

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSpraak 15-004

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam] en [naam], wonende te [plaatsnaam],

hierna te noemen 'klagers',

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 e van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

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

2.1 Op 10 februari 2011 is klaagster in een ziekenhuis bevallen van een dochter, Y.

2.2 Bij brief van 14 juni 2011 heeft de rechtsbijstandverzekeraar van klagers als hun toenmalige belangenbehartiger het ziekenhuis aansprakelijk gesteld voor de materiële en immateriële schade die klagers en hun dochter lijdten door een volgens hen door de gynaecoloog gemaakte kunstfout tijdens de bevalling.

2.3 Aangeslotene heeft, als aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis, de ontvangst van deze brief bij brief van 24 juni 2011 bevestigd en voorgesteld, om zonder erkenning van aansprakelijkheid, een bezoek aan klagers te brengen onder meer om uitleg te geven over de behandeling van de claim en de schade te inventariseren. Dit bezoek heeft op 25 augustus 2011 plaatsgevonden.

2.4 Op 20 april 2012 heeft aangeslotene de belangenbehartiger van klagers, onder toezending van een concept-medische vraagstelling, voorgesteld om expertise te laten uitvoeren teneinde de aansprakelijkheid en causaliteit te kunnen beoordelen. De belangenbehartiger heeft hierop bij brief van 8 juni 2012 gereageerd.

2.5 Aangeslotene heeft op 21 juni 2012 de opdracht aan de expertisearts verstrekt en de belangenbehartiger van klagers daarvan op de hoogte gesteld.

2.6 In juli 2012 heeft het ziekenhuis een deskundige gevraagd een rapportage uit te brengen in het kader van een door de vader van klaagster geëntameerde procedure bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (hierna: de Inspectie). Deze deskundige heeft in september 2012 aan het ziekenhuis gerapporteerd.

2.7 Op 17 oktober 2012 heeft de belangenbehartiger het concept-rapport van de expertisearts aan aangeslotene toegezonden en op 15 januari 2013 is aangeslotene in het bezit gesteld van het definitieve rapport van de expertisearts.

2.8 Vanaf december 2012 hebben klagers hun belangen laten behartigen door een advocaat. De advocaat heeft aangeslotene bij brieven van 21 januari en 5 maart 2013 gevraagd om aansprakelijkheid te erkennen. De Inspectie heeft op 25 april 2013 verslag gedaan van haar bevindingen. De advocaat heeft dit rapport bij brief van 14 mei 2013 aan aangeslotene gestuurd en verzocht aansprakelijkheid te erkennen.

2.9 Bij brief van 21 mei 2013 heeft aangeslotene de advocaat het volgende bericht:

“(…)

[De rechtsbijstandverzekeraar van klagers] heeft in haar aansprakelijkstelling het volgende verwijt geuit richting het ziekenhuis: “de gynaecoloog had op 10 februari 2011 om 18:20 uur moeten besluiten tot een keizersnede in plaats van een vacuümextractie”.

U heeft in uw brieven geen nieuwe verwijten vermeld. Zonder uw andersluidende tegenbericht gaan wij er dan ook van uit dat het door [de rechtsbijstandverzekeraar van klagers] geuite verwijt ook de grondslag van uw aansprakelijkstelling betreft.

Dank voor het toesturen van de brief van de Inspectie. Zoals telefonisch besproken wilde onze verzekerde deze brief graag afwachten alvorens een definitief standpunt in deze kwestie in te nemen. Wij zijn thans in overleg met onze verzekerde over het in te nemen standpunt en de verwoording daarvan. Zodra wij het overleg hebben afgerond, zullen wij inhoudelijk bij u op de kwestie terugkomen.”

2.10 Bij brief van 7 juni 2013 heeft de advocaat als volgt gereageerd:

“(…)

Nu u hier klaarblijkelijk om vraagt: cliënten achten uw verzekerde aansprakelijk voor alles wat bij de behandeling, maar ook in het voor- en natraject van deze behandeling, mis is gegaan, dit alles in de aller ruimste zin des woords, waarbij cliënten aanspraak maken op een volledige vergoeding van hun schade, inclusief de buitengerechtelijke kosten, de wettelijke rente alsmede het smartengeld, zowel voor henzelf als in hun rol van ouders van [Y.], in hun rol van wettelijke vertegenwoordigers van [Y.] alsmede namens [Y.] persoonlijk. Het voorgaande moet u in de meest ruime zin mogelijk opvatten.

(…)”

2.11 Aangeslotene heeft op 18 juni 2013 aan de advocaat schriftelijk het volgende meegedeeld:

“(…)

Beide deskundigenrapporten hebben wij bestudeerd en besproken met onze verzekerde en medisch adviseur. Naar aanleiding hiervan kunnen wij u berichten dat wij namens onze verzekerde erkennen dat de gang van zaken rond het oproepen van

de dienstdoende kinderarts onzorgvuldig is geweest. De kinderarts had op het moment van besluit tot vacuümextractie (rond 18:20- 18:25 uur) gebeld moeten worden om met spoed naar de verloskamer te komen.

Thans lijkt het zaak om de gevolgen hiervan te inventariseren. Wij stellen voor om, na actualisatie van het medisch dossier, het expertisetraject zoals met [de rechtsbijstandverzekeraar van klagers] overeengekomen te vervolgen en het medisch dossier voor te leggen aan neonatoloog (...). Dit teneinde de gevolgen van de erkende fout te inventariseren. Vervolgens kan na ontvangst van de rapportage van de neonatoloog, deze tezamen met het medisch dossier voorgelegd worden aan kinderneuroloog (...). Wij verzoeken u het medisch dossier van [Y.] te actualiseren en aan te vullen. Na ontvangst waarvan wij de concept vraagstelling voor de neonatoloog en kinderneuroloog nader zullen bezien en aanvullen en aan u voor zullen leggen.  
(...)"

2.12 Aangeslotene heeft de advocaat bij brieven van 13 september en 13 december 2013 gerappelleerd en het verzoek in de brief van 18 juni 2013 om het medisch dossier te actualiseren, herhaald.

2.13 Op 23 december 2013 heeft de advocaat namens klagers het ziekenhuis en de verantwoordelijke arts schriftelijk aansprakelijk gesteld voor de shockschade van klagers als gevolg van de confrontatie met de problematische bevalling en de ernstige gevolgen van de bij de geboorte in het ziekenhuis gemaakte fout.

2.14 Aangeslotene heeft de advocaat bij brief van 4 maart 2014 nogmaals verzocht om inhoudelijk te reageren op haar brief van 18 juni 2013 en het medisch dossier te actualiseren. Verder schrijft aangeslotene in reactie op de brieven van 23 december 2013:

“Van onze verzekerde ontvingen wij uw brieven d.d. 23 december 2013. Hierin dient u namens [klagers] claims in voor mogelijke shockschade in. Zoals bekend kan uit de rechtspraak van de Hoge Raad een aantal voorwaarden afgeleid worden waaraan voldaan moet zijn om te komen tot vergoeding van shockschade. Wij zien vooralsnog niet dat in casu aan deze voorwaarden is voldaan. Indien u uw claims voor shockschade handhaaft, zult u deze dienen te onderbouwen met het oog op de voorwaarden zoals door de Hoge Raad geschetst.”

2.15 Met een brief van 3 april 2014 aan de advocaat heeft aangeslotene haar verzoek van 18 juni 2013 herhaald en daarbij vermeld om welke medische stukken het gaat.

2.16 Op 15 april 2014 heeft een huisbezoek plaatsgevonden waarbij aangeslotene, klagers en de advocaat van klagers aanwezig waren. Tijdens dit bezoek is onder meer afgesproken dat aangeslotene de advocaat laat weten welke medische informatie nog ontbreekt en nodig is ter beoordeling van de gevolgen van het onzorgvuldig handelen waarvoor aansprakelijkheid wordt erkend en dat de advocaat zorg draagt voor het verstrekken van aanvullende medische informatie voor zover in zijn bezit.

2.17 Aangeslotene heeft de advocaat bij brief van 20 mei 2014 meegedeeld dat indien zij de ontbrekende, in die brief genoemde, medische gegevens niet vóór 1 juli 2014 zal hebben ontvangen, zij een voorlopig deskundigenbericht bij de rechter zal aanvragen. De advocaat heeft hierop bij brief van 28 mei 2014 geantwoord.

2.18 De advocaat heeft op 17 juni 2014 zijn bezwaren over de behandeling van de zaak schriftelijk aan de directie van aangeslotene voorgelegd en in zijn e-mail van 26 juni 2014 de directie bericht dat die brief als directieklacht dient te worden beschouwd. Op 27 juni 2014 heeft de advocaat aangeslotene verzocht om in gezamenlijk overleg een expertise op te starten en niet een procedure van een voorlopig deskundigenbericht bij de rechtbank te laten verrichten. Bij brief van 7 juli 2014 aan de directie van aangeslotene heeft de advocaat de klachten gespecificeerd en aangeslotene nader geïnformeerd over de stand van zaken met betrekking tot het opvragen van de medische informatie. De advocaat heeft met zijn e-mail van 9 juli 2014 de klacht aangevuld. In de reactie van de directie van aangeslotene van 24 juli 2014 is onder meer het volgende te lezen:

“Het spijt mij te moeten lezen dat u teleurgesteld bent in mijn brief van 8 juli. Met mijn brief van 8 juli heb ik uitgebreid uitgelegd hoe het onderzoek naar de aansprakelijkheidsvraag in deze is verlopen, hoe het innemen van een standpunt tot stand is gekomen en waarom wij voornemens zijn een deskundigenbericht aan te vragen. Om nu op elk bezwaar dat u noemt nog nader in te gaan, vind ik niet constructief. De kans is namelijk dat wij verzanden in welles-nietes en dat doet geen recht aan het belang dat wij voor ogen hebben: de zaak netjes oplossen. Het lijkt dus van belang dat wij beiden voor ogen houden waar het in deze kwestie om gaat. Dat zijn uw cliënten en de vraag welke schade zij lijden als gevolg van de erkende fout. Hierin hebben we een gezamenlijk belang. Ik hoop dan ook dat we – ondanks mogelijk afwijkende visies op wat gebeurd is – vanaf nu samen kunnen kijken naar dat gezamenlijke belang en de weg naar een adequate oplossing. Deze aanpak staat ons in elke zaak voor ogen en onderstreept juist hetgeen wij in [plaatsnaam] met u bespraken.”

2.19 Aangeslotene heeft de rechtbank in november 2014 verzocht een voorlopig deskundigenbericht te gelasten.

2.20 Klagers hebben zich bij brief van 12 november 2014 tot de Tuchtraad gewend met de klacht dat aangeslotene niet op voortvarende en zorgvuldige wijze heeft gehandeld in het schadebehandelingsproces.

2.21 Bij brief van 29 januari 2015 heeft aangeslotene verweer gevoerd, waarop de advocaat van klagers op 10 maart 2015 schriftelijk heeft gereageerd. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 24 maart 2015 gereageerd.

2.22 De Tuchtraad heeft aangeslotene opgeroepen ter zitting te verschijnen op 16 september 2015 en heeft de advocaat en klagers uitgenodigd daarbij aanwezig te zijn. De Tuchtraad heeft partijen bij brieven van 6 juli 2015 om aanvullende informatie gevraagd. De advocaat heeft hierop bij brief van 30 juli 2015 gereageerd en aangeslotene heeft haar reactie bij brief van 26 augustus 2015 gegeven. Op de reactie van aangeslotene heeft de advocaat bij brief van 8 september 2015 nog gereageerd.

### 3. Toepasselijke regelingen

#### 3.1 Gedragscode Verzekeraars

Gedragsregel 11 luidt:

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

#### 3.2 Gedragscode Openheid Medische Incidenten, betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid (GOMA)

In de GOMA is in onderdeel B, ‘*Een adequate afhandeling van verzoeken om schadevergoeding*’, bepaald:

“13: Wees helder en transparant

De aansprakelijkheidsverzekeraar maakt zich per omgaande, maar uiterlijk binnen twee weken nadat hij de aansprakelijkstelling van de zorgaanbieder heeft ontvangen, als betrokken partij bekend aan de afzender van de aansprakelijkstelling. Om transparantie over het traject te bevorderen stuurt hij met dat bericht een procedure daarover mee.”

“15: Sneller standpunt innemen

De aansprakelijkheidsverzekeraar neemt in beginsel binnen drie maanden nadat hij de aansprakelijkstelling heeft ontvangen een onderbouwd standpunt in over de aansprakelijkheid. Mocht deze termijn niet haalbaar blijken, dan meldt hij dit onder opgave van redenen en geeft hij aan wanneer de patiënt alsnog een reactie kan verwachten.”

### 4. De klacht

- 4.1 In de onder 2.20 en 2.21 genoemde brieven zijn de volgende klachten geformuleerd.
- I Het schadebehandelingsproces na de aansprakelijkstelling op 14 juni 2011 is niet voortvarend en zorgvuldig verlopen. Het definitieve rapport van de expertisearts was op 15 januari 2013 beschikbaar zodat aangeslotene kort daarna een standpunt over de aansprakelijkheid had kunnen innemen. Aangeslotene heeft door niet voortvarend (en pas op 18 juni 2013) een standpunt in te nemen na de aansprakelijkstelling tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.
  - II Klagers hebben als gevolg van de problematische geboorte van hun dochter een posttraumatisch stresssyndroom opgelopen. Voor de schade als gevolg daarvan hebben zij op 23 december 2013 (per brief gericht aan aangeslotene) het ziekenhuis aansprakelijk gesteld. Aangeslotene heeft de ontvangst van de aansprakelijkstelling op 4 maart 2014 bevestigd. Daarmee heeft aangeslotene in de eerste plaats gehandeld in strijd met de Goma.  
Daarnaast heeft aangeslotene door nog geen inhoudelijk standpunt over de aansprakelijkheid op dit punt te hebben ingenomen in strijd met de voor haar geldende gedragsregels gehandeld.

III Aangeslotene heeft niet op alle punten van de directieklacht gereageerd. Zij heeft hiermee gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars.

## 5. Het standpunt van Aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in de onder 2.21 genoemde brieven onder meer het volgende aangevoerd:

- Aangeslotene heeft na 14 juni 2011 concrete stappen ondernomen om de beoordeling van de zaak te bevorderen en daarmee in overeenstemming gehandeld met de GOMA. De standpuntbepaling heeft mede doordat in die periode ook een onderzoek bij de Inspectie liep veel tijd gekost. Bij de standpuntbepaling diende aangeslotene ook rekening te houden met de belangen van haar verzekerde en aangeslotene heeft de wens van het ziekenhuis om het rapport van de Inspectie af te wachten gerespecteerd. Klagers waren het hiermee eens en zij hebben hun klachten over deze gang van zaken niet op dat moment geuit.
- Op basis van het rapport van de expertisearts en de door het ziekenhuis ingeschakelde deskundige kon aangeslotene het in de brief van 14 juni 2011 verweten feit (foutief handelen van de gynaecoloog) niet erkennen. Aangeslotene heeft daarom de advocaat gevraagd of hij de aansprakelijkstelling wilde aanvullen of nader wilde onderbouwen. De verantwoordelijkheid om een verwijt te formuleren en te onderbouwen ligt bij de belangenbehartiger. Aangeslotene heeft uiteindelijk besloten buiten de grenzen te treden van datgene wat het ziekenhuis werd verweten en heeft, in haar brief van 18 juni 2013, erkend dat de kinderarts eerder had moeten worden opgeroepen op het moment dat werd besloten tot een vacuümextractie.
- Aangeslotene heeft in de brief van 18 juni 2013 ook een voorstel gedaan voor het vervolg van de behandeling van de zaak, te weten om via een expertisetraject de gevolgen van de erkende fout te inventariseren. Vanaf dat moment heeft aangeslotene de advocaat herhaaldelijk gevraagd om medewerking teneinde de expertise te kunnen verrichten om de gevolgen van de fout te kunnen vaststellen. Omdat deze medewerking uitbleef en aangeslotene toch een expertise wilde bewerkstelligen, heeft zij op 20 mei 2014 een verzoekschrift tot voorlopig deskundigenbericht aangekondigd.
- Voor zover klagers aangeslotene verwijten dat deze pas op 4 maart 2013 een bevestiging heeft gestuurd van de aansprakelijkstelling door de ouders voor shockschade, stelt aangeslotene dat dit een uitbreiding was van de gronden van de aansprakelijkstelling van 14 juni 2011. De ontvangst van die aansprakelijkstelling was al bevestigd en deze claim was al in behandeling. Verder geldt dat de gestelde shockschade onvoldoende is onderbouwd.
- Aangeslotene is niet gehouden op elk onderdeel van de ingediende directieklacht te reageren. De klacht ziet onder meer op de wijze waarop het standpunt over de aansprakelijkheid is tot stand gekomen. Een reactie daarop kan in deze handelswijze geen verandering brengen. Aangeslotene wenste zich te richten op het bereiken van een oplossing in deze zaak.

## 6. De door de Tuchtraad gevraagde nadere toelichting

6.1 Bij brieven van 6 juli 2014 heeft de Tuchtraad partijen verzocht om een gedetailleerd tijdspad van de gebeurtenissen tot 18 juni 2013.

Aan klagers heeft de Tuchtraad verder gevraagd om:

- een verklaring voor het uitblijven van een reactie van de advocaat van klagers in de periode van 18 juni 2013 tot 28 mei 2014 op het verzoek van aangeslotene om medische gegevens te verstrekken;
- kopieën van de bijlagen bij de brief van 19 maart 2014; en om
- een toelichting op het standpunt met betrekking tot het voorlopig deskundigenbericht.

De Tuchtraad heeft verder aan aangeslotene verzocht de volgende informatie over te leggen:

- een toelichting op het standpunt van aangeslotene dat zij niet gehouden is om te reageren op alle door de advocaat voorgelegde klachten;
- een toelichting op het besluit van aangeslotene om eerst de uitkomst van het onderzoek van de Inspectie af te wachten alvorens een inhoudelijk standpunt in te nemen.

6.2 De advocaat heeft in de brief van 30 juli 2015 gereageerd en het volgende aangevoerd:

- De klacht ziet niet op het verzoek van aangeslotene om medische stukken te verstrekken maar in reactie op de vraag van de Tuchtraad stelt de advocaat dat hij bij aangeslotene heeft aangekondigd welke informatie hij heeft opgevraagd en dat aangeslotene pas bij brief van 3 april 2014 concreet heeft genoemd welke informatie zij wenste te ontvangen. De advocaat heeft die informatie vervolgens opgevraagd maar omdat hij afhankelijk was van derden heeft hij op die informatie moeten wachten.
- Ten aanzien van het door aangeslotene geëntameerde deskundigenbericht voert de advocaat aan dat gelet op de situatie van klagers een procedure in het algemeen te belastend is en dat hij daarom heeft geprobeerd zonder tussenkomst van de rechtbank een expertisetraject in gang te zetten. Klagers hebben het gevoel dat met hun belangen niet of nauwelijks rekening wordt gehouden door het ziekenhuis en aangeslotene.

Aangeslotene heeft in de brief 26 augustus 2015 als volgt gereageerd.

- Aangeslotene heeft op 8 juli 2014 op iedere klacht zoals geformuleerd in de brieven van 17 juni en 7 juli 2014 gereageerd en met de brief van 24 juli 2014 heeft zij op de directieklacht van 9 juli 2014 gereageerd. Aangeslotene achtte het contraproductief om in te gaan op ieder bezwaar genoemd in de e-mail van 9 juli 2014 en wilde voorkomen in een herhaling van zetten te verzenden. Zij wenste de focus te leggen op het op constructieve wijze oplossen van de zaak. De e-mail van de advocaat van 9 juli 2014 bevatte overigens ook herhalingen van eerdere klachten.
- Mede gelet op de betrokkenheid van klagers bij het onderzoek door de door het ziekenhuis ingeschakelde deskundige en de Inspectie, lag het voor de hand om de uitkomsten daarvan te betrekken bij de beoordeling van de aansprakelijkheid. Hiermee waren klagers het eens. Het onderzoek bevond zich reeds in het eindstadium en er viel dus geen onredelijke tijdsvertraging te verwachten.

6.3 De advocaat heeft in reactie op de brief van aangeslotene van 26 augustus 2015 een e-mail van klagers toegestuurd inhoudende dat zij nooit hebben meegedeeld dat het beantwoorden van de aansprakelijkheidsvraag kon wachten op het rapport van de Inspectie.

## 7. Behandeling ter zitting

7.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 16 september 2015. Aan de zijde van klagers is verschenen hun advocaat, [naam]. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen [naam], directeur en [naam], kennismanager.

7.2 Desgevraagd heeft aangeslotene toegelicht dat de behandeling van de schade na de aansprakelijkstelling van 14 juni 2011 veel tijd in beslag heeft genomen. Het was een complex proces en aangeslotene heeft ervoor gekozen de zorgvuldigheid van de behandeling zwaarder te laten wegen dan het tempo. De termijnen die zijn gehanteerd zijn niet ongebruikelijk. Verder heeft aangeslotene meegedeeld dat zij als verzekeraar met name gericht is geweest op het proces van de schadebehandeling en dat het ziekenhuis nauw contact met klagers onderhield en aandacht aan het emotionele aspect besteedde. Omdat de ervaring leert dat het zinvol is als de verzekeraar rechtstreeks met (de familie van) het slachtoffer contact heeft en die familie informeert, vindt vaker een regiebespreking plaats. In antwoord op de vraag van de Tuchtraad aan aangeslotene waaruit blijkt dat klagers ermee hadden ingestemd om het rapport van de Inspectie af te wachten, heeft aangeslotene toegelicht dat niet expliciet met klagers is afgesproken dat dit rapport werd afgewacht maar dat zij ervan uitging dat klagers het hier wel mee eens waren. Het is aangeslotene gebleken dat het wenselijk is hierover duidelijke afspraken te maken. Door een combinatie van factoren was het voor aangeslotene logisch dit rapport wel af te wachten. Hierbij speelde mee dat de advocaat aangeslotene niet expliciet heeft gevraagd om op basis van het rapport van de expertisearts en na ontvangst daarvan aansprakelijkheid te erkennen. Verder speelde een rol dat op basis van het rapport van de door partijen gezamenlijk ingeschakelde expertisearts het in de aansprakelijkstelling van 14 juni 2011 verweten feit niet erkend kon worden. Aangeslotene heeft de advocaat daarom gevraagd om een aanvulling van het in die aansprakelijkstelling gemaakte verwijt. Uiteindelijk heeft aangeslotene erkend dat de kinderarts eerder had moeten worden gebeld. Ter zitting heeft aangeslotene wel bevestigd dat zij op basis van het rapport van de expertisearts dat bij haar in bezit was op 15 januari 2013 een (afwijzend) standpunt had kunnen innemen over de aansprakelijkheid.

7.3 Aangeslotene heeft ter zitting toegelicht dat zij niet direct inhoudelijk op de brieven van 23 december 2013 heeft gereageerd omdat zij ervan uitging dat de in die brieven gestelde shockschade een onderdeel van de bestaande claim was. De behandeling van de claim was op dat moment nog gericht op het vaststellen van de aansprakelijkheid en de causaliteit en aan het vaststellen van de gevolgen van de erkende fout was zij nog niet toegekomen. Aangeslotene heeft erkend dat zij haar gedachten naar aanleiding van de brieven van 23 december 2013 meteen met de advocaat had kunnen delen en dat zij aan de in die brieven gestelde shockschade van klagers onvoldoende aandacht heeft geschonken.



7.4 Tijdens de zitting is voorts de gang van zaken ter sprake gekomen na de brief van aangeslotene van 18 juni 2013, waarin de advocaat om actualisatie van de medische informatie werd gevraagd. Aangeslotene heeft toegelicht dat zij in die periode steeds heeft gemaand tot het overleggen van de medische stukken en dat zij, teneinde de voortgang van de behandeling te bewerkstelligen, uiteindelijk een verzoekschrift tot een voorlopig deskundigenbericht heeft ingediend.

7.5 De advocaat heeft zich ter zitting tot slot op het standpunt gesteld dat de behandeling van de directieklacht niet aan de daaraan te stellen eisen voldoet omdat de klacht werd behandeld door degene die ook betrokken was bij de feitelijke behandeling van de zaak. De Tuchtraad heeft ter zitting vastgesteld dat de klacht zoals die aan de Tuchtraad is voorgelegd anders luidt en het niet mogelijk is de klacht in dit stadium in deze zin aan te vullen.

## 8. Het oordeel van de Tuchtraad

8.1 De Tuchtraad heeft op de voet van 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. De Gedragscode Verzekeraars en de GOMA zijn als zodanig aan te merken.

Ingevolge artikel 5.2 van zijn Reglement heeft de Tuchtraad daarnaast 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.

8.2 Aan de orde is in de eerste plaats de vraag of aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld doordat zij pas op 18 juni 2013 een standpunt over de aansprakelijkheid heeft ingenomen terwijl zij op 15 januari 2013 over het rapport van de expertisearts beschikte. Vast is komen te staan dat deze vertraging is terug te voeren op de omstandigheid dat aangeslotene op basis van het rapport van de expertisearts aansprakelijkheid van het in de brief van 14 juni 2011 verweten feit niet kon erkennen maar zij gelet op de belangen van klagers de claim niet zonder meer wilde afwijzen. Onder die omstandigheid acht de Tuchtraad het begrijpelijk dat aangeslotene het rapport van de Inspectie wilde afwachten alvorens een definitief standpunt in te nemen. Van aangeslotene had evenwel verwacht mogen worden dat zij klagers had geïnformeerd over haar overwegingen om niet onmiddellijk, althans kort na ontvangst van het rapport van de expertisearts, een standpunt in te nemen. Aangeslotene heeft pas bij brief van 21 mei 2013 de advocaat gevraagd of het in de brief van 14 juni 2011 geuite verwijt (nog steeds) de grondslag van de aansprakelijkstelling betrof, terwijl zij onvoldoende duidelijk heeft kenbaar gemaakt aan de wederpartij dat zij het standpunt van de Inspectie wilde afwachten alvorens tot een standpuntbepaling te komen. De door aangeslotene in acht te nemen voortvarendheid brengt mee dat zij na ontvangst van het rapport van de expertisearts klagers uit eigen beweging had dienen te informeren over

de redenen waarom zij op dat moment nog geen definitief standpunt over de aansprakelijkheid kon innemen. Aangeslotene heeft dit niet gedaan en daarmee in strijd gehandeld met de GOMA op grond waarvan zij met betrekking tot de aansprakelijkheid binnen drie maanden een standpunt moet innemen en, indien dat niet mogelijk is, daarover met de betrokkenen dient te communiceren. De Tuchtraad acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

8.3 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene voorts een tuchtrechtelijk verwijt treft, waar zij met klagers niet heeft gecommuniceerd hoe zij de brieven van 23 december 2013, waarin het ziekenhuis aansprakelijk werd gesteld voor de shockschade van klagers, heeft opgevat terwijl dat wel haar gedrag bepaalde. Hoewel in de aansprakelijkstelling van 14 juni 2011 (die immers ook op de immateriële schade van klagers betrekking had) zonder meer besloten ligt de aansprakelijkstelling voor de schade als gevolg van het door klagers gestelde opgelopen posttraumatisch stresssyndroom door confrontatie met de problematische geboorte van hun dochter en de gevolgen daarvan, had aangeslotene de ontvangst van de brieven dienen te bevestigen en naar aanleiding daarvan klagers moeten wijzen op het traject van de schaderegeling en regieaanwijzingen moeten geven. Door dit na te laten is aangeslotene onvoldoende transparant geweest. Dit leidt ertoe dat ook dit klachtonderdeel gegrond zal worden verklaard.

8.4 Gelet op het voorgaande heeft aangeslotene in zoverre de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad.

8.5 Aangeslotene heeft erkend dat zij in deze zaak niet heeft gehandeld zoals op grond van de hiervoor onder 3.1 en 3.2 genoemde gedragscodes verwacht mocht worden. Zij heeft inmiddels haar werkwijze verbeterd door thans in een vroeg stadium van de schaderegeling met de betrokkenen de regie te bespreken en door een toelichting op de procedure te geven. Haar communicatie hierover heeft zij verbeterd. De Tuchtraad ziet daarom geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel als bedoeld in de Statuten van het Verbond van Verzekeraars.

8.6 Ten aanzien van het derde klachtonderdeel oordeelt de Tuchtraad dat aangeslotene niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Tuchtraad volgt hierin de redenering van aangeslotene, te weten dat het in dit geval in het belang van partijen was om alle aandacht te richten op de voortgang van de schadebehandeling en dat aangeslotene om die reden niet meer op alle klachtonderdelen in hoefde te gaan. De Tuchtraad ziet wel aanleiding – onder verwijzing naar zijn uitspraak 12-007 – ten overvloede te overwegen dat de behandeling van de directieklacht door een andere persoon had moeten plaatsvinden dan de persoon die als dossierbehandelaar betrokken was bij de desbetreffende zaak.

## 9. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad door te handelen als hiervoor onder 8.2 en 8.3 omschreven en verklaart deze onderdelen van de klacht gegrond.

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

Aldus is beslist op 20 november 2015 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.