



UITSPRAAK 22-022

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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 klaagster, neergelegd in de brieven van 17 januari 2022, 8 februari 2022, en de brief met bijlagen van 5 april 2022,
- de medische machtiging van klaagster,
- het verweer van aangeslotene van 23 mei 2022,
- de repliek van klaagster van 23 juni 2022,
- de dupliek van aangeslotene van 14 juli 2022,
- de aanvullende reactie van klaagster van 22 augustus 2022.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de behandeling door aangeslotene van een letselschade van klaagster, veroorzaakt door een medische fout van een verzekerde van aangeslotene.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft in 2012 een medische behandeling ondergaan in het [naam ziekenhuis]. Op 30 december 2013 heeft de toenmalige advocaat van klaagster het [naam ziekenhuis] aansprakelijk gesteld voor een medische fout. Aangeslotene heeft de aansprakelijkstelling, als beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het [naam ziekenhuis], op 21 januari 2014 van het [naam ziekenhuis] ontvangen. Nadat zij in april 2014 de medische machtiging had ontvangen en het medisch dossier compleet was, heeft aangeslotene medisch advies ingewonnen.

3.2 In de periode daarna heeft de buitendienst van aangeslotene een rapport opgesteld, heeft klaagster daarop haar reactie gegeven, en is door aangeslotene overleg gevoerd met het [naam ziekenhuis] en haar medisch adviseur. Klaagster is op 23 mei 2014 en op 30 juni 2014 geïnformeerd over de voortgang.

3.3 Aangeslotene heeft bij brief van 2 september 2014 aansprakelijkheid erkend voor het ontbreken van informed consent voor het toedienen van bepaalde medicatie. Zij heeft daarbij gewezen op causaliteitsproblemen in verband met alternatieve oorzaken van de door klaagster ondervonden klachten en heeft klaagster gevraagd om een onderbouwing van haar vordering. Aangeslotene heeft de advocaat van klaagster in januari en februari 2015 gerappelleerd. In



maart 2015 heeft de nieuwe belangenbehartiger van klaagster een nadere onderbouwing met betrekking tot het natraject van de behandeling gegeven. Aangeslotene heeft op 20 april 2015, met een verwijzing naar de complexiteit van de causaliteit, voorgesteld te onderzoeken of een pragmatische regeling van de schade mogelijk was.

3.4 Bij brief van 22 december 2015, met bijlagen, heeft klaagster aangeslotene bericht welke schadelijke gezondheidsgevolgen zij ervaart en wat haar schade is. Aangeslotene heeft de ontvangst van die brief bevestigd en bij brief van 17 maart 2016 inhoudelijk gereageerd. Zij concludeert dat alleen een causaal verband aannemelijk is tussen de toegediende medicatie en een daarop volgende depressie van maximaal zes maanden. Zij heeft klaagster daarvoor een smartengeldvergoeding van € 10.000,00 aangeboden, en heeft klaagster gevraagd om nadere onderbouwing van de causaliteit met betrekking tot mogelijke andere schadeposten. Klaagster heeft bij brief van 16 april 2016 aan het [naam ziekenhuis] klachten en verwijten geuit met betrekking tot de medische behandeling en de verslaglegging daarvan; zij heeft daarbij een schadeclaim van ruim anderhalf miljoen euro ingediend. Het [naam ziekenhuis] heeft deze brief aan aangeslotene gestuurd.

3.5 Klaagster heeft bij brief van 9 december 2016 een directieklacht bij aangeslotene ingediend, waarop aangeslotene bij brief van 28 december 2016 heeft gereageerd. Aangeslotene heeft klaagster in deze brief opnieuw een voorschot van € 10.000,00 smartengeld aangeboden. Klaagster is op 20 maart 2017 akkoord gegaan met het voorstel en aangeslotene heeft het bedrag op 23 maart 2017 aan klaagster overgemaakt. In overleg met klaagster is door een emeritus hoogleraar Endocrinologie (hierna: de deskundige) expertise naar de causaliteit gestart. De deskundige heeft op 14 november 2017 aan de medisch adviseur van aangeslotene meegedeeld dat klaagster hem heeft laten weten 'dat zij zich door [de deskundige] niet serieus genomen voelt betreffende interpretatie van het operatieverslag' en dat hij zich daardoor genoodzaakt ziet zich terug te trekken als deskundige en geen rapport kan toesturen.

3.6 Klaagster heeft ook klachten ingediend tegen de betrokken artsen van het [naam ziekenhuis]. De klachten zijn op 31 januari 2017 door het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg en op 1 februari 2018 door het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg afgewezen.

3.7 Bij brief van 4 juni 2018 heeft klaagster aangeslotene verzocht de financiële schade conform haar voorstel snel te regelen. Aangeslotene heeft per e-mail van 5 juli 2018 de onderhandelingen afgebroken. Klaagster heeft in de periode daarna onder meer bij aangeslotene inzageverzoeken op grond van de AVG ingediend.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klaagster heeft negen klachten geformuleerd. Kort weergegeven verwijt klaagster aangeslotene dat zij:

1. klaagster heeft misleid door het in de brief van 17 maart 2016 van de personenschadespecialist te doen voorkomen alsof de medische standpunten afkomstig waren van de medisch adviseur van aangeslotene;
2. klaagster heeft misleid door zich bij brief van 9 mei 2017, die tevens aan de deskundige is gezonden, voor te doen als de medisch adviseur van aangeslotene;



3. klaagster heeft misleid door een AVG-lijst aan haar te verstrekken die niet in overeenstemming is met de waarheid;
4. in strijd met de Gedragscode Behandeling Letselschade (hierna: GBL) heeft gehandeld door niet binnen drie maanden na de aansprakelijkstelling een onderbouwd standpunt in te nemen;
5. heeft gehandeld in strijd met de GBL door haar standpunt over de causaliteit, in de brief van 17 maart 2016, niet te onderbouwen;
6. heeft gehandeld in strijd met de GBL door haar standpunten met betrekking tot de financiële schade van klaagster in diverse brieven niet te onderbouwen;
7. heeft gehandeld in strijd met uitspraken van de Tuchtraad door met betrekking tot de afwijzing van de causaliteit en de financiële schade standpunten in te nemen waarvan zij wist dat die niet verdedigbaar waren;
8. niet heeft gewerkt conform het protocol Verzekeraars en Criminaliteit, waardoor het onrechtmatig handelen van haar medewerkers, het [naam ziekenhuis] en twee leden van het Centraal Tuchtcollege in de letselschadezaak van klaagster werd bevorderd;
9. heeft gehandeld in strijd met de Gedragscode Verzekeraars door niet voortvarend, zorgvuldig en met oog voor klaagster te handelen.

4.2 Klaagster heeft haar klachten toegelicht en afgesloten met de conclusie dat, samengevat, zij na de medische fout van het [naam ziekenhuis], ruim negen jaar geleden, slachtoffer is geworden van het handelen van aangeslotene. Hierdoor is de gezondheid van klaagster zodanig verslechterd dat zij afhankelijk is geworden van de Thuiszorg. Zij kan niet meer promoveren omdat de hoogleraren bij wie zij zou promoveren niet meer werkzaam zijn bij de Universiteit Leiden. Zij voelt zich in haar eigen leefomgeving niet meer veilig.

4.3 Klaagster verzoekt de Tuchtraad de klachten gegrond te verklaren en aangeslotene de maatregel van een berisping op te leggen. Als bijkomende maatregel verzoekt zij de naam van aangeslotene in de uitspraak niet te anonimiseren, en het lidmaatschap van aangeslotene voorwaardelijk tijdelijk te schorsen als zij niet voorafgaand aan de uitspraak alsnog de causaliteit heeft aanvaard en de schade heeft uitgekeerd, alsmede excuses aan klaagster heeft aangeboden voor het jarenlang onrechtmatig handelen en het [naam ziekenhuis] en twee van de leden van het Centraal Tuchtcollege heeft opgedragen eveneens excuses aan te bieden aan klaagster.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Klaagster is in haar klachten over de medische behandeling en de beoordeling van de medische aansprakelijkheid en causaliteit op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement niet ontvankelijk. Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg heeft de klachten van klaagster over de medische behandeling en over het vervalsen van verslagen en andere documenten ongegrond verklaard. Ook de klachten over de causaliteit van de gezondheidsklachten van klaagster, de behandeling die zij heeft ondergaan en over het informed consent zijn ongegrond verklaard. Het Centraal Tuchtcollege heeft de klachten eveneens ongegrond verklaard en het beroep van klaagster verworpen.



5.3 Bij de beoordeling van een claim is veel overleg nodig tussen aangeslotene en haar leden, in dit geval het [naam ziekenhuis]. Een standpunt over de aansprakelijkheid bepaalt aangeslotene na overleg met het verzekerde lid en de medisch adviseur. Het is dus niet het standpunt van de medisch adviseur. Als aangeslotene aansprakelijkheid voor een fout erkent, is bijna altijd nodig te onderzoeken of de actuele gezondheidstoestand het gevolg is van de fout en of er een causaal verband bestaat met de geclaimde schade. Hierover wordt een medisch advies uitgebracht. Aangeslotene laat zich bij de behandeling van medische aansprakelijkheidsclaims leiden door de Gedragscode Medische Incidenten (GOMA), en niet door de GBL. Deze is op andere letselschades van toepassing.

5.4 In reactie op de klachten heeft aangeslotene het volgende naar voren gebracht:

1. In de brief van 17 maart 2016 staat niet dat het standpunt afkomstig is van de medisch adviseur en die kan ook niet zo geïnterpreteerd worden. Aangeslotene neemt het standpunt in namens zichzelf en haar verzekerde, na overleg met de medisch adviseur. De GBL is niet van toepassing; de GOMA wel.
2. Het verwijt dat de personenschadespecialist zich in de brief van 9 mei 2017 heeft voorgedaan als haar medisch adviseur is onjuist. Het verzoek tot expertise is, zoals gebruikelijk, ondertekend door de medisch adviseur. De brief is behandeld en verstuurd door de personenschadespecialist en dit blijkt ook uit die brief.
3. Aangeslotene heeft klaagster niet misleid door het verstrekken van een onjuiste AVG-lijst. De medisch adviseur heeft voor zijn advies gebruik gemaakt van de diensten van een consultant gynaecologie. De behandelaar van het inzage-verzoek van klaagster heeft in zijn brief van 9 augustus 2019 aangegeven dat buiten aangeslotene de medisch adviseur het medisch dossier heeft ingezien. Hij heeft zelf geen inzage in het dossier gehad en wist dus niet dat advies is ingewonnen bij een consultant gynaecologie. Dit is hooguit een omissie.
4. Aangeslotene heeft niet binnen drie maanden na de aansprakelijkstelling een standpunt ingenomen maar wel, zoals de GOMA aanbeveelt, tussentijds berichten gestuurd. Zij heeft enkele dagen na het eerste rappel namens klaagster een standpunt kunnen innemen.
5. De standpunten met betrekking tot de causaliteit zijn wel onderbouwd. Omdat de causaliteit kwestieus was, is een pragmatische oplossing voorgesteld. De bewijslast rust overigens op klaagster.
6. Deze klacht is niet terecht. Aangeslotene heeft aangegeven waarom naar haar mening het causaal verband tussen de klachten van klaagster en de erkende fout niet vaststaat. Het causaal verband tussen de door klaagster gestelde gezondheidsschade en de erkende fout is niet bewezen en ook niet aannemelijk gemaakt. De gestelde financiële schade als gevolg van de gezondheidsschade is ook niet bewezen.
7. Dit verwijt is niet onderbouwd en lijkt te overlappen met de klacht onder 5. De standpunten met betrekking tot de causaliteit zijn wel onderbouwd.
8. Er is geen sprake van crimineel handelen door medewerkers van het [naam ziekenhuis] of van aangeslotene.
9. Gedurende de gehele behandeling van de claim heeft aangeslotene actief en zorgvuldig gereageerd en gehandeld. Toen het verschil van inzicht met betrekking tot de gezondheidsschade en financiële schade veel groter leek dan aanvankelijk kon worden aangenomen, is nogmaals gewezen op de causaliteitsproblemen en op de mogelijkheid een belangenbehartiger in de arm te nemen waarbij de kosten voor rekening van aangeslotene zouden komen. Aangeslotene heeft geprobeerd om met expertise



helderheid over de causaliteit te verkrijgen. Toen dat geen soelaas bood, zijn de onderhandelingen afgebroken en is klaagster verwezen naar de burgerlijke rechter.

5.5 Aangeslotene sluit af met de samenvattende stelling dat het causaal verband tussen de gestelde gezondheidsschade en de erkende fout niet is bewezen en niet aannemelijk is. Ook het causaal verband met de gestelde financiële schade is niet bewezen of niet aannemelijk. Er is twist over bijna alles, maar duidelijk is dat klaagster geen vertrouwen heeft in aangeslotene en het [naam ziekenhuis]. De schade die redelijkerwijze wel als causaal kan worden aangenomen, heeft aangeslotene vergoed. Vanaf juli 2018 was er geen mogelijkheid meer om tot een minnelijke regeling te komen, zodat aangeslotene klaagster heeft verwezen naar de burgerlijke rechter.

5.6 Aangeslotene heeft bij de behandeling van de claim naar eer en geweten gehandeld en de toepasselijke gedragscodes nageleefd. Aangeslotene is van mening dat de klachten van klaagster ongegrond zijn.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid

6.2 Aangeslotene heeft zich erop beroepen dat klaagster op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement van de Tuchtraad niet-ontvankelijk is in haar klacht nu haar klachten over de medische behandeling en de beoordeling van de medische aansprakelijkheid en causaliteit reeds door het Regionaal Tuchtcollege en het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg zijn beoordeeld. Dit beroep van aangeslotene slaagt niet. Die tuchtklachten waren gericht tegen artsen. De onderhavige tuchtklacht is gericht tegen aangeslotene en daarover is niet reeds door een rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter geoordeeld.

6.3 Klaagster heeft haar klacht ingediend als belanghebbende in de zin van de bijlage van het Reglement van de Tuchtraad. De klacht van klaagster kan op grond van artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement van de Tuchtraad worden behandeld.

Inhoudelijk

6.4 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars en daarover uitspraak te doen. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

6.5 De GBL en de GOMA waaraan partijen hebben gerefereerd zijn in beginsel van toepassing op de verhouding tussen klaagster en aangeslotene, maar deze gedragscodes behoren in dit geval niet tot het rechtstreeks toetsingskader van de Tuchtraad nu klaagster de klacht als belanghebbende als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f heeft ingediend. De normen in de genoemde gedragscodes kunnen evenwel een rol spelen bij de uitleg en toepassing van de normen die in de Gedragscode Verzekeraars zijn opgenomen.

6.6 De Tuchtraad verwijst naar de klachten zoals klaagster die in haar klaagschrift heeft verwoord. Hij heeft bij de beoordeling van deze klachten de door klaagster gebruikte nummering aangehouden.

6.7 Klaagster stelt in klachten 1 en 2 dat aangeslotene haar heeft misleid door het te doen voorkomen alsof de medische standpunten afkomstig waren van haar medisch adviseur dan wel zich voor te doen als haar medisch adviseur. De Tuchtraad ziet deze misleiding niet bevestigd in de door klaagster genoemde brieven. Deze klachten zijn daarom ongegrond. Dit geldt ook voor klacht 3. Ook met betrekking tot de toezonden gegevens naar aanleiding van het inzage-verzoek op grond van de AVG heeft de Tuchtraad geen misleiding door aangeslotene kunnen vaststellen.

6.8 De klachten 4-6 hebben betrekking op de GBL waarmee aangeslotene volgens klaagster in strijd heeft gehandeld. Zoals hierboven is geoordeeld, valt de GBL, evenals de GOMA, in dit geval buiten het toetsingskader van de Tuchtraad. Overigens is naar het oordeel van de Tuchtraad ook niet gebleken van handelen in strijd met deze gedragscodes. In deze gedragscodes is bepaald dat de verzekeraar binnen drie maanden een standpunt moet innemen over de aansprakelijkheid maar dat, kort gezegd, ruimte is gelaten voor de situatie waarin dit door omstandigheden niet mogelijk is. In die situatie moet de verzekeraar de betrokkene daarover informeren. Dat laatste is hier gebeurd. Klaagster verwijt aangeslotene ook dat zij haar standpunt met betrekking tot de causaliteit en de financiële schade niet heeft onderbouwd. Het ligt evenwel op de weg van klaagster om haar standpunt te onderbouwen en toe te lichten. Aangeslotene heeft niet in strijd met de Gedragscode Verzekeraars gehandeld door klaagster te vragen de schadestaat toe te lichten en met bewijs te onderbouwen.

6.9 Voor klacht 7 ziet de Tuchtraad geen steun in het dossier. Dit geldt eveneens voor klacht 8. Tot slot oordeelt de Tuchtraad, met betrekking tot klacht 9, dat niet is gebleken dat aangeslotene niet voortvarend en zorgvuldig heeft gehandeld en evenmin dat zij geen oog heeft gehad voor de belangen van klaagster. Hoewel aangeslotene enige tijd nodig heeft gehad om een standpunt over de aansprakelijkheid in te nemen, kan niet worden gezegd dat zij hierin verwijtbaar heeft gehandeld. Hierin neemt de Tuchtraad mee, zoals hierboven reeds is overwogen, dat aangeslotene klaagster tussentijds heeft geïnformeerd over de stand van zaken en dat uit het dossier blijkt dat zij zich heeft ingespannen om tijdig een standpunt te kunnen innemen.

6.10 De slotsom is dat de klachten van klaagster genoemd onder 1 tot en met 9 ongegrond zijn.

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 en verklaart de klachten dus ongegrond.



Aldus is beslist op 30 november 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap, en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.