



## UITSPRAAK 21-007

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [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 29 januari 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 3 maart 2021.
- De reactie hierop (replik) van klager van 18 maart 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 25 mei 2021.

De klacht is door de Tuchtraad behandeld tijdens de interne vergadering van 6 september 2021.

Deze zaak betreft 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 tuchtklachten in het kort

2.1 De klachten betreffen het niet beantwoorden door aangeslotene van brieven van de vertegenwoordiger van klager.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Achtergrond van de klacht is een claim van klager op zijn ongevallenverzekering bij aangeslotene naar aanleiding van een hem op 27 januari 2010 overkomen ongeval. Aangeslotene heeft geen uitkering gedaan omdat zij van mening is dat geen sprake is van medisch objectiveerbare klachten. Aangeslotene heeft klager hierover bij brief van 12 februari 2013 geïnformeerd. De toenmalige advocaat van klager heeft aangeslotene bij brief van 19 februari 2013 bericht dat het standpunt van aangeslotene onder meer is gebaseerd op medische informatie die betrekking had op de tweelingbroer van klager, dus niet op klager, en dat hij in afwachting is van een verklaring van het ziekenhuis hierover. De advocaat heeft aangeslotene meegedeeld dat klager niet akkoord is met het sluiten van het dossier en heeft aangeslotene met klem verzocht het dossier niet te sluiten. Aangeslotene heeft hierop niet gereageerd. Klager heeft geen vervolg gegeven aan de brief; de verklaring van het ziekenhuis is niet door de advocaat en ook niet door [naam gemachtigde klager], de opvolgend advocaat en de gemachtigde van klager (hierna: de gemachtigde van klager), aan aangeslotene toegestuurd.



3.2 Bij brief van 24 augustus 2018 heeft de gemachtigde van klager namens klager medische stukken aan aangeslotene gestuurd waaruit zou blijken dat klager als gevolg van hem overkomen ongevallen blijvend invalide is geraakt, met het verzoek de claim (opnieuw) te behandelen. Aangeslotene heeft hierop niet gereageerd. Bij brief van 1 november 2018 heeft de gemachtigde van klager aangeslotene gevraagd of zij hem inmiddels nader kan berichten. Op 16 januari 2019 heeft de gemachtigde van klager telefonisch contact met aangeslotene opgenomen. De gemachtigde van klager heeft vervolgens bij brief van 21 mei 2019 aan de directie van aangeslotene een klacht ingediend over het uitblijven van een reactie op de brieven. Ook daarop heeft aangeslotene niet gereageerd.

3.3 De gemachtigde van klager heeft daarna een klacht bij Kifid ingediend omdat hij meent dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de goede naam van het verzekeringsbedrijf door niet op zijn drie brieven te reageren. Daarna heeft aangeslotene aan de gemachtigde van klager laten weten dat zij de claim niet in behandeling neemt omdat sprake is van verjaring en omdat de claim bij Kifid ligt. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de klacht over het niet reageren op de brieven verwezen naar de Tuchtraad. In de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie is het volgende vermeld:

“De vertegenwoordiger van [naam klager] is bij zijn standpunt gebleven dat verzekeraar op de drie eerder genoemde brieven had moeten reageren. Daarbij voegt hij toe dat verzekeraar ook op de brief van 19 februari 2013 had moeten reageren. (...) [naam klager] vindt het onfatsoenlijk dat verzekeraar heeft nagelaten om op vier brieven te reageren. Ik verzoek u vriendelijk te onderzoeken of er sprake is van handelen in strijd met tuchtrechtelijke bepalingen.”

#### 4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 In de brief van 19 februari 2013 is bezwaar gemaakt tegen het standpunt van aangeslotene omtrent de dekking en is meegedeeld dat er een verklaring van het ziekenhuis zou worden toegestuurd met betrekking tot medische informatie waarop aangeslotene – volgens die brief dus per abuis – haar standpunt had gebaseerd. De advocaat heeft uitdrukkelijk verzocht het dossier niet te sluiten. Klager mocht er in redelijkheid op vertrouwen dat aangeslotene het dossier niet zou sluiten voordat de fout bij de behandeling van de claim zou zijn hersteld. Het moet aangeslotene duidelijk zijn geweest dat het dossier tegen de wens van klager is gearchiveerd. De opstelling van aangeslotene is niet klantvriendelijk.

4.2 Aangeslotene heeft eveneens niet gereageerd op de brieven van de gemachtigde van klager van 24 augustus 2018 met het verzoek de claim opnieuw in behandeling te nemen, de rappelbrief van 1 november 2018 en de directieklacht van 21 mei 2019. Zij heeft geen verklaring gegeven voor het uitblijven van een reactie op deze brieven en in het bijzonder niet voor het achterwege laten van een reactie op de directieklacht. Bij repliek is nog aangevoerd dat aangeslotene ook geen verklaring heeft gegeven hoe het mogelijk is dat toegezonden medische informatie in de organisatie rondzwerft voordat deze uiteindelijk, na een klacht bij Kifid, aan het dossier wordt toegevoegd.



## 5. Het standpunt van aangeslotene

### 5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 In 2011 is de claimbehandeling geëindigd, nadat klager gedurende tien maanden, ondanks rappel, niet van zich had laten horen. Aangeslotene heeft klager bij brief van 13 mei 2011 laten weten dat zij ervan uitging dat geen sprake was van blijvende invaliditeit omdat geen reactie was ontvangen en dat zij het dossier zou sluiten. Nadat aangeslotene op 19 augustus 2011 had vernomen dat klager toch nog klachten had, heeft zij het dossier heropend. Het dossier is in 2013 gesloten na het klager bij brief van 12 februari 2013 kenbaar gemaakte definitieve standpunt van aangeslotene dat geen medisch objectieveerbare afwijkingen zijn vastgesteld en na de brief van 19 februari 2013 van de advocaat van klager waaraan deze geen vervolg had gegeven. Omdat de advocaat zelf op de zaak zou terugkomen en dat niet heeft gedaan, is het dossier op enig moment gearhiveerd. Het lag op de weg van klager of zijn advocaat om actie in de zaak te ondernemen als dat nodig was. Het is niet aan aangeslotene om achter een reeds afgewezen claim aan te gaan.

5.3 Aangeslotene heeft excuses aangeboden voor het niet reageren op de brieven van de gemachtigde van klager uit 2018 en 2019. De brieven van de gemachtigde van klager zijn bij de administratie blijven liggen omdat men het dossier, vermoedelijk als gevolg van een intussen doorgevoerde systeemconversie, niet kon traceren. Het is achteraf niet vast te stellen waar het precies is misgegaan. Dit is een ongewenste situatie. In ieder geval is duidelijk dat de fout is gelegen in het administratieve proces, waardoor de behandelaar niet op de hoogte was en dus ook niet kon reageren. Nadat het dossier werd ontvangen is de eerder verzonden brief aan het dossier toegevoegd. Van het rondzwerven van medische stukken is geen sprake. Die brieven zijn op de administratie blijven liggen omdat men het dossier niet kon traceren. Ook dat was een ongewenste situatie.

Aangeslotene concludeert dat zij niet op de juiste wijze heeft gehandeld in de afwerking van deze binnengekomen brieven.

## 6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

### *De klacht over het niet beantwoorden van de brief van 19 februari 2013*

6.2 In de brief van 19 februari 2013 heeft de advocaat namens klager aan aangeslotene laten weten dat hij een verklaring van het ziekenhuis heeft opgevraagd en die na ontvangst naar aangeslotene zou doorsturen.

De Tuchtraad is van oordeel dat het, gelet op de mededeling van de advocaat dat hij na ontvangst van de verklaring deze zou doorsturen, en aangeslotene niet anders heeft verzocht dan niet over te gaan tot sluiting van het dossier, aangeslotene niet te verwijten valt dat zij de brief voor kennisgeving heeft aangenomen en de aanvullende stukken van de advocaat heeft afgewacht zonder op de brief te reageren. Het verzoek in de brief om niet over te gaan tot



sluiting van het dossier behoefde aangeslotene evenmin tot een reactie brengen, nu het 'sluiten van het dossier' op zichzelf geen enkele juridische betekenis heeft. Deze klacht is daarom ongegrond.

*De klacht over het niet beantwoorden van de brieven uit 2018 en 2019*

6.3 De gemachtigde van klager heeft aangeslotene in 2018, onder toezending van medische stukken, verzocht de claim opnieuw in behandeling te nemen. Op dat verzoek is, ondanks de rappelbrief van 1 november 2018, het telefonisch verzoek van de gemachtigde van klager en de directieklacht van 21 mei 2019, niet gereageerd. De Tuchtraad oordeelt dat de brieven hadden moeten worden beantwoord. Dit heeft aangeslotene ook erkend. Dat aangeslotene voor die verzuimen haar verontschuldiging heeft aangeboden, neemt de gegrondheid van de klacht niet weg.

De Tuchtraad acht zich voldoende voorgelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling. De Tuchtraad is van oordeel dat, gelet op de reactie van aangeslotene, geen sanctie hoeft te worden opgelegd.

#### 7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht, bedoeld onder 6.2, ongegrond. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen, genoemd onder 6.3, de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad en verklaart de klacht onder 6.3 dus gegrond.

Aldus is beslist op 27 oktober 2021 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. F. Ensel, mr. E.H. Swaab en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.