

## UITSPRAAK 24-004

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 brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 7 september 2023,
- het verweer van aangeslotene van 7 november 2023,
- de repliek van klager van 10 december 2023,
- de dupliek van aangeslotene van 30 januari 2024.

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

Aangeslotene heeft aan klager een uitkering toegekend onder zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering. Volgens klager heeft aangeslotene hierna in strijd met eerder gemaakte afspraken aangestuurd op een nieuwe beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid. Tevens heeft zij in het kader van de herbeoordeling geprobeerd de arbeidsdeskundige te beïnvloeden door sturende vragen te stellen, suggesties ter aanpassing van de rapportage te doen en door het niet (tijdig) betalen van de factuur van de arbeidsdeskundige. Daarnaast heeft aangeslotene volgens klager het proces rondom de herbeoordeling bewust vertraagd en niet gereageerd op een directieklacht.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager, van beroep advocaat, heeft op 30 januari 2018 een beroep gedaan op zijn arbeidsongeschiktheidsverzekering bij aangeslotene. Na een oriënterend arbeidsdeskundig onderzoek en een specialistisch onderzoek door een psychiater, heeft aangeslotene met ingang van 30 januari 2018 een uitkering aan klager toegekend op basis van een mate van arbeidsongeschiktheid die is ingedeeld in klasse 80-100%. Klager kwam een uitkering toe op basis van 100% van het verzekerd dagbedrag.

3.2 Bij brief van 11 december 2018 heeft aangeslotene klager een arbeidsdeskundige rapportage toegestuurd van 26 november 2018 en klager meegedeeld dat de arbeidsongeschiktheid ongewijzigd is ingedeeld in de klasse 80-100%. Aangeslotene heeft klager daarnaast geïnformeerd over een (op advies van de medisch adviseur van aangeslotene) uit te voeren verzekeringsgeneeskundig onderzoek om te bepalen wat klagers mogelijkheden

voor arbeid zijn. Na dit onderzoek is vervolgens ook een arbeidsdeskundig onderzoek gedaan om te onderzoeken welke mogelijkheden klager had om zijn beroep van advocaat uit te oefenen. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de mate van arbeidsongeschiktheid naar 45-55%, met halvering van de uitkering. Klager is hierover per brief van 20 mei 2019 geïnformeerd.

3.3 Klager heeft, bijgestaan door zijn rechtsbijstandsverzekeraar, bij brief van 5 juli 2019, bezwaar gemaakt tegen de vastgestelde mate van arbeidsongeschiktheid. Vanaf november 2019 heeft mr. [naam advocaat] (hierna: de advocaat) de behandeling van het dossier overgenomen van de rechtsbijstandsverzekeraar. In zijn brief van 14 november 2019 heeft de advocaat aangedrongen op een herbeoordeling. Deze is vervolgens in overleg met klager in gang gezet. Partijen zijn overeengekomen dat [naam verzekeringsarts] (hierna: de verzekeringsarts) het verzekeringsgeneeskundig onderzoek zou doen. De verzekeringsarts heeft op 11 maart 2020 gerapporteerd. De arbeidsdeskundige die in dit kader is aangewezen, [naam arbeidsdeskundige] (hierna: de arbeidsdeskundige), is, in zijn rapport van 24 juli 2020, tot een arbeidsongeschiktheidspercentage van 91,66% (klasse 80-100) gekomen. Aangeslotene heeft klager bij brief van 14 augustus 2020 meegedeeld dat het herbeoordelingsonderzoek is afgerond en dat hij op basis van de daaruit voortvloeiende conclusies per 18 mei 2019 is ingedeeld in klasse 80-100% en weer een uitkering op basis van 100% van het verzekerd bedrag zal ontvangen. Aangeslotene heeft klager ook meegedeeld dat hij voornemens was na zes maanden opnieuw een arbeidsdeskundig onderzoek te doen om de mate van arbeidsongeschiktheid en de re-integratie te blijven evalueren.

3.4 Aangeslotene heeft, na eerdere contacten hierover, klager op 17 november 2021 laten weten dat zij de belastbaarheid voor het verzekerd beroep opnieuw in kaart wil brengen door het laten uitvoeren van een verzekeringsgeneeskundig onderzoek en een beoordeling door de arbeidsdeskundige. Tussen klager en aangeslotene is vervolgens discussie ontstaan over de vraag in hoeverre het percentage dat tijdens de herbeoordeling in 2020 is vastgesteld, een definitief bindend karakter heeft.

3.5 Klager is, na indiening op 28 januari 2022 van een klacht bij aangeslotene, akkoord gegaan met een nieuw arbeidsdeskundig onderzoek door de arbeidsdeskundige in het kader van een nieuwe beoordelingsprocedure ter vaststelling van de mate van arbeidsongeschiktheid. Aangeslotene heeft de arbeidsdeskundige per e-mail van 16 maart 2022 gevraagd om te beoordelen of de mate van arbeidsongeschiktheid is gewijzigd.

De vraagstelling in deze e-mail is: *“Op 11 juni 2020 hebt u de belastbaarheid en hiermee ook de mate van arbeidsongeschiktheid beoordeeld van [klager] op basis van de uitkomst van het verzekeringsgeneeskundig onderzoek van 23 januari 2020 (zie bijlage). Verzekerde werkt inmiddels met ingang van 1 januari 2021 in loondienst voor 40 uur per week als jurist. Kunt u aan de hand van deze informatie omtrent het loondienstverband beoordelen of de belastbaarheid en daarmee ook de mate van arbeidsongeschiktheid hetzelfde of gewijzigd is ten opzichte van uw beoordelende arbeidsdeskundige rapportage die is bijgevoegd? (...)”* De arbeidsdeskundige heeft in zijn rapport van 28 april 2022 het advies uitgebracht om de beperkingen te actualiseren. Aangeslotene heeft per e-mail van 3 juni 2022 aan de arbeidsdeskundige vragen gesteld over het rapport en de uitvoering van de opdracht, waarna hierover tussen aangeslotene en de arbeidsdeskundige discussie is ontstaan.

3.6 Bij brief van 27 juli 2022 heeft aangeslotene klager meegedeeld dat de mate van arbeidsongeschiktheid op basis van het rapport van de arbeidsdeskundige ongewijzigd blijft [Tuchtraad: dus het arbeidsongeschiktheidspercentage van 91,66%]. Daarnaast heeft aangeslotene klager erover geïnformeerd dat over de opdracht en hoe deze is uitgevoerd tussen aangeslotene en de arbeidsdeskundige een meningsverschil bestaat waardoor de inzet van deze arbeidsdeskundige niet gecontinueerd kan worden. Aangeslotene heeft klager voorts geïnformeerd over de voorgenomen vervolgacties. Naar aanleiding van deze brief heeft klager bij brief van 5 augustus 2022 een directieklacht ingediend. Hierop heeft aangeslotene op 16 augustus 2022 gereageerd. Vervolgens heeft de advocaat op 3 november 2022 gereageerd en aangekondigd dat op korte termijn een klacht zal worden ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid). Op 15 november 2022 heeft de advocaat namens klager een klacht ingediend bij Kifid.

3.7 Aangeslotene heeft per e-mail van 28 november 2022 gereageerd op de e-mail van 3 november 2022. Daarop heeft de advocaat op 5 december 2022 een reactie gegeven. In zijn reactie schrijft de advocaat onder meer: *“Ik dien hierbij namens cliënt een directieklacht in over de wijze van communiceren, de wijze van schenden van gemaakte afspraken (inschakelen [de arbeidsdeskundige] als arbeidskundige) en verzoek u de directie te informeren over dit dossier, de klacht bij Kifid daaronder begrepen, en de wijze waarop tot dusverre door [aangeslotene] opgetreden wordt.”* Aangeslotene heeft per e-mail van 7 december 2022 de ontvangst van de melding dat de zaak aan Kifid is voorgelegd bevestigd en meegedeeld dat zij daarom niet inhoudelijk zal reageren op de e-mail van 5 december 2022. Klager heeft per e-mails van 7 december 2022 en 16 december 2022 aan aangeslotene laten weten dat het niet voorleggen van een directieklacht aan de directie in strijd is met het klachtenreglement en dat ook dit aan het Kifid zal worden voorgelegd.

3.8 Bij brief van 19 december 2022 heeft de advocaat namens klager de klacht bij Kifid uitgebreid met een klacht over de wijze van communiceren door aangeslotene, het weigeren een directieklacht voor te leggen aan de directie en het uitblijven van antwoord op vragen. De advocaat heeft verzocht dit handelen van aangeslotene voor te leggen aan het Verbond van Verzekeraars. Aangeslotene heeft per e-mail van 19 december 2022 geantwoord dat het dossier inmiddels bij de directie ligt en dat klager binnen enkele dagen een reactie op zijn klacht tegemoet kan zien. Klager heeft aangeslotene er per e-mail van 3 januari 2023 op gewezen dat hij nog geen reactie heeft ontvangen.

3.9 De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak van 13 juli 2023 geoordeeld dat niet kan worden vastgesteld dat tussen klager en aangeslotene is overeengekomen dat de herbeoordelingsprocedure van 2020 een definitief bindend karakter zou hebben in die zin dat aangeslotene nadien geen nader onderzoek meer zou mogen doen naar de mate van arbeidsongeschiktheid van klager. De Geschillencommissie heeft wel contra-indicaties gezien voor die stelling, kort gezegd de omstandigheid (i) dat aangeslotene bij brief van 14 augustus 2020 het voornemen heeft geuit om na zes maanden de mate van arbeidsongeschiktheid en re-integratie te willen blijven evalueren en (ii) dat het blijven evalueren van de mate van arbeidsongeschiktheid gebruikelijk is in een dynamisch proces van re-integratie op de arbeidsmarkt. Bij brief van 7 september 2023 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht van klager doorgeleid 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. Klager stelt dat aangeslotene doelbewust aanstuurt op het niet langer hoeven betalen van een uitkering op grond van de arbeidsongeschiktheidsverzekering. De klacht valt uiteen in vier onderdelen.

##### ***Klachtonderdeel 1 (nieuwe beoordeling is strijdig met de gemaakte afspraken)***

4.2 De wijze waarop aangeslotene (in 2022) aanstuurt op een nieuwe beoordeling van de mate van arbeidsongeschiktheid is in strijd met eerder gemaakte afspraken. Aangeslotene gaat net zo lang door met het laten uitvoeren van herbeoordelingen tot zij haar gelijk krijgt. Aangeslotene heeft met de brief aan klager van 28 april 2022 waarin de rapportage van de arbeidsdeskundige werd geaccepteerd, direct aangegeven dat zij een nieuwe arbeidsdeskundige beoordeling zou laten uitvoeren. Sinds het onderzoek van 28 april 2022 zijn er geen wijzigingen of veranderingen die een nieuw onderzoek rechtvaardigen. Uiteindelijk is, na een procedure bij Kifid, een onderzoek door een psychiater gestart zonder dat klager hierover was geïnformeerd en zonder dat aangeslotene heeft gemotiveerd waarom een dergelijk vergaand onderzoek moest worden gedaan.

##### ***Klachtonderdeel 2 (beïnvloeding arbeidsdeskundige)***

4.3 Aangeslotene heeft in het kader van de herbeoordeling geprobeerd de arbeidsdeskundige te beïnvloeden door sturende vragen te stellen, suggesties ter aanpassing van de rapportage te doen en door het niet (tijdig) betalen van de factuur van de arbeidsdeskundige. Aangeslotene heeft de opdracht zoals die door klager en aangeslotene was overeengekomen jegens de arbeidsdeskundige onjuist geformuleerd. De arbeidsdeskundige heeft vervolgens, nadat hij door klager was geïnformeerd over de opdracht zoals die was overeengekomen, op basis van die opdracht gerapporteerd. Dit heeft ertoe geleid dat aangeslotene zeer sturende en kritische vragen aan de arbeidsdeskundige heeft gesteld. Aangeslotene heeft door haar toonzetting op onacceptabele wijze gestuurd en evident een poging gedaan de arbeidsdeskundige te beïnvloeden. Aangeslotene heeft de arbeidsdeskundige onder druk gezet om klager te beoordelen als jurist en niet in de verzekerde functie advocaat. Aangeslotene heeft daarnaast aangegeven dat zij de factuur van de arbeidsdeskundige niet wilde voldoen omdat de deskundige niet de door haar gewenste opdracht maar de met klager overeengekomen opdracht heeft uitgevoerd. Het is klachtwaardig dat aangeslotene nadat de betaaltermijn was verstreken bij de arbeidsdeskundige heeft aangedrongen op allerlei aanpassingen onder dreiging de factuur niet te betalen.

##### ***Klachtonderdeel 3 (bewuste vertraging)***

4.4 Aangeslotene heeft het proces rondom de herbeoordeling (in 2020) bewust vertraagd. Zij heeft meerdere keren nagelaten behoorlijk te reageren en klager heeft moeten aandringen op het uitvoeren van een herbeoordeling en een vlotte aanpak. Hierdoor heeft klager een jaar lang een te lage uitkering ontvangen.

##### ***Klachtonderdeel 4 (weigering behandeling directieklacht)***

4.5 Klager heeft in december 2022 met een brief aan de directie van aangeslotene een klacht geuit over de wijze van communiceren en het schenden van gemaakte afspraken.

Aangeslotene heeft op deze klacht niet gereageerd met als reden dat op dat moment reeds een klacht bij Kifid was ingediend. De weigering om de directieklacht inhoudelijk te behandelen is in strijd met het klachtenreglement van aangeslotene en met de zelfregulering van het Verbond van Verzekeraars.

4.6 Klager is samengevat van mening dat aangeslotene de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad met haar optreden in dit geschil.

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de mate van arbeidsongeschiktheid zoals die is vastgesteld naar aanleiding van de herbeoordelingsprocedure in 2020, geen definitief bindend karakter heeft voor de verdere looptijd van de verzekering. Dat volgt immers niet uit de voorwaarden en uit de stukken blijkt ook niet dat partijen daar een afspraak over hebben gemaakt. De nieuwe beoordeling die aangeslotene wenst uit te voeren (en die inmiddels in gang is gezet) is niet in strijd met de gemaakte afspraken.

5.3 Aangeslotene heeft de arbeidsdeskundige niet proberen te beïnvloeden. Zij is akkoord gegaan met de arbeidsdeskundige die klager heeft voorgesteld. Partijen hadden overeenstemming over de vraagstelling aan de arbeidsdeskundige. Het stellen van vragen en maken van opmerkingen naar aanleiding van een (concept)rapportage is normaal en de vragen en opmerkingen van aangeslotene waren niet sturend. De opdracht (betreffende het arbeidsdeskundig onderzoek in april 2022) is evenwel onduidelijk c.q. onjuist geformuleerd, naar zowel klager als naar de arbeidsdeskundige. Na het rapport had de re-integratieadviseur aanvankelijk begrepen dat een ruimere opdracht was uitgevoerd dan was gevraagd. De nota van de arbeidsdeskundige is door een interne fout bij aangeslotene te laat betaald. De re-integratieadviseur wilde weten op basis van de antwoorden op de gestelde vragen of de volledige tijd die de arbeidsdeskundige aan de opdracht had besteed, declarabel was. Daarom werd de declaratie nog niet betaald. Kort na ontvangst van de reactie van de arbeidsdeskundige is opdracht gegeven de declaratie te vergoeden. Van een poging om hiermee de deskundige te beïnvloeden was geen sprake.

5.4 Het proces is vertraagd toen klager [naam rechtsbijstandsverzekeraar] inschakelde maar die vertraging is niet aan aangeslotene te wijten. De herbeoordelingsprocedure is in gang gezet toen klager de advocaat had ingeschakeld. Deze procedure heeft niet langer dan gemiddeld geduurd en is zeker niet bewust vertraagd. Daar heeft aangeslotene ook geen belang bij. Het verzekeringsgeneeskundig en arbeidsdeskundig onderzoek nemen de nodige tijd in beslag, zeker als partijen het niet met elkaar eens zijn.

5.5 Aangeslotene heeft aanvankelijk niet inhoudelijk op de directieklacht gereageerd omdat op dat moment al een klacht bij Kifid was ingediend en zij ervan uitging dat alle klachtgronden in de procedure bij Kifid zouden worden behandeld. Aangeslotene heeft in die procedure inhoudelijk op de klacht gereageerd en de klacht is ook behandeld.

5.6 Aangeslotene heeft erkend dat met het te laat betalen van de nota en de onduidelijke opdracht aan de arbeidsdeskundige fouten zijn gemaakt. Van strijd met tuchtrechtelijke bepalingen is geen sprake. Zij verzoekt de Tuchtraad te beslissen dat zij door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

## 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.

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

### ***Klachtonderdeel 1***

6.3 De klacht over de wijze waarop aangeslotene aanstuurt op een nieuwe beoordeling komt naar het oordeel van de Tuchtraad neer op de klacht waarover de Geschillencommissie van Kifid reeds heeft beslist (zie overweging 3.9). De Tuchtraad zal daarover, gelet op het bepaalde in artikel 5.4 van het reglement, dus niet opnieuw oordelen.

### ***Klachtonderdeel 2***

6.4 De klacht over het beïnvloeden van de arbeidsdeskundige acht de Tuchtraad ongegrond. Het staat een verzekeraar vrij om naar aanleiding van een rapportage de arbeidsdeskundige vragen te stellen en om nadere uitleg te vragen. Aangeslotene heeft evenwel, zoals zij erkent, de opdracht aan de arbeidsdeskundige onvoldoende nauwkeurig geformuleerd, onder meer omdat zij daarin sprak over de huidige werkzaamheden van klager als jurist, terwijl de arbeidsongeschiktheidsverzekering op de werkzaamheden als advocaat betrekking had. Als gevolg hiervan discussie is ontstaan. Dit is ongelukkig geweest van aangeslotene, maar van onder druk zetten of beïnvloeden is daarmee geen sprake geweest. Klager verwijt aangeslotene ook dat zij de arbeidsdeskundige heeft proberen te beïnvloeden door de factuur niet te betalen. Aangeslotene erkent dat met het betalen van de factuur iets is misgegaan maar stelt dat dit te maken had met een interne fout. Aangeslotene heeft in haar e-mail van 3 juli 2022 in reactie op het rapport van de arbeidsdeskundige van 28 april 2022 het volgende geschreven: *“Op pagina 2 van de rapportage wordt een vraagstelling gehanteerd die afwijkt van hetgeen hierboven is beschreven. Dit geeft de indruk dat het onderzoek op uw eigen initiatief uitgebreider is geweest dan was verzocht. De indruk ontgaat ons ook niet dat deze uitgebreidere invulling van de opdracht is doorberekend in uw declaratie. Graag ontvang ik hier meer informatie over. Tot die tijd zullen wij de factuur nog niet betalen.”* Deze vragen van aangeslotene vloeien voort uit de onvoldoende duidelijke (en reeds als ongelukkig beoordeelde) vraagstelling van aangeslotene en waren in die context niet onlogisch. De arbeidsdeskundige heeft hierop uitleg gegeven, waarna aangeslotene de factuur spoedig heeft betaald. Deze gang van zaken kan niet worden aangemerkt als (een poging tot) beïnvloeding.

***Klachtonderdeel 3***

6.5 De klacht over de vertraging in de behandeling van het dossier en het laten uitvoeren van de herbeoordeling in 2020 is ongegrond. Van tijdverlies door het handelen van aangeslotene is geen sprake. De vertraging is met name ontstaan in de periode dat de rechtsbijstandsverzekeraar van klager het dossier in behandeling had. Hiervan valt aangeslotene geen verwijt te maken. Nadat de advocaat van klager het dossier had overgenomen is de herbeoordeling in gang gezet. Dat het hierna nog ongeveer een half jaar heeft geduurd voordat de rapportage klaar was en aangeslotene klager uitsluitel kon geven, hangt samen met de werkzaamheden die met een herbeoordeling nu eenmaal zijn gemoeid. Bovendien heeft aangeslotene de hogere uitkering toen met terugwerkende kracht uitgekeerd.

***Klachtonderdeel 4***

6.6 Klager heeft in december 2022 (opnieuw) een klacht tot de directie gericht. Klager had op het moment van het indienen van deze directieklacht reeds een klachtprocedure bij Kifid aanhangig gemaakt. Aangeslotene erkent dat zij niet inhoudelijk op deze directieklacht heeft gereageerd, in de verwachting dat de inhoud van deze klacht in de procedure bij Kifid aan de orde zou komen. De Tuchtraad acht deze gedragslijn, gelet op de mailwisseling tussen partijen (samengevat in overweging 3.7) niet onbegrijpelijk. Wél heeft aangeslotene vervolgens zelf onduidelijkheid geschapen door haar mail van 19 december 2022 (zie overweging 3.8), die inhield dat zij binnen enkele dagen zou reageren op de nieuwe klacht bij Kifid over de communicatie. Niet is uitgelegd of hiermee de procedure bij Kifid werd bedoeld of de eigen interne procedure. Dit had duidelijker moeten, maar alles bij elkaar levert dit evenmin een tuchtrechtelijk vergrijp op.

6.7 Samenvattend oordeelt de Tuchtraad dat de klachtonderdelen 2 tot en met 4 ongegrond zijn. Het eerste klachtonderdeel kan de Tuchtraad niet behandelen.

**7. De beslissing**

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 7 juni 2024 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. I.M.L. Venker, secretaris.