

TUSSENUITSpraak

Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van de klacht

Klager stelt dat beklaagde onjuiste informatie heeft verstrekt in haar correspondentie en dat zij de afhandeling van de schadeprocedure naar aanleiding van zijn auto-ongeluk onnodig vertraagt.

Standpunt van klager

Voor het standpunt van klager verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Klager heeft (letsel)schade opgelopen als gevolg van een aanrijding. Sinds 2 december 2022 wordt zijn schade behandeld door (bedrijf waarvoor beklaagde werkzaam is).

Klager stelt dat beklaagde de afhandeling van zijn letselschadedossier bewust heeft vertraagd. Volgens klager mocht hij tijdens het verloop van zijn dossier geen tandheelkundige behandelingen ondergaan, terwijl pas na twee jaar een medisch adviseur is ingeschakeld voor een medisch advies over zijn gebit.

Verder voert klager aan dat beklaagde in haar e-mails onjuiste mededelingen heeft gedaan, onder meer dat hij telefonisch niet bereikbaar zou zijn.

Klager schrijft dat hij op 27 januari 2025 het expertiserapport van de medisch adviseur heeft ontvangen. Hij stelt dat hij hierover vragen heeft gesteld, maar dat hij geen antwoord kreeg. In plaats daarvan is de overeenkomst door beklaagde eenzijdig opgezegd. Daarom heeft klager zijn klacht bij het klachtenloket van het NIVRE ingediend. Nadien ontving hij van beklaagde bericht dat zijn vragen alsnog aan de tandheelkundig adviseur waren doorgestuurd.

Standpunt van beklaagde

Voor het standpunt van beklaagde verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer.

Beklaagde stelt dat zij de behandeling van de zaak op zich heeft genomen in december 2024 en deze heeft voortgezet tot en met januari 2025. Daarvóór was een andere collega verantwoordelijk voor het dossier. Beklaagde erkent dat het contact in 2023 stroef is verlopen en dat hierover een klacht is ingediend. Naar aanleiding daarvan hebben beide managers en de directeur van (bedrijf waarvoor beklaagde werkzaam is) contact gezocht met klager. In 2024 heeft klager vervolgens meerdere klachten ingediend bij het kantoor, waarbij het klachtenloket telkens in de cc werd meegenomen.

Na de overname van het dossier heeft beklaagde het advies van de medisch adviseur opgevraagd. Dit is niet eerder gebeurd omdat medische informatie pas wordt opgevraagd nadat aansprakelijkheid is erkend, zodat de kosten voor het opstellen van deze informatie kunnen worden verhaald op de verzekeraar.

Beklaagde heeft het tandheelkundig advies op 27 januari 2025 met klager gedeeld, met het verzoek telefonisch contact op te nemen. Klager heeft daarop per e-mail gereageerd, met het klachtenloket wederom in de cc. Beklaagde heeft hieruit geconcludeerd dat het vertrouwen ontbrak en heeft daarop meegedeeld dat zij, evenals het kantoor, zich uit het dossier zou terugtrekken. Klager heeft vervolgens geantwoord dat het vertrouwen er wél was, waarna beklagde de vragen alsnog heeft voorgelegd aan de medisch adviseur. Beklaagde erkent dat zij hierin mogelijk standvastiger had kunnen optreden.

Uiteindelijk heeft beklagde, mede vanwege het ervaren wantrouwen van klager, het antwoord van de medisch adviseur niet meer aan klager doorgestuurd.

Beklaagde stelt dat zij heeft geprobeerd telefonisch contact op te nemen met klager, maar dat hij niet bereikbaar was en niet reageerde op terugbelverzoeken. Klager heeft bovendien meerdere malen aangegeven de communicatie uitsluitend per post of per e-mail te willen laten verlopen.

Beoordeling van de klacht

De commissie heeft het volgende overwogen.

Tijdens de mondelinge behandeling is gebleken dat tussen partijen nog ruimte bestaat om met elkaar in gesprek te gaan over de ingediende klacht en over de eventuele voortzetting van de behandeling van het dossier van klager door beklagde.

Na schorsing van de zitting hebben beide partijen verklaard open te staan voor een onderling gesprek om te verkennen of er aan beide zijden nog voldoende vertrouwen aanwezig is om het shadedossier verder te laten behandelen door beklagde, dan wel door een collega van beklagde. Partijen hebben de commissie verzocht de einduitspraak in deze zaak voorlopig aan te houden.

De commissie gaat met dit verzoek akkoord en houdt de einduitspraak aan tot na 1 december 2025. Met partijen zijn daarbij de volgende afspraken gemaakt:

1. Partijen gaan met elkaar in gesprek over een mogelijke voortzetting van de opdracht door beklagde.
2. Uiterlijk 1 december 2025 zullen partijen aan het secretariaat van de Tuchtcommissie laten weten wat uit dit gesprek is voortgekomen.
3. Indien een einduitspraak noodzakelijk blijkt, zal de zitting zonder partijen plaatsvinden, tenzij een van de partijen aangeeft dat een (voortzetting van de) mondelinge behandeling gewenst is. In dat geval zal een nieuwe zitting worden bepaald en zullen partijen daarvoor worden opgeroepen.

Ten overvloede merkt de commissie op dat op grond van artikel 9, lid 5, van het Reglement van de Tuchtcommissie NIVRE, in het geval dat een klacht door klager wordt ingetrokken, het dossier aan het NIVRE dient te worden voorgelegd met de vraag of het NIVRE de klacht wenst over te nemen. Indien het NIVRE besluit de klacht over te nemen, zal de Tuchtcommissie alsnog een uitspraak doen.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

Alvorens een definitieve beslissing te nemen over de ingediende klacht, bepaalt de commissie het volgende:

- + Partijen gaan met elkaar in gesprek over een mogelijke voortzetting van de opdracht door beklaagde.
- + Uiterlijk 1 december 2025 zullen partijen aan het secretariaat van de Tuchtcommissie laten weten wat uit dit gesprek is voortgekomen.
- + Indien een einduitspraak noodzakelijk blijkt, zal de vervolgzitting zonder partijen plaatsvinden, tenzij een van de partijen aangeeft dat een mondelinge behandeling gewenst is. In dat geval wordt een zitting gepland en worden partijen daarvoor opgeroepen.

De commissie houdt elke verdere beslissing aan in afwachting van bovenstaande.

Aldus beslist door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit mevrouw mr. J.M. van Jaarsveld, voorzitter, mevrouw mr. E.R. Verhoeven, de heer mr. P.C. de Klerk, leden, in aanwezigheid van mevrouw mr. L.H.A. van Doorn, secretaris, op 3 oktober 2025.

Datum verzending	: 05 november 2025
Zaaknummer	: 1049017/1259160