten van een dossier geen juridische gevolgen heeft (zie de uitspraak TFD 21-007).

De Tuchtraad is wel van oordeel dat het niet zorgvuldig is geweest dat aangeslotene structureel niet tijdig heeft gereageerd. Aangeslotene heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Mede daarom acht de Tuchtraad de onzorgvuldige handelwijze van aangeslotene niet zo ernstig dat deze tuchtrechtelijk verwijtbaar is.



6.9 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

#### 7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klachten onder 1, 3, 4 en 10. Wat betreft de overige klachten oordeelt de Tuchtraad dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 28 april 2022 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.