



UITSPRAAK 22-023

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 die is doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 30 mei 2022, met bijlagen.
- Het verweerschrift van aangeslotene van 13 juli 2022.
- De reactie hierop (replik) van klaagster van 9 augustus 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 7 september 2022.

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 tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene de aan klaagster te verlenen rechtsbijstand heeft uitgevoerd. Klaagster vindt dat aangeslotene haar dossiers niet voortvarend en zorgvuldig heeft behandeld. Aangeslotene heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door de voortgang en de behandeling van deze dossiers te frustreren.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft op 2 maart 2016 een beroep gedaan op haar rechtsbijstandsverzekering bij aangeslotene in verband met een geschil met het [naam revalidatiecentrum] (hierna '[naam revalidatiecentrum]'). Het geschil zag op de nakoming van een geneeskundige behandelovereenkomst na de eenzijdige beëindiging daarvan door het [naam revalidatiecentrum].

3.2 Op 19 september 2016 heeft klaagster een tweede geschil met het [naam revalidatiecentrum] aangemeld bij aangeslotene. Dit geschil heeft betrekking op medische fouten die klaagster het [naam revalidatiecentrum] verwijt.

3.3 Ten behoeve van deze geschillen heeft aangeslotene twee dossiers aangemaakt, zijn er verschillende procedures gevoerd en hebben partijen veel gediscussieerd over de wijze van rechtsbijstandsverlening. Omdat partijen er samen niet uitkwamen, heeft klaagster bij het klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna 'Kifid') een klacht ingediend.



3.4 Op 9 februari 2022 heeft bij de Geschillencommissie van Kifid een zitting plaatsgevonden. Op die zitting hebben partijen een vaststellingsovereenkomst gesloten. Bij brief van 30 mei 2022 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de gedragsrechtelijke aspecten van de klacht van klaagster doorverwezen naar de Tuchtraad.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen. Klaagster klaagt, kort samengevat, over de volgende punten:

- 1) Het inschakelen van een medisch deskundige zonder vooraf te verifiëren of de aangezochte deskundige vrijstond.
- 2) Het onderbrengen van bepaalde verwijten in het verkeerde dossier en de mededelingen van aangeslotene in dat kader.
- 3) Het niet doorsturen van de door klaagster ingediende klacht aan de directeur van aangeslotene.
- 4) Het aan klaagster overlaten om haar medisch dossier te digitaliseren en te ordenen.
- 5) De geschillenregeling en de door aangeslotene voorgestelde afkoop van de rechtsbijstand.
- 6) De handelwijze van aangeslotene rond de klachtprocedure bij Kifid.

4.2 De handelwijze van aangeslotene bij voornoemde punten heeft volgens klaagster de voortgang en de behandeling van de dossiers gefrustreerd. Aangeslotene heeft daardoor tuchtrechtelijke verwijtbaar gehandeld.

4.3 De vaststellingsovereenkomst is tot stand gekomen onder de voorwaarde dat de gedragsrechtelijke aspecten van de klacht aan de Tuchtraad zouden worden voorgelegd. Klaagster verzoekt de Tuchtraad een oordeel te geven over hoe aangeslotene zich jegens haar heeft gedragen ter zake van bovengenoemde punten.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt gereageerd.

5.2 Aangeslotene vraagt zich allereerst af of de Tuchtraad de klachtonderdelen van klaagster vanwege verjaring en hetgeen in de vaststellingsovereenkomst is vastgelegd wel kan behandelen. Alleen de klachtonderdelen die door de Voorzitter van de Geschillencommissie aan de Tuchtraad zijn voorgelegd zijn volgens aangeslotene behandelbaar, mits deze klachten niet te zeer zijn verbonden met de geschilpunten ten aanzien waarvan in de procedure bij Kifid een regeling is getroffen.

5.3 Aangeslotene erkent dat zij met betrekking tot de klachtenbehandeling en het digitaliseren van het medisch dossier niet handelt zoals van haar verwacht had mogen worden. Verder stelt aangeslotene vast dat uit het dossier niet blijkt dat zij bij het inschakelen van de medisch deskundige heeft geverifieerd of deze vrijstond om advies uit te brengen. Aangeslotene heeft aan klaagster daarvoor haar verontschuldiging aangeboden.



5.4 Aangeslotene verzet zich tegen de klacht dat zij bepaalde medische verwijten onder een verkeerd dossier heeft ondergebracht. In deze klacht schuilt de suggestie dat aangeslotene de polisvoorwaarden niet juist en eerlijk heeft toegepast. Aangeslotene legt uit dat dat niet het geval is. Klaagster verzocht eerst om rechtsbijstand in verband met de beëindiging door het [naam revalidatiecentrum] van de medische behandelovereenkomst. Het tweede verzoek om rechtsbijstand zag erop dat sprake zou zijn geweest van medische kunstfouten bij de behandeling door het [naam revalidatiecentrum]. Hoewel beide zaken teruggaan tot hetzelfde verblijf van klaagster in het [naam revalidatiecentrum], is de grondslag van beide zaken verschillend. Volgens de polisvoorwaarden gelden voor deze zaken verschillende bepalingen. Voor het dossier met betrekking tot de beëindiging van de medische behandelovereenkomst geldt bijvoorbeeld een kostenmaximum. In dat dossier heeft klaagster vruchteloos geprocedeerd en is het kostenmaximum vrijwel bereikt.

5.5 Tot slot is aangeslotene van mening dat zij bij het toepassen van de geschillenregeling, de voorgestelde afkoop en de klachtprocedure bij Kifid niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

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.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid van klaagster bij de Tuchtraad

6.3 Deze uitspraak wordt gedaan op een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De ontvankelijkheid van klaagster in haar klacht is daarmee in beginsel gegeven. De Tuchtraad ziet geen reden om te oordelen dat klaagster niet-ontvankelijk is in de klachten die zij naar voren heeft gebracht. Uit de tussen partijen gesloten vaststellingsovereenkomst blijkt ook duidelijk dat de bedoeling van partijen is geweest dat de gedragsrechtelijke aspecten van haar klachten nog konden worden voorgelegd aan de Tuchtraad.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

6.4 De klachten van klaagster onder 1, 3, en 4 zijn gegrond. Aangeslotene heeft erkend dat de schadeafhandeling op deze punten te wensen heeft overgelaten en beter had moeten; zij heeft daarvoor ook excuses aangeboden. De Tuchtraad ziet mede daarom af van het opleggen van een maatregel. De enkele constatering van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door aangeslotene acht de Tuchtraad in dit geval voldoende.



6.5 Met betrekking tot de klacht onder 2 is het volgende van belang. Bij brief van 20 oktober 2017 heeft aangeslotene aan klagster medegedeeld dat zij coulancehalve bereid is de claim ter zake van schade als gevolg van de vroegtijdige beëindiging van de behandelovereenkomst, onder te brengen in het dossier met betrekking tot de medische fouten van het [naam revalidatiecentrum]. Daaraan heeft aangeslotene – volgens klagster ten onrechte – de voorwaarde verbonden dat aansprakelijkheid van het [naam revalidatiecentrum] ter zake van de beëindiging van de behandelovereenkomst komt vast te staan. Of aangeslotene hiermee tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, is voor de Tuchtraad onvoldoende inzichtelijk geworden. Beoordeling daarvan hangt namelijk samen met een, de Tuchtraad niet toegestaan te geven, inhoudelijk oordeel over de vraag hoe de polisvoorwaarden op dit punt uitgelegd moeten worden en welke aanspraken klagster daaraan ter zake van de door aangeslotene te verlenen rechtsbijstand kan ontleen, mede in het licht van de inhoud van het medische dossier van klagster. Die kwestie is bovendien verweven met de procedure bij Kifid waarover partijen een vaststellingsovereenkomst hebben gesloten. De Tuchtraad kan over klacht 2 dan ook geen oordeel geven.

6.6 Ter zake van de klachten onder 5 en 6 ziet de Tuchtraad in het dossier geen aanknopingspunten voor het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6.7 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen genoemd onder 6.4 de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad en hij verklaart deze klachten dus gegrond. Met betrekking tot de overige klachten is niet gebleken van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag.

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