



UITSPRAAK 21-009

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats], hierna te noemen 'klager',

met betrekking tot: [naam aangeslotene ([naam moederbedrijf])], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De brief van 29 juli 2020 van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waarbij na te noemen tuchtklacht op grond van artikel 49 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening is doorgeleid naar de Tuchtraad.
- Het verweer van aangeslotene van 23 september 2020.
- De reactie hierop (replik) van klager van 29 december 2020.
- De dupliek van aangeslotene van 23 februari 2021.

1.2 De Tuchtraad heeft de klacht vervolgens behandeld tijdens een hoorzitting op 1 juli 2021.

2. De tuchtklacht in het kort

Deze tuchtklacht heeft betrekking op de handelwijze van aangeslotene naar aanleiding van de claim van klager op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene (verder te noemen AOV) en op de wijze van vaststellen door aangeslotene van de mate van arbeidsongeschiktheid op basis waarvan het uitkeringspercentage moet worden vastgesteld. De klacht heeft verder betrekking op de gang van zaken tijdens de klachtbehandeling door aangeslotene.

3. De achtergronden van de zaak

3.1 Klager heeft sinds 1997 een AOV bij aangeslotene. Sinds 2014 kreeg klager een partiële uitkering wegens verminderde arbeidsmogelijkheden door een slaapproonnis. In 2016 heeft een arbeidsdeskundige een bezoek aan klager gebracht. Klager vreesde dat het bezoek verband hield met de wens zijn gedeeltelijke uitkering te beëindigen. Aangezien zijn klachten niet verminderd maar verergerd waren, heeft klager toen een volledige, althans een hogere, uitkering aangevraagd. Naar aanleiding van deze aanvraag heeft aangeslotene besloten tot een herbeoordeling. De gang van zaken rond deze herbeoordeling en het vaststellen van de mate van arbeidsongeschiktheid heeft uiteindelijk geleid tot het indienen van een klacht bij Kifid.



3.2 Klager heeft zich met een aantal klachten over het gedrag en de werkwijze van aangeslotene gewend tot de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van Kifid. De Geschillencommissie heeft de behandeling gestaakt nadat klager bij brief van 28 juni 2020 zijn wens daartoe te kennen gaf. Klager heeft in die brief de hoop uitgesproken dat de Voorzitter van de Geschillencommissie de gang van zaken zou voorleggen aan de Tuchtraad omdat de klachtenafhandeling bij aangeslotene gekenmerkt zou worden door “obligate beleefdheid en inhoudelijk wangedrag”.

3.3 De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft, zoals gezegd, op 29 juli 2020 voormelde klacht doorgeleid en daarbij aan de Tuchtraad overgelaten te beoordelen of er sprake is van handelen in strijd met tuchtrechtelijke bepalingen.

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad

4.1 Klager verwijt aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag naar aanleiding van zijn claim op de AOV, waaronder begrepen de wijze van vaststellen van de mate van arbeidsongeschiktheid.

4.2 Volgens klager heeft aangeslotene selectief gebruik gemaakt van uitspraken van het College van Toezicht van het Nederlands Instituut van Psychologen (CvT NIP) en het College van Beroep van het Nederlands Instituut van Psychologen (CvB NIP) op zijn klachten tegen deskundigen, die aangeslotene in zijn zaak had ingeschakeld. Op de uitspraak van het CvT NIP heeft aangeslotene wel gereageerd maar niet op de – voor haar ongunstige - uitspraak van het CvB NIP. Aangeslotene heeft telefonisch contact tussen haar en de verzekeringsarts onder de pet proberen te houden en de psychologische component verwijderd uit de aan hem gegeven onderzoeksopdracht. Voorts stelt klager dat aangeslotene hem gedurende een bepaalde periode de verschuldigde uitkering niet heeft uitbetaald. Daarop gewezen heeft zij verzuimd de over de achterstallige uitkering verschuldigde wettelijke rente te betalen. Tenslotte voert klager aan dat hij recht had op premievrijstelling overeenkomstig het arbeidsongeschiktheidspercentage zolang hij een uitkering kreeg. Aangeslotene heeft deze premievrijstelling echter niet aan klager ten goede laten komen.

4.3 Klager heeft in zijn repliek verder nog naar voren gebracht dat aangeslotene zich schuldig heeft gemaakt aan obstructie, doordat zij de kern van de zaak heeft ontweken, misinformatie in de stukken heeft opgenomen en nooit inhoudelijk heeft gereageerd op door klager ingebrachte gemotiveerde bezwaren tegen deskundigenrapporten. Ook heeft aangeslotene aan de door haar ingeschakelde deskundigen steeds verschillende informatie verstrekt met betrekking tot het medische traject dat klager heeft doorlopen vanaf het moment dat de klachten die tot de arbeidsongeschiktheid leidden zich voordeden tot aan de door aangeslotene ingezette herbeoordeling. Bij aangeslotene is sprake van een gebrek aan integriteit. Klager heeft in dit kader naar voren gebracht dat de medisch adviseur, verzekeringsarts J. en aangeslotene eerst hebben beweerd dat niet om een psychologische component bij het in te stellen onderzoek is gevraagd. Vervolgens hebben aangeslotene en de medisch adviseur hun standpunt veranderd en kenbaar gemaakt dat daar wel om werd gevraagd. Uit het expertise rapport blijkt volgens klager echter dat in het onderzoek geen psychologische component was opgenomen. Verder is er na de echte opdracht d.d. 1 april 2016 ook een pseudo-opdracht gegeven op 12 september 2016. Dit laatste is volgens klager te kwalificeren als valsheid in geschrifte.



4.4 Daarnaast heeft klager te kennen gegeven dat aangeslotene ten behoeve van een verzekeringsgeneeskundig onderzoek verschillende soorten expertise heeft ingekocht bij een organisatie van samenwerkende artsen. Naar de mening van klager leidt die opdrachtverlening ertoe – en is daarmee beoogd – dat de verschillende adviseurs zich richten op het belang van aangeslotene.

4.5 Klager heeft ter zitting benadrukt dat hij geen bezwaar had tegen het laten uitvoeren van een psychiatrisch onderzoek. Na het voor klager zeer onbevredigende onderzoek – op basis van een opdracht die niet transparant was en waarvan onduidelijk bleef, zoals hiervoor vermeld, of één of twee opdrachten aan de verzekeringsarts waren gegeven - heeft aangeslotene aangeboden het onderzoek opnieuw te laten doen. De verzekeraar heeft voorgesteld dit onderzoek door een psychiater te laten verrichten. Dit voorstel was uiteindelijk voor klager alleen akkoord wanneer eerst een verzekeringsarts de zaak zou (her)beoordelen. Als uit die herbeoordeling zou volgen dat een psychiatrisch onderzoek moest plaatsvinden, dan ging hij daarmee akkoord. Aangeslotene ging hier echter niet op in.

4.6 Klager heeft zich in zijn repliek ook uitgelaten over de bevoegdheid van de Tuchtraad over zijn klacht te oordelen. Volgens klager heeft aangeslotene in haar verweerschrift ten onrechte die bevoegdheid betwist. Klager heeft in dit kader naar voren gebracht dat de klacht door de Voorzitter van de Geschillencommissie Kifid aan de voorzitter van de Tuchtraad is voorgelegd op basis van de bevoegdheid, die voortvloeit uit artikel 49 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Daaraan heeft klager nog toegevoegd dat hij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) heeft aangeraden om “de gang van zaken voor te leggen aan de Tuchtraad Financiële Dienstverlening, omdat de klachtenafhandeling bij [aangeslotene] getekend wordt door obligate beleefdheid en inhoudelijk wangedrag” en dat de Voorzitter zelfstandig tot het oordeel is gekomen om dat te doen. Verder heeft klager opgemerkt dat mocht de klacht niet op grond van artikel 6 lid 2 sub a van het Reglement van de Tuchtraad in onderzoek kunnen worden genomen, deze ambtshalve onderzocht kan worden op grond van artikel 6 lid 2 sub g vanwege de ernstige schendingen van het tuchtrecht.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft in haar verweerschrift naar voren gebracht, en in haar dupliek herhaald, dat de Tuchtraad de klacht niet kan behandelen omdat de klachten geen betrekking hebben op tuchtrechtelijk verwijtbare gedragingen waarover de Tuchtraad conform artikel 5 van het reglement bevoegd is te oordelen. Volgens aangeslotene blijkt uit de correspondentie tussen aangeslotene en klager dat het tussen hen bestaande geschil betrekking heeft op de ingeschakelde deskundigen, de door hen opgestelde rapportages en de op basis daarvan vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid van klager. Het handelen van deskundigen kan echter aangeslotene niet worden aangerekend in tuchtrechtelijke zin. Zij zijn daar zelf tuchtrechtelijk voor aanspreekbaar. Dat is van belang om vast te kunnen stellen of de Tuchtraad bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen. Klager heeft niet duidelijk gemaakt welke gedragscodes en -regels aangeslotene met het door hem omschreven handelen exact zou hebben geschonden en hoe zij daarmee de goede naam van en het vertrouwen in de bedrijfstak zou hebben aangetast.



5.2 Verder heeft aangeslotene in dit verband opgemerkt dat de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening de klacht aan de Tuchtraad heeft gemeld op grond van haar bevoegdheid daartoe, neergelegd in artikel 49 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Uit die melding blijkt echter niet dat de Voorzitter van de Geschillencommissie van oordeel is dat het handelen of nalaten van (een medewerker van) aangeslotene strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor (een medewerker van) aangeslotene gelden. Aangeslotene heeft in dit kader verwezen naar de brief van 29 juli 2020. De Voorzitter van de Geschillencommissie had (eerst) zelf een oordeel in voormelde zin moeten geven en nu zij dat niet heeft gedaan, kan de Tuchtraad niet een onderzoek op grond van artikel 6 lid 2 sub a van het Reglement van de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) instellen. Ten slotte heeft aangeslotene in dit kader aangevoerd dat vastgesteld kan worden dat klager geen belanghebbende is in de zin van het Reglement en derhalve ook niet rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad kan indienen. Klager wordt immers beschouwd als consument.

5.3 Aangeslotene heeft verder in haar verweer inhoudelijk gereageerd op de klacht. Zij heeft achtereenvolgens naar voren gebracht:

- Aangeslotene kon bij de behandeling van de klacht bij Kifid niet de uitspraak van het CvB NIP d.d. 24 januari 2020 betrekken omdat zij daar ten tijde van het indienen van de dupliek nog niet van op de hoogte was.;
- er heeft geen telefonisch onderhoud met de verzekeringsarts plaatsgevonden dat aangeslotene onder de pet heeft willen houden.;
- aan de deskundigen is steeds de voor hen relevante informatie verstrekt. Als klager vond dat belangrijke informatie ontbrak bij de opdrachtverstrekking aan de verzekeringsarts, had hij deze informatie zelf kunnen aanvullen tijdens de anamnese (en/of bij het lezen van het conceptrapport in het kader van het correctierecht);
- door een herbeoordeling aan te bieden heeft aangeslotene gehandeld in lijn met het Protocol bij claims op Individuele Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen;
- aangeslotene heeft aan klager op diens verzoek de opdrachtbrief, inclusief de bijlagen, aan de psychiater overgelegd en klager heeft daartegen - aanvankelijk - geen bezwaar gemaakt;
- aangeslotene heeft bij het uitbetalen van de aanvullende uitkering door een systeemtechnische fout een bepaalde periode niet aan klager uitgekeerd en zij heeft verzuimd de aangekondigde vergoeding van de wettelijke rente over te maken. Klager heeft aangeslotene hierop gewezen en daarna is de uitkering opnieuw berekend; aangeslotene heeft de resterende uitkering en de wettelijke rente alsnog overgemaakt. Aangeslotene betreurt dat dit is gebeurd, maar benadrukt dat van opzet geen sprake was.
- Aangeslotene heeft ten slotte kenbaar gemaakt dat geen sprake was van het in eigen zak houden van het premievrijstellingspercentage. Volgens artikel 20 van de verzekeringsvoorwaarden is het premievrijstellingspercentage - na een jaar ononderbroken arbeidsongeschiktheid wegens dezelfde oorzaak - evenredig aan het uitkeringspercentage en aangeslotene is niet van deze bepaling afgeweken.



5.4 In haar dupliek heeft aangeslotene te kennen gegeven dat zij zich niet herkent in de uitspraken betreffende haar bedrijfscultuur en dat zij door klanten altijd hoog wordt gewaardeerd. Aangeslotene heeft alle bezwaren van klager steeds duidelijk beantwoord en onderbouwd waarom zij haar standpunt handhaafde. Aangeslotene heeft diverse malen een herbeoordelingsprocedure aangeboden maar klager heeft deze steeds afgewezen en eenmaal afgezegd op het moment dat de deskundige een afspraak wilde maken. Aangeslotene heeft verder opgemerkt dat om te bepalen of verzekerde recht heeft op een uitkering onder de polis en zo ja, voor welk percentage, het voor een AOV essentieel is dat de mate van arbeidsongeschiktheid (opnieuw) kan worden vastgesteld. Klager leek daaraan mee te werken maar heeft het overeengekomen onderzoek op het laatste moment afgezegd. In artikel 13.1.1 van de verzekeringsvoorwaarden van aangeslotene is de plicht beschreven mee te werken aan hetgeen nodig is om de mate van arbeidsongeschiktheid vast te stellen. Aangeslotene heeft voorts een toelichting gegeven op de tijdslijn en aan de hand daarvan gesteld dat de gevolgde beoordelingsprocedure in orde was.

Over het verzekeringsgeneeskundig onderzoek dat nodig was ter beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid heeft aangeslotene opgemerkt dat dit na een zorgvuldige procedure is uitgevoerd. Of sprake is van een (doorlopende) opdracht of twee opdrachten, lijkt aangeslotene van ondergeschikt belang voor het antwoord op de vraag of het rapport op de juiste wijze tot stand is gekomen.

5.5 Ter zitting heeft aangeslotene nog naar voren gebracht dat steeds zorgvuldige afweging is gemaakt, rekening is gehouden met de wens van klager en dat daarover steeds een gesprek met klager heeft plaatsgevonden.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Op grond van artikel 5 lid 1 van het Reglement van de Tuchtraad heeft de Tuchtraad tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden.

Bevoegdheid

6.2 De Tuchtraad is bevoegd op grond van artikel 6 lid 2 sub a van het Reglement van de Tuchtraad. Het gaat immers om een klacht die is doorgeleid door de voorzitter van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (zie ook overweging 1.1). Het is vervolgens aan de Tuchtraad om zich uiteindelijk een oordeel te vormen over eventuele aan haar oordeel onderworpen tuchtrechtelijke aspecten. In dit verband wordt voor de volledigheid nog overwogen dat artikel 49 van het Reglement van de Geschillencommissie niet voorschrijft dat de voorzitter het bestaan van tuchtrechtelijk handelen vaststelt. Toereikend is dat deze situatie zich zou *kunnen* voordoen.

Klachten

6.3 De klachten van klager zijn in hoge mate verweven met de inhoudelijke beoordeling van klagers claim op zijn AOV. Hier kan de Tuchtraad niet in treden. De Tuchtraad beoordeelt slechts of aangeslotene mogelijk hiermee samenhangende tuchtrechtelijke normen heeft geschonden. In het licht hiervan zal de Tuchtraad de klachten beoordelen.



6.4 Klager stelt dat aangeslotene zich tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gedragen naar aanleiding van zijn claim op zijn AOV bij aangeslotene, onder andere bij de wijze van vaststellen van de mate van arbeidsongeschiktheid op basis waarvan het uitkeringspercentage moet worden vastgesteld.

Dit is een inhoudelijke kwestie waar de Tuchtraad buiten dient te blijven. Daarnaast stelt de Tuchtraad voorop dat hij evenmin mag oordelen over kwesties waarin medische en/of psychologische aspecten aan de orde zijn. De voor de beoordeling van die aspecten ingeschakelde beroepsbeoefenaren zijn aan een eigen tuchtrecht onderworpen. Krachtens dat tuchtrecht wordt hun handelen of nalaten beoordeeld door specifiek ter zake kundige tuchtrechters.

6.5 Enkele klachtonderdelen die klager naar voren heeft gebracht, betreffen medische rapporten en de opdrachtverlening voor de onderzoeken die tot de rapporten hebben geleid. Het gaat daarbij onder meer om de vraag of een tweeledige onderzoeksopdracht naar behoren werd uitgevoerd en of de informatieverstrekking aan de diverse deskundigen adequaat was. De Tuchtraad zal zich over voornoemde klachtonderdelen niet uitspreken omdat dit een inhoudelijke beoordeling vergt.

6.6 Klager verwijt aangeslotene selectief gebruik te hebben gemaakt van de uitspraken van tuchtcolleges die oordeelden over het handelen van door aangeslotene ingeschakelde deskundigen. Aangeslotene heeft dit verwijt bestreden en gesteld dat zij van de voor 'haar' deskundige ongunstige uitspraak niet op de hoogte was ten tijde van het indienen van de dupliek. Zij heeft het door haar gestelde toegelicht met een tijdslijn. De Tuchtraad is van oordeel dat de stelling van klager, in het licht van de gemotiveerde ontkenning door aangeslotene, niet aannemelijk is geworden.

6.7 Het verwijt van klager dat aangeslotene een telefonisch contact met de verzekeringsarts 'onder de pet' heeft gehouden, wordt door aangeslotene ontkend. Aangeslotene heeft, op grond van een door haar geschetste chronologie gesteld, dat klager op de hoogte was van het telefonische contact, dat overigens niet in het door hem aangegeven periode heeft plaatsgevonden. De Tuchtraad acht de stelling van klager, in het licht van de gemotiveerde ontkenning door aangeslotene, niet aannemelijk geworden.

6.8 Ten aanzien van de opdrachtverlening voor het ingestelde verzekeringsgeneeskundig onderzoek dat nodig was ter beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid, heeft klager gesteld dat sprake was van een dubbele opdrachtverlening, waarbij de tweede valt te kwalificeren als valsheid in geschrifte. Aangeslotene heeft aangevoerd dat zij een zorgvuldige procedure heeft gehanteerd en dat de vraag of sprake is van een (doorlopende) opdracht of twee opdrachten, van ondergeschikt belang is voor het antwoord op de vraag of het rapport op de juiste wijze tot stand is gekomen. De Tuchtraad onthoudt zich op dit punt van een oordeel omdat de opdrachtverlening voor een verzekeringsgeneeskundig onderzoek ook een inhoudelijke kwestie betreft.

6.9 Klager verwijt aangeslotene dat zij de voor haar werkzaamheden benodigde expertise betreft van één organisatie, waardoor de voor die organisatie werkzame deskundigen zich zouden richten op het belang van aangeslotene. De Tuchtraad acht zich niet de aangewezen instantie om te oordelen over de wijze waarop aangeslotene de opdrachtverlening aan door haar in te schakelen deskundigen moet inrichten. Ook kan de Tuchtraad niet inzien met welke



voor aangeslotene geldende gedragsregel zij met haar opdrachtverlening in strijd handelde. Dit klachtonderdeel is dus ongegrond.

6.10 Klager heeft gesteld dat aangeslotene het premievrijstellingspercentage waarop hij op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht had, niet aan hem ten goede heeft doen komen. Aangeslotene heeft aangevoerd dat volgens artikel 20 van de verzekeringsvoorwaarden het premievrijstellingspercentage - na een jaar ononderbroken arbeidsongeschiktheid wegens dezelfde oorzaak - evenredig is aan het uitkeringspercentage en dat zij bij de uitbetalingen aan klager niet van deze bepaling is afgeweken. De stelling van klager is naar het oordeel van de Tuchtraad, in het licht van voormelde ontkenning door aangeslotene, niet aannemelijk geworden.

6.11 Klager heeft gesteld dat aangeslotene hem gedurende een bepaalde periode de verschuldigde uitkering niet heeft uitbetaald. Daarop gewezen heeft zij verzuimd de over de achterstallige uitkering verschuldigde wettelijke rente te betalen, hoewel zij dat wel had toegezegd. Aangeslotene heeft het door klager gestelde erkend. Zij heeft bij het uitbetalen van de aanvullende uitkering door een systeemtechnische fout een bepaalde periode niet aan klager uitgekeerd en zij heeft vervolgens verzuimd de aangekondigde vergoeding van de wettelijke rente over te maken. Klager heeft aangeslotene hierop gewezen. Daarna is de uitkering opnieuw berekend en heeft aangeslotene de resterende uitkering en de wettelijke rente alsnog overgemaakt. Aangeslotene betreurt het gebeurde en benadrukt dat van enige opzet geen sprake was. Ook de Tuchtraad acht een en ander betreurenswaardig, met name in het licht van de sterk verslechterde verhouding die ten tijde van het gebeurde tussen partijen bestond. Wel acht de Tuchtraad aannemelijk dat van enige opzet geen sprake was. Aangeslotene heeft de zaak ook recht gezet. Aangeslotene heeft in dit opzicht fouten gemaakt, maar de Tuchtraad ziet daarin op zichzelf geen reden om tot het opleggen van een maatregel over te gaan.

Slotsom

6.12 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

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.

Aldus is beslist op 2 december 2021 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. Th. Groeneveld en mr. E.H. Swaab, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.