

UITSPRAAK 24-012

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 klachtbrief van klager van 22 februari 2024,
- het verweer van aangeslotene van 27 mei 2024,
- de repliek van klager van 18 juni 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 11 juli 2024.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht betreft de afhandeling door aangeslotene van klagers aansprakelijkheidsclaim. Aangeslotene heeft zich gedurende het gehele traject niet welwillend opgesteld. Klager is het niet eens met het deskundigenrapport dat is opgesteld. Hij is van mening dat aan hem een deskundige is opgedrongen en dat aangeslotene zich in dit kader ten onrechte op het standpunt stelt dat het uitgebrachte deskundigenrapport voor partijen bindend is. Ook is klager het niet eens met de manier waarop aangeslotene zijn klacht heeft behandeld. Zijn klacht is niet door het management besproken en hij vindt dat aangeslotene onvoldoende transparant is geweest over de afhandeling van zijn klacht. In de stukken van de klachtprocedure is geen beroepsinstantie vermeld. Tot slot voelt klager zich gekrenkt in zijn persoon.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager is op 23 april 2009 een ongeval overkomen, waardoor hij letsel heeft opgelopen. Klager is toen overgebracht naar het [naam ziekenhuis 1] te [plaatsnaam 1]. Omdat in het [naam ziekenhuis 1] geen plaats beschikbaar was om hem te opereren, werd klager overgeplaatst naar het [naam ziekenhuis 2] ([naam ziekenhuis 2]) te [plaatsnaam 2] (hierna: 'verzekerde'). Er is bij de behandeling aldaar naar de mening van klager van alles misgegaan.

3.2 Op 12 april 2011 heeft de toenmalige advocaat van klager verzekerde aansprakelijk gesteld voor het onzorgvuldig handelen, waarop aangeslotene op 20 april 2011 aan klager heeft laten weten dat zij de zaak, als beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van verzekerde, in behandeling neemt.

3.3 Partijen hebben in de periode april 2011 – januari 2024 veelvuldig met elkaar over de zaak gecorrespondeerd. In deze periode heeft een verzoekschriftprocedure tot het gelasten van een voorlopig deskundigenbericht bij de rechtbank plaatsgevonden hetgeen tot een deskundigenrapport heeft geleid, is er op verschillende momenten aan de zijde van klager een wisseling van advocaat geweest, hebben partijen geprobeerd er langs minnelijke weg uit te komen en heeft tot slot een klachtprocedure bij aangeslotene plaatsgevonden. Desondanks zijn partijen er samen niet uitgekomen en heeft klager bij brief van 22 februari 2024 rechtstreeks bij de Tuchtraad een klacht ingediend.

4 De klachten bij de Tuchtraad

Volgens klager heeft aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad. Klager is het niet eens met de afhandeling van zijn aansprakelijkheidsclaim door aangeslotene. Samengevat komen de klachten van klager op het volgende neer:

- De behandeling van de aansprakelijkheidsclaim

Klager is van mening dat aangeslotene bij het afwijzen van zijn claim niet transparant is geweest en dat aangeslotene zich onvoldoende welwillend heeft opgesteld. Door het handelen van aangeslotene is klager gekrenkt in zijn persoon.

- De behandeling van de klacht

Klager vindt dat aangeslotene in haar klachtprocedure ten onrechte de mogelijkheid van een beroepsprocedure niet heeft vermeld en dat zijn klacht ten onrechte niet in het management is besproken.

- Het deskundigenrapport

Klager is het niet eens met de inhoud van het deskundigenrapport en vindt dat de persoon van de deskundige hem door aangeslotene is opgedrongen. Tevens verbindt aangeslotene ten onrechte aan het deskundigenrapport de bewijskracht van een bindend advies. Het oordeel over de bewijskracht van het deskundigenbericht is voorbehouden aan de rechter.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Aangeslotene stelt zich allereerst op het standpunt dat klager niet-ontvankelijk is omdat de klacht in de kern ziet op het (alsnog) verkrijgen van schadevergoeding. Het gaat niet om een tuchtrechtelijk relevante gedraging. Subsidiair vindt aangeslotene dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.3 Aangeslotene is van mening dat haar klachtprocedure voldoet aan de eisen van de Gedragscode Verzekeraars en de Gedragscode Klachtbehandeling. Aangeslotene verwijst hierbij naar hetgeen op haar website staat vermeld over de interne klachtprocedure en heeft toegelicht hoe de interne klachtprocedure eruit ziet.

5.4 Aangeslotene is van mening dat zij wel transparant is geweest bij de schadeafhandeling en kan zich ook niet vinden in het standpunt van klager dat hij te weinig ruimte heeft gekregen om zijn claims gehonoreerd te krijgen. Aangeslotene heeft naar haar mening een deel van de aansprakelijkheid gemotiveerd afgewezen en heeft klager bij herhaling uitgelegd waarop zij die

afwijzing baseerde. Voor de stelling van klager dat hij door aangeslotene in zijn persoon is gekrenkt, is in de stukken geen enkele steun te vinden. Aangeslotene heeft klager gedurende de behandeling van het dossier steeds met aandacht en respect behandeld, waarbij zij zich zakelijk en voorkomend heeft opgesteld. Klager is regelmatig op de hoogte gehouden van het verloop van de beoordeling en steeds is aan klager toegelicht op welke wijze aangeslotene zijn claim heeft beoordeeld. Teneinde een pragmatische regeling na te streven, heeft aangeslotene een coulancebetaling aangeboden van € 5.000,-, die door klager is afgewezen.

5.5 Aangeslotene stelt zich tot slot op het standpunt dat het vaste rechtspraak is dat partijen in beginsel gebonden zijn aan de inhoud van een deskundigenbericht dat op hun gezamenlijk verzoek is uitgebracht, tenzij er sprake is van zwaarwegende en steekhoudende bezwaren. Het deskundigenonderzoek is op verzoek van klager door de rechtbank bevolen. Klager heeft zelf de deskundige voorgedragen en aangeslotene heeft daartegen geen bezwaar gemaakt. Vervolgens heeft de rechtbank de deskundige benoemd. Beide partijen hebben op het conceptrapport kunnen reageren en de deskundige heeft daarop weer kunnen reageren. Dat klager zich niet kan vinden in de conclusies van de deskundige is geen reden om hem niet gebonden te achten aan het rapport dan wel om aan te kunnen nemen dat het rapport niet bruikbaar is voor de beoordeling van de door klager ingediende claim.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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 (vgl. art. 6 lid 4 Reglement).

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

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager.

6.4 Aangeslotene heeft opgemerkt dat de klacht van klager welbeschouwd een wens tot herbeoordeling van de aansprakelijkheid van de verzekerde van aangeslotene inhoudt en dat de klacht niet tuchtrechtelijk van aard is, zodat klager niet-ontvankelijk is.

6.5 De Tuchtraad is van oordeel dat klager ontvankelijk is. De klachten van klager zien mede op tuchtrechtelijk relevante gedragingen van aangeslotene. Voor zover de klachten van klager zien op een herbeoordeling van de aansprakelijkheidsvraag, is de Tuchtraad niet bevoegd die klachten te behandelen.

6.6 De Tuchtraad acht de tuchtklachten van klager ongegrond. Wat betreft de behandeling van de aansprakelijkheidsclaim en de afhandeling van de klacht van klager, is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene geen tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Tussen partijen is veelvuldig gecorrespondeerd, aangeslotene heeft in het gehele traject ruimte gegeven aan de wensen van klager en heeft zich tevens welwillend opgesteld. De stukken bieden geen aanknopingspunt voor de stelling van klager dat hij door aangeslotene in zijn persoon is

gekrenkt. Ook bij de klachtafhandeling is aangeslotene voldoende transparant geweest. Dat gedurende de klachtafhandeling het bestaan van een beroepsinstantie niet is vermeld, doet daaraan niet af. Door aangeslotene is zowel op haar website als gedurende het gehele proces voldoende toegelicht hoe de klachtprocedure eruit ziet. Tot slot oordeelt de Tuchtraad dat de klacht van klager behandeld is door de manager schadebehandeling en dat acht de Tuchtraad afdoende.

6.7 Ook de klacht over het volgens klager aan hem opdringen van een deskundige acht de Tuchtraad ongegrond. In het door partijen overgelegde dossier zijn naar het oordeel van de Tuchtraad geen aanwijzingen te vinden die tot die conclusie kunnen leiden. Klager heeft in zijn verzoekschrift aan de rechtbank zelf de naam van de betreffende deskundige genoemd. Blijkens de beschikking van de rechtbank van 25 juli 2018 heeft klager bovendien – anders dan aangeslotene – geen bezwaar gemaakt tegen de persoon van de benoemde deskundige. De Tuchtraad hecht er wel aan te vermelden dat het standpunt van aangeslotene dat het deskundigenrapport dezelfde rechts- of bewijskracht heeft als een bindend advies, niet juist is. De bewijskracht van een deskundigenbericht is vrij, al kan bij de bewijswaardering van het deskundigenbericht wel betekenis toekomen aan de door aangeslotene gestelde omstandigheid (namelijk de betrokkenheid van beide partijen bij de totstandkoming ervan en bij de keuze van de deskundige). Aangeslotene mocht in redelijkheid haar standpunt baseren op de inhoud van het deskundigenrapport, nu klager - bijvoorbeeld met behulp van medische stukken of een ander rapport - niets tegen dat rapport heeft ingebracht.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klachten ongegrond.

Aldus is beslist op 17 december 2024 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.A. Streefkerk, mr. A. Schild en mr. C.E.C.J. Ponsioen leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.