

## TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

### UITSpraak 14-003

in de zaak nr. [nummer]

verwezen door: de Voorzitter van de Geschillencommissie  
Financiële Dienstverlening

met betrekking tot: [Naam aangeslotene], gevestigd te Apeldoorn,  
hierna te noemen 'aangeslotene'

#### 1. Inleiding

Deze zaak betreft het verzoek van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 44.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

#### 2. Feiten en procesverloop

2.1 H. heeft een klacht voorgelegd met betrekking tot de afhandeling van een door haar ingediende vordering wegens door haar gemaakte kosten in verband met letsel van haar dochter, ontstaan ten gevolge van een medische kunstfout tijdens een operatie op 17 oktober 1989. Aangeslotene treedt op als aansprakelijkheidsverzekeraar van het desbetreffende ziekenhuis en de behandelend specialist.

2.2 In 1997 zijn het ziekenhuis en de betreffende behandelend specialist aansprakelijk gesteld. In een onherroepelijk geworden vonnis van 12 december 2007 van de rechtbank Amsterdam is onder meer het volgende opgenomen:

“2.10 De slotsom is dat [naam dochter] heeft bewezen dat de operatie van 17 oktober 1989 zonder medische indicatie is verricht. (...) Hij [naam specialist] is aansprakelijk voor de schade van [naam dochter] als gevolg van het verrichten van de operatie van 17 oktober 1989 zonder medische indicatie.

2.11 Zoals het Hof heeft overwogen (rov 4.4.2) draagt de stelling van [naam dochter] dat de operatie van 17 oktober 1989 zonder medische indicatie is verricht, de vordering zelfstandig.”

De behandelend specialist is veroordeeld tot vergoeding van de door de dochter geleden en te lijden materiële en immateriële schade als gevolg van genoemde operatie.

2.3 H. heeft bij brief van 18 oktober 2012, gericht aan [naam aangeslotene], een vordering wegens zogeheten verplaatste schade ingediend. Op 6 november 2014 heeft zij aangeslotene gerappelleerd. Vanwege het uitblijven van een reactie heeft H. op 4 december 2012 per aangetekende post een brief aan de directie van aangeslotene gezonden met het verzoek te reageren onder verwijzing naar haar brieven van 18 oktober en 6 november 2012.

2.4 Op 15 januari 2013 heeft H. zich opnieuw met een brief tot de directie van aangeslotene gewend. In deze brief schrijft zij onder meer:

“In navolging van mijn brief aan u (...) en aan uw medewerker (...) van 18 oktober 2012, mijn herinneringen (en stuiting) van 6 november en 4 december 2012, kunt u deze brief beschouwen als een derde herinnering, 12 weken na dato. Ik ben diep geschokt door uw gebrek aan reactie (...). Op 5 januari 2013 zag ik een kopie van een zeer impertinente brief van [medewerkster expertisebureau] gericht aan de [naam advocaat van de dochter van H.], waarin ten eerste zeer fout en onjuist wordt beweerd dat ik mij rechtstreeks tot [medewerkster expertisebureau] zou hebben gewend en waarin ten tweede ik als ‘haar moeder’ word besproken zonder zelfs bij naam te worden genoemd. Er werd bovendien niet ingegaan op mijn brieven met als gevolg dat ik deze brief natuurlijk niet als antwoord kan beschouwen.  
(...)

Dat ik me als medeslachtoffer met een wettelijke ‘verplaatste schade’-claim van uit de tijd dat mijn dochter nog kind was - een schadeclaim waarmee ik zeer coulant ben omgegaan – bij u meld en dan op deze manier behandeld word, is niet alleen schokkend maar ook kwetsend en respectloos.

In afwachting van een directe reactie van u op mijn brieven van 18 oktober, 6 november en 4 december 2012 (...).”

2.5 H. heeft op 18 februari 2013 per aangetekende post opnieuw een brief aan de directie van aangeslotene gezonden en onder verwijzing naar de eerder gezonden brieven gevraagd om een reactie binnen zes weken.

2.6 Vervolgens heeft H. met een op 9 april 2013 ondertekend klachtformulier een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

2.7 De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft deze klacht op 30 september 2013 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.8 De Tuchtraad heeft de directie van aangeslotene bij brief van 31 oktober 2013 persoonlijk verzocht verweer te voeren. In deze brief, die ter attentie van mr. A is verstuurd, is onder meer het volgende vermeld:

“Wellicht ten overvloede wijs ik u op het bepaalde in artikel 8.1 van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) hetwelk, voor zover van belang, luidt: 'De Tuchtraad doet geen uitspraak zonder de aangeslotene over wie de Tuchtraad een onderzoek instelt, te hebben verzocht zich schriftelijk en/of mondeling tegenover de Tuchtraad te verantwoorden.

In het geval dat de aangeslotene een onderlinge waarborgmaatschappij, een naamloze vennootschap dan wel besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid is, dient de verantwoording door een bestuurder te geschieden. In de overige gevallen dient de aangeslotene zich tegenover de Tuchtraad steeds zelf dan wel door een vennoot te verantwoorden'."

2.9 Aangeslotene heeft bij ongedateerde brief (met bijlagen), door de Tuchtraad ontvangen op 3 januari 2014, verweer gevoerd tegen de klacht. De brief is ondertekend door het hoofd klachtenmanagement.

2.10 Als bijlage bij het verweer is een kopie gevoegd van een brief van 11 februari 2013 van aangeslotene, gericht aan H.. Deze brief vangt als volgt aan:

"Geachte mevrouw (...)

Uw brief van 15 januari 2013 heb ik ontvangen. Ik heb laten voorlichten over de 14-3-2013 ontwikkelingen in de behandeling van uw schadekwestie. (...).

(...)

Uw brief van 18 oktober 2012 waarin u een vordering neerlegt in het kader van verplaatste schade hangt zozeer nauw samen met de vordering tot vergoeding van de persoonlijke schade van uw dochter [naam dochter], dat deze niet los van elkaar kunnen worden beoordeeld."

Aangeslotene stelt verder in haar verweer dat pas in de klachtprocedure duidelijk is geworden dat H. een eigen vordering wenste in te stellen.

2.11 De Tuchtraad heeft H. in de gelegenheid gesteld te reageren op het verweerschrift. Aan de hand van een brief met bijlagen heeft zij op 15 januari 2014 gereageerd. Daarbij is door H. gesteld dat zij de brief van 11 februari 2013 van aangeslotene nimmer heeft ontvangen. Tevens meent zij dat de inhoud van die brief niet overeenkomt met de stelling van aangeslotene dat pas in de klachtprocedure duidelijk werd dat H. een eigen vordering had ingesteld.

2.12 Aangeslotene heeft van de door de Tuchtraad geboden gelegenheid om commentaar te geven op de reactie van H., gebruikgemaakt door te reageren bij brief van 28 januari 2014.

2.13 De Tuchtraad heeft de directie van aangeslotene en H. op 7 maart 2014 opgeroepen ter zitting te verschijnen op 15 april 2014.

2.14 Bij brief van 25 maart 2014 heeft H. de Tuchtraad op de hoogte gesteld van een brief van aangeslotene, gericht aan de dochter van H., van 13 maart 2014, ondertekend door de schadebehandelaar die betrokken is bij de behandeling van de letselschadeclaim. In de brief wordt een aantal mogelijkheden genoemd teneinde tot een minnelijke regeling te komen. Daarbij schrijft de schadebehandelaar onder meer:

“Om een van de bovenstaande opties mogelijk te maken is het wel noodzakelijk dat u, maar ook uw moeder [H.], het schrijven van klachtbrieven aan de directie van [naam aangeslotene] en/of klachteninstituten staakt. De schaderegelingsgroep van [naam aangeslotene] en de door haar ingeschakelde partners kunnen niet inhoudelijk verder met de afwikkeling van uw schade zolang er moet worden gereageerd op klachtbrieven van uzelf of op brieven aan of van klachteninstituten.”

### 3. De klacht

- a. H. klaagt over het bij herhaling uitblijven van een (adequate) reactie van aangeslotene op haar rechtstreeks aan aangeslotene gezonden brieven van 18 oktober, 6 november en 4 december 2012 alsmede 15 januari en 18 februari 2013, waarin zij vraagt om een vergoeding van nader omschreven door haar gemaakte kosten, door haar omschreven als “verplaatste schadestaat ten gevolge van de medische misser in 1989”.
- b. Ingevolge artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening, waarin de bevoegdheid is neergelegd voor de Tuchtraad om ambtshalve een onderzoek in te stellen naar een aangeslotene indien een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat, zal de Tuchtraad tevens oordelen over de handelwijze van aangeslotene zoals onder 2.14 vermeld.

### 4. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.9 bedoelde verweer onder meer het volgende aangevoerd.

- (1) In de periode van oktober 2012 tot en met het eerste kwartaal van 2013 heeft aangeslotene niet rechtstreeks met H. gecommuniceerd omdat de contacten toen via de belangenbehartiger liepen.
- (2) H. heeft met het indienen van een klacht bij Kifid een eigen vordering willen instellen: dit is niet eerder in het schadetraject als zodanig opgevat.
- (3) Aangeslotene heeft H. op 11 februari 2013 een brief gestuurd, die zij kennelijk niet heeft ontvangen.
- (4) Het ontbreekt aan een juridische grondslag voor de zelfstandige vordering van H. en, zo stelt aangeslotene:

“Ook al zou de persoonlijke vordering van [H.] toch voor vergoeding in aanmerking komen, dan is er sprake van relatieve en absolute verjaring.”

## 5. Behandeling ter zitting

5.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 15 april 2014.

Daarbij zijn verschenen:

- H., klagster;
- de heer [naam directeur], directeur divisie Schade & Inkomen bij aangeslotene;
- de heer mr. A. [naam manager], senior manager divisie Schade & Inkomen bij aangeslotene.

5.2 In antwoord op vragen van de Tuchtraad omtrent de herkomst en de inhoud van de onder 2.10 genoemde brief van 11 februari 2013, stelt aangeslotene dat verschillende procedures (oud dossier, maar gedeeltelijk digitale verwerking) zijn gehanteerd, waardoor niet meer feitelijk is vast te stellen op welke wijze de ondertekening en de verzending van de brief hebben plaatsgevonden en hoe het hoofd klachtenmanagement in het verweerschrift - anders dan uit de desbetreffende brief blijkt - heeft kunnen stellen niet eerder op de hoogte te zijn geweest van de zelfstandige vordering van H. dan nadat de Voorzitter van de Geschillencommissie de klacht van H. had doorgeleid aan de Tuchtraad.

5.3 Als verklaring voor het bij herhaling niet beantwoorden van brieven van H. voert aangeslotene aan dat door de betrokken behandelaar(s) kennelijk is verondersteld dat deze brieven wel beantwoord werden dan wel dat de beantwoording daarvan zou geschieden in het kader van de claim van de dochter van H.

5.4 Aangeslotene heeft ter zitting erkend dat de schadebehandeling in dit dossier niet goed is verlopen: er is ten onrechte niet of niet tijdig gereageerd en ook zijn niet de juiste procedures gevolgd. De directie had in een veel eerder stadium betrokken moeten worden bij de onderhavige klacht, in ieder geval op het moment dat de klacht bij de Tuchtraad aanhangig was gemaakt. Het is voorts onjuist om aan de behandeling van de schadeclaim voorwaarden te verbinden en de gelaedeerde aan te sporen zich niet te wenden tot Kifid of anderszins een klacht aanhangig te maken. De brief van 25 maart 2014 had beslist niet verzonden mogen worden, aldus aangeslotene.

5.5 Volgens aangeslotene is de in het onderhavige dossier geschetste gang van zaken niet in lijn met het interne beleid en de behandeling van letselschadeclaims in het algemeen bij aangeslotene.

5.6 Aangeslotene heeft ter zitting toegezegd op korte termijn met H. in overleg te treden teneinde de schaderegeling vlot te trekken.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Uitgangspunt is dat de Tuchtraad op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak heeft erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. De Gedragscode Verzekeraars (2011) is een dergelijke gedragscode. De Tuchtraad doet geen uitspraak over civielrechtelijke aanspraken.

6.2 De Tuchtraad heeft ter zitting diverse vragen gesteld over de herkomst van de in 2.10 genoemde brief van 11 februari 2013. Hoewel H. al direct nadat aangeslotene haar dit stuk had voorgehouden, twijfel heeft geuit over de echtheid van dat stuk en aangeslotene dus voorbereid kon zijn op vragen daarover, heeft aangeslotene geen van de over de herkomst en inhoud van de brief gestelde vragen kunnen beantwoorden. De Tuchtraad acht dit onzorgvuldig.

6.3 De Tuchtraad is vervolgens van oordeel dat aangeslotene bij de behandeling van de onderhavige schadeclaim in procedureel opzicht en in de bejegeningssfeer anders dan incidenteel niet de zorgvuldigheid en voortvarendheid heeft betracht die op grond van de door haar onderschreven Gedragscode Verzekeraars en het door haar betoogde interne beleid verwacht mochten worden. Aangeslotene heeft hiermee in strijd gehandeld met artikel 11 van de Gedragscode Verzekeraars 2011, waarin het volgende is bepaald:

“ Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling van de schadebehandeling met oog voor de belangen van alle betrokkenen. “

6.4 De Tuchtraad komt tot dit oordeel op de grond dat (i) aangeslotene bij herhaling niet heeft gereageerd op brieven van H. en (ii) door de betrokken schadebehandelaar(s) ten onrechte is verondersteld dat de door haar ingestelde vordering in behandeling was genomen zonder dat een inhoudelijke of procedurele toetsing plaatsvond. Daar komt bij dat (iii) zelfs nadat een klacht aanhangig was gemaakt bij de Tuchtraad en de Tuchtraad de directie van aangeslotene persoonlijk daartoe had uitgenodigd, niet door de directie verweer is gevoerd, maar door het hoofd klachtenmanagement van aangeslotene en dat de directie pas kort voor de zitting van de Tuchtraad in kennis is gesteld van de klacht. De Tuchtraad is van oordeel dat de frequentie en de aard van de opeenvolgende fouten en slordigheden van aangeslotene dermate zwaarwegend zijn dat de hiervoor in 3 onder a vermelde klacht van H. gegrond is. Hieraan doet niet af dat aangeslotene – overigens pas ter zitting – een deel van die fouten heeft erkend.

6.5 De Tuchtraad oordeelt voorts dat aangeslotene in strijd met artikel 19 van de Gedragscode Verzekeraars 2011 heeft gehandeld. Dit artikel luidt:

“ Wij werken onvoorwaardelijk mee aan bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening en volgen, afgezien van hoger beroep, de bindende adviezen op van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Daarnaast onderwerpen wij ons aan de toepasselijke rechtsgang bij de Tuchtraad Assurantiën (Tuchtraad) en de burgerlijke rechter. “

Door in haar onder 2.14 geciteerde brief van 25 maart 2014 aan H. de voorwaarde te stellen dat zij instemt met het afzien van haar recht om een klacht in te dienen bij het klachteninstituut, heeft aangeslotene zich in een machtspositie geplaatst die zij als verzekeraar niet behoort na te streven. Zij wil zich immers aldus onttrekken aan tuchtrechtelijk toezicht. Het in onderdeel 3 onder b. genoemde ambtshalve onderzoek leidt de Tuchtraad tot het oordeel dat aangeslotene op dit punt de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad.

## 7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad. Hij adviseert tot het opleggen van de maatregel van berisping aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 5 juni 2014 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. H.F.M. Hofhuis, mr. C.W.M. van Ballegooijen en mr. F. Ensel, leden, in tegenwoordigheid van mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris.