



UITSPRAAK 22-021

in de zaak [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 klachtbrief van de gemachtigde van klaagster van 17 december 2021,
- het verweer van aangeslotene van 23 maart 2022,
- de repliek van de gemachtigde van klaagster van 15 april 2022,
- de dupliek van aangeslotene van 5 mei 2022,
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 21 mei 2022.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene de schade van klaagster die zij als gevolg van een kop-staartbotsing heeft geleden, heeft behandeld.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Op 12 oktober 2018 heeft een ongeval plaatsgevonden waarbij klaagster en een verzekerde van [naam I] (een handelsnaam van aangeslotene) betrokken zijn. Klaagster was inzittende van de auto die van achteren is aangereden. Zij stelt als gevolg van het ongeval letselschade te hebben opgelopen. Aangeslotene heeft op 29 oktober 2018 aansprakelijkheid erkend.

3.2 Aangeslotene heeft opdracht gegeven voor een technische expertise. De expert heeft de schade aan de betrokken auto's beoordeeld. Op basis van het schadebeeld heeft de expert geoordeeld dat sprake is van een schade met een *low impact*. De behandelaar heeft de gemachtigde van klaagster per e-mail van 18 december 2018 op basis van dit rapport meegedeeld dat het een *low impact* botsing betreft waardoor geen letselschade kan zijn ontstaan. Aangeslotene heeft ter voorkoming van verdere discussies wel aangeboden een bedrag van € 500,- te vergoeden voor letselschade. Naar aanleiding hiervan is tussen aangeslotene en de gemachtigde gecorrespondeerd. Aangeslotene heeft twee keer een hoger bedrag aangeboden, eerst € 1.000,- en vervolgens € 5.000,-. Uiteindelijk heeft zij het bedrag van € 5.000,- betaald, met aanvullend een bedrag van € 650,- voor buitengerechtelijke kosten. Klaagster heeft dat aanvaard.



3.3 De gemachtigde van klagster heeft op 29 mei 2019 een klacht ingediend bij aangeslotene over de gang van zaken.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klagster klaagt over de wijze waarop de schade is behandeld door aangeslotene. De klacht valt uiteen in verschillende onderdelen.

4.2 Aangeslotene heeft de claim van klagster afgewezen omdat geen letsel kan zijn ontstaan, gelet op de lage impact van de aanrijding, maar in diezelfde brief heeft zij ook een bedrag van € 500,- aangeboden. Deze tactiek vindt klagster kwalijk. Bovendien is het oordeel dat geen letsel zou zijn ontstaan afkomstig van de behandelaar van het dossier en niet van een medicus. Aangeslotene heeft ook tegenstrijdig gehandeld door geen letsel te erkennen maar wel medische informatie op te vragen. Uit de medische informatie is vervolgens gebleken dat door de medicus wel wordt uitgegaan van lichamelijke klachten door het ongeval.

4.3 Aangeslotene heeft diverse keren het aanbod aan klagster verhoogd. Deze vorm van 'koehandel' vindt klagster niet gepast.

4.4 Aangeslotene heeft onderzoek laten doen door [naam onderzoeksbureau]. Dit is eenzijdig gebeurd, zonder medeweten van en overleg met de gemachtigde van klagster. Hierdoor is belangrijke informatie van klagster, waaronder informatie over haar positie en houding in de auto op het moment van het ongeval, niet meegenomen in het onderzoek. Aangeslotene is duidelijk op zoek geweest naar argumenten om de afwijzing van de claim te kunnen onderbouwen. Aangeslotene heeft hiermee in strijd gehandeld met de Gedragscode Behandeling Letselschade. Aangeslotene wordt geacht de belangenbehartiger vooraf te informeren en deze niet achteraf te confronteren met een onderzoeksrapport.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat klagster aanstonds kennelijk niet-ontvankelijk moet worden verklaard, althans dat de klacht kennelijk ongegrond is. Op grond van artikel 6 lid 2 sub f van het Reglement moet het handelen worden getoetst aan de Gedragscode Verzekeraars. Aangeslotene heeft niet in strijd met deze gedragscode gehandeld en klagster heeft niet gemotiveerd van welke concrete schending van de gedragscode sprake is.

5.3 Voor het geval dat de klacht inhoudelijk kan worden behandeld, stelt aangeslotene dat deze ongegrond is. De behandelaar heeft geprobeerd om tot een oplossing te komen. Omdat het vragen van een onderbouwing van de schade tijd en kosten zou meebrengen, is een voorstel gedaan waarmee aangeslotene zo goed mogelijk recht wilde doen aan de situatie zoals die bij haar bekend was. Aangeslotene had anders kunnen handelen ten aanzien van het steeds verhogen van het schikkingsvoorstel. Het is evenwel in het belang van het slachtoffer dat een zaak snel en efficiënt wordt geregeld. Aangeslotene is het niet eens met klagster dat sprake zou zijn van koehandel. De gemachtigde van klagster heeft de ingediende schadestaat niet nader onderbouwd en ook geen medisch adviseur ingeschakeld, maar heeft na het voorstel



van aangeslotene zelf een tegenvoorstel gedaan. De behandelaar van het dossier had een oordeel over de medische situatie aan de medisch adviseur moeten overlaten. Het verhoogde aanbod was wel gebaseerd op het advies van de medisch adviseur.

5.4 Aangeslotene heeft het technisch onderzoek laten verrichten om de botssnelheid te onderzoeken. Dit is relevant voor de vraag of voortdurende klachten en beperkingen aan het ongeval kunnen worden toegerekend. Aangeslotene ziet niet in waarom dit onderzoek op gezamenlijk verzoek had moeten worden gedaan. Het ligt op de weg van klaagster om concreet aan te geven welke regel uit de Gedragscode Verzekeraars of een andere gedragscode door aangeslotene zou zijn overtreden. Aangeslotene heeft geen reden om aan te nemen dat het rapport niet zorgvuldig tot stand is gekomen. De gemachtigde van klaagster heeft de stelling dat de conclusie van het rapport anders zou zijn geweest als de deskundige op de hoogte was geweest van de zitpositie van klaagster, niet onderbouwd.

5.5 De behandeling van het dossier had op een aantal punten anders kunnen worden aangepakt. Van klachtwaardig handelen is volgens aangeslotene geen sprake. Zij heeft niet gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars of met een andere gedragscode.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 van zijn 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 of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Ontvankelijkheid klaagster bij de Tuchtraad

6.2 De Tuchtraad stelt vast dat klaagster kan worden ontvangen in haar klacht. Hieraan doet niet af dat in de klacht geen concrete bepaling uit de door klaagster ingeroepen Gedragscode Verzekeraars of de Gedragscode Behandeling Letselschade is genoemd omdat een dergelijke specificatie geen voorwaarde is voor behandeling van de klacht.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

6.3 Aangeslotene heeft naar aanleiding van de aansprakelijkstelling een expert opdracht gegeven om het schadebeeld aan de betrokken auto's en de botssnelheid te beoordelen. Naar het oordeel van de Tuchtraad is het niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene klaagster en haar gemachtigde hierbij niet hebben betrokken. Voor een dergelijk technisch onderzoek is geen overleg met het slachtoffer nodig. Het slachtoffer is ook niet benadeeld in haar mogelijkheid tegen de conclusies van het onderzoek verweer te voeren. Op basis van dit rapport mocht aangeslotene het standpunt innemen dat het ging om een *low impact* aanrijding.

6.4 De behandelaar heeft op basis van het rapport ook een medisch standpunt ingenomen, door te stellen dat door de *low impact*aanrijding geen letsel kon zijn ontstaan. In zaken betreffende letselschade is het van belang dat zorgvuldig wordt gehandeld en dat de behandelaar van een aangeslotene oog heeft voor de belangen en het mogelijk letsel van het slachtoffer. De Tuchtraad oordeelt dat de behandelaar, zoals aangeslotene ook heeft erkend, geen medisch standpunt had mogen innemen zonder dat de zaak was beoordeeld door een medisch adviseur. Dit is evenwel hersteld doordat de behandelaar alsnog een medisch adviseur



heeft ingeschakeld en aangeslotene haar voorstel om tot een regeling te komen mede op dit advies heeft gebaseerd.

6.5 Aangeslotene heeft klaagster na het rapport van de technische expert een voorstel gedaan om tot een minnelijke schaderegeling te komen. Naar het oordeel van de Tuchtraad is het niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene in dit geval, waarin het om een relatief overzichtelijke schade ging, deze weg heeft voorgesteld. Evenmin is tuchtrechtelijk verwijtbaar dat aangeslotene in het proces waarin in overleg tot een redelijke oplossing is gekomen, haar aanbod een aantal keer heeft verhoogd. Hierbij neemt de Tuchtraad het schadebeeld in aanmerking, alsmede de omstandigheden dat ook de gemachtigde in dit proces voorstellen heeft gedaan en dat uiteindelijk een voor beide partijen bevredigende oplossing is bereikt.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad en verklaart de klacht daarom ongegrond.

Aldus is beslist op 17 oktober 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.