

UITSPRAAK 25-005

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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 van 24 april 2024, aangevuld op 21 mei 2024,
- het verweer van aangeslotene van 31 juli 2024, aangevuld op 1 augustus 2024,
- de repliek van klaagster van 22 september 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 16 oktober en 11 november 2024.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement Tuchtraad Verzekeraars, hierna: het Reglement

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de rechtsbijstand die aangeslotene op grond van een rechtsbijstandverzekering aan klaagster heeft verleend in een medische aansprakelijkheidskwestie. Klaagster verwijt aangeslotene bij de behandeling van haar zaak incompetentie, tegenwerken, het achterhouden van medische informatie en het negeren van bewijzen.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster is op 9 december 2017 in haar huis ten val gekomen. Zij is met een kapotte ruggenwervel opgenomen in het [naam ziekenhuis 1] in [plaatsnaam]. Op 14 december 2017 is klaagster overgebracht naar het [naam ziekenhuis 2], hierna te noemen '[naam ziekenhuis 2]'. Na aanvankelijk conservatief beleid is klaagster op 21 december 2017 geopereerd. De wervelkolom van klaagster is na de operatie vervormd geraakt, met veel lichamelijke klachten tot gevolg.

3.2 Volgens klaagster had het [naam ziekenhuis 2] niet mogen besluiten tot een conservatief beleid, maar direct moeten opereren. Op 7 maart 2018 hebben klaagster en haar gemachtigde voor het geschil met het [naam ziekenhuis 2] een beroep gedaan op hun particuliere rechtsbijstandverzekering, waarvan de uitvoering is opgedragen aan aangeslotene.

3.3 Op 18 februari 2022 heeft klagster een klacht ingediend bij het Kifid over de door aangeslotene verleende rechtsbijstand. In zijn uitspraak van 28 september 2022¹ heeft het Kifid geoordeeld dat aangeslotene niet toerekenbaar is tekortgeschoten en dat voorts causaal verband ontbreekt tussen de handelwijze van aangeslotene en de gestelde schade. Ook is volgens het Kifid niet komen vast te staan dat de medisch adviseur en de deskundige frauduleus hebben gehandeld en daarmee klagster hebben benadeeld.

3.4 Op 22 november 2023 heeft klagster een klacht bij de Tuchtraad ingediend over het handelen van de aansprakelijkheidsverzekeraar van het [naam ziekenhuis 2]. De Tuchtraad heeft deze klacht in zijn uitspraak van 8 oktober 2024² ongegrond verklaard, omdat niet is gebleken dat de aansprakelijkheidsverzekeraar in strijd met de Gedragscode Verzekeraars heeft gehandeld.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Volgens klagster heeft aangeslotene de Gedragscode Openheid Medische Incidenten: betere afwikkeling Medische Aansprakelijkheid, hierna te noemen 'GOMA', en de Gedragscode Behandeling Letselschade, hierna te noemen 'GBL', met voeten getreden. Aangeslotene heeft met haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad.

4.2 Aangeslotene moet zich diep schamen voor de sabotage in dit dossier. Zij heeft fraude gepleegd met het bewijs. Aangeslotene heeft onvoldoende gedaan om het volledige medische dossier in handen te krijgen, een incompleet dossier aan haar adviseurs verstrekt en bewijzen bewust genegeerd. Ten onrechte heeft aangeslotene het steeds over een "eigen visie" die klagster en haar gemachtigde erop na zouden houden.

5 Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene stelt zich primair op het standpunt dat klagster niet ontvankelijk is. De klacht is rechtstreeks ingediend – dus zonder te zijn doorgezonden door het Kifid – terwijl klagster als consument geen belanghebbende is. Bovendien zou klagster als belanghebbende alleen kunnen klagen over schending van de Gedragscode Verzekeraars, terwijl de klacht specifiek ziet op het niet naleven van de GOMA, de GBL en de verzekeringsvoorwaarden. Daar komt bij dat in de zaak al is geoordeeld door het Kifid. Het Kifid heeft geen reden gezien om de klacht door te zenden. Bij ook maar enig vermoeden van ook maar enige grond van juistheid van de beschuldigingen van klagster, zoals fraude, vervalsen van stukken en liegen, zou dat zeker anders zijn geweest. Inhoudelijk betwist aangeslotene dat zij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

6 Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 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

¹ GC 2022-0816, te vinden via www.kifid.nl.

² Uitspraak 24-007, te vinden via www.tuchtraadverzekeraars.nl.

Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

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

Ontvankelijkheid klagster

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan inhoudelijke behandeling van een klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van de klager/klagster.

6.4 Na de behandeling bij het Kifid is de klacht van klagster niet op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement doorgezonden door de Voorzitter van de Geschillencommissie. Klagster heeft haar klacht rechtstreeks bij de Tuchtraad ingediend. Uit artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement volgt dat rechtstreekse indiening mogelijk is wanneer de klacht afkomstig is van een belanghebbende en de naleving van de Gedragscode Verzekeraars betreft.

6.5 Artikel I van het Reglement vermeldt:

“In dit reglement wordt verstaan onder:

[...]

e. consument: de natuurlijke persoon die, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, een financiële dienst afneemt of belanghebbende is bij het afnemen van een financiële dienst, [...]

f. belanghebbende: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan;”

6.6 Klagster is verzekerde onder de particuliere rechtsbijstandverzekering die door haar echtgenoot is afgenomen van aangeslotene. Daarmee is zij consument in de zin van het Reglement. De definitie van belanghebbende sluit consumenten uit. Klagster kan dus niet als belanghebbende worden aangemerkt in de zin van het Reglement. Hieruit volgt dat zij niet rechtstreeks kan klagen.

6.7 Op grond van artikel 6 onder g van het Reglement kan de Tuchtraad ambtshalve een onderzoek instellen wanneer een sterk vermoeden van ernstige schending van het tuchtrecht bestaat. De Tuchtraad ziet hiervoor geen aanknopingspunten in het dossier.

6.8 De conclusie is dat klagster niet-ontvankelijk is in haar klacht.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster niet-ontvankelijk.

Aldus is beslist op 7 mei 2025 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. A.J.P. Schild, mr. C.E.C.J. Ponsioen en mr. R.K. Pijpers, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.

De voorzitter:



(mr. E.J. Numann)

De secretaris:



(mr. A.M. Morssinkhof)