

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSPRAAK 17-012

in de zaak nr. [nummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. Inleiding

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

2. De voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Klaagster is op 9 februari 2010 betrokken geweest bij een bedrijfsongeval, ten gevolge waarvan zij letsel heeft opgelopen aan haar schouder. Klaagster heeft haar werkgever bij brief van 23 april 2010 aansprakelijk gesteld op grond van art. 7:658 BW. Aangeslotene is de aansprakelijkheidsverzekeraar van de werkgever. Aangeslotene heeft op 22 september 2010 laten weten geen aansprakelijkheid te erkennen.

Per 1 oktober 2010 is de (tijdelijke) arbeidsovereenkomst tussen klaagster en de werkgever beëindigd. Op 6 oktober 2010 (en 3 november 2010) heeft klaagster aangeslotene op grond van art. 6:174 en 6:181 BW aansprakelijk gesteld. Op 11 november 2010 heeft aangeslotene aansprakelijkheid op grond van art. 6:174 BW erkend.

2.2 Naar aanleiding van het ongeval zijn twee medische expertises uitgevoerd. Op basis van een neurologische expertise werd 7% blijvende invaliditeit vastgesteld, op basis van een psychiatrische expertise werd daaraan 5% toegevoegd. Het UWV heeft klaagster per datum ongeval volledig arbeidsongeschikt verklaard. Klaagster heeft (onder begeleiding) diverse re-integratiepogingen ondernomen. De schadeafwikkeling via aangeslotene is niet voltooid.

2.3 Aangeslotene heeft sinds januari 2011 diverse betalingen verricht. Ten tijde van de mondelinge behandeling (13 juni 2017) had aangeslotene een bedrag van EUR 67.500 aan voorschotten betaald en een bedrag van EUR 40.327,51 aan buitengerechtigde kosten.

- 2.4 Bij brief met bijlagen van 29 maart 2016 heeft mr. [naam 1] namens klagster (hierna: 'de gemachtigde van klagster') een klacht ingediend bij de Tuchtraad. De klacht is gericht tegen aangeslotene en betreft het schenden van de Gedragscode Verzekeraars, de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Bedrijfsregeling 15. De klacht van klagster is door de gemachtigde van klagster aangevuld in de brieven van 4 mei 2016 en 23 juni 2016.
- 2.5 Aangeslotene heeft zowel een algemeen verweerschrift ingediend als een medisch verweerschrift. Het medisch verweerschrift, dat gedateerd is op 31 augustus 2016, is opgemaakt door de medisch adviseur van aangeslotene, dr. [naam 2].
- 2.6 Bij brief met bijlagen van 11 november 2016 heeft klagster inhoudelijk gereageerd op het verweer van aangeslotene (hierna: 'repliek'). Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief met bijlagen van 23 januari 2017 gereageerd (hierna: 'dupliek').

3. De door klagster ingeroepen regelingen

Gedragscode Verzekeraars

Klagster doet een beroep op de regels 11 en 13 van de huidige versie van de Gedragscode Verzekeraars.

11. Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

13. Wij doen in geval van verzekeringsfraude aangifte volgens onze afspraken met het Openbaar Ministerie.

Op de gedragingen waarover wordt geklaagd is de versie van de Gedragscode Verzekeraars uit 2002 van toepassing. De inhoud van de ingeroepen bepalingen luidt in die versie als volgt:

3.2

P.f) Wij dragen zorg voor een voortvarende, zorgvuldige en rechtvaardige schadebehandeling alsmede een tijdige uitbetaling van gelden, een en ander overeenkomstig de polisvoorwaarden.

M.c) Omdat bonafide verzekeringnemers door fraude worden gedupeerd en fraude het wederzijds vertrouwen waarop verzekeren is gebaseerd ondermijnt, bevorderen wij de preventie en bestrijding van fraude. In dat kader doen wij aangifte van verzekeringsfraude.

Gedragscode Behandeling Letselschade (1^e druk, november 2012)

Klagster doet een beroep op de regels 4 tot en met 10 van de Gedragscode Behandeling Letselschade.

Gedragsregel 4: Standpunt innemen

Binnen drie maanden na ontvangst van de aansprakelijkstelling neemt de verzekeraar een onderbouwd standpunt over de aansprakelijkheid in.

Gedragsregel 5: Verdieping en contact

Partijen streven naar passende oplossingen in de persoonlijke omgeving en werkomgeving van de benadeelde door zich gedegen te verdiepen in diens persoonlijke situatie, ambities en mogelijkheden. Verzoeken om aanvullende informatie zijn proportioneel. De verzekeraar houdt er rekening mee dat het de benadeelde moeite kan kosten de informatie te achterhalen. De verzekeraar heeft ten minste één keer per jaar persoonlijk contact met de benadeelde om zich op de hoogte te stellen van diens letsel en situatie, ook als de benadeelde wordt bijgestaan. Dat is alleen anders, als de benadeelde aangeeft op dat contact geen prijs te stellen.

Gedragsregel 6: Schadeoverzicht opstellen

In overleg met de benadeelde draagt de belangenbehartiger zorg voor een onderbouwd overzicht van de schade. De verzekeraar geeft gemotiveerd aan welke schade zij erkent en wat naar haar mening nog nader onderzoek verdient. Zij laat, indien aan de orde, tevens haar standpunt weten over de vergoeding van kosten van buitengerechtelijke rechtsbijstand en eventueel deskundigenonderzoek.

Gedragsregel 7: Binnen 14 dagen uitkeren

De verzekeraar keert aan de benadeelde de schade uit die is verschenen en door haar is erkend, dan wel tussen partijen definitief is vastgesteld. Dit gebeurt binnen 14 dagen na de erkenning of de definitieve vaststelling.

Gedragsregel 8: Langer dan twee jaren: evalueren

Duurt de schadebehandeling langer dan twee jaren na de schademelding, dan gaan partijen – op initiatief van de verzekeraar – na wat daarvan de oorzaak is. Partijen spreken concreet af welke maatregelen nodig zijn om de schadebehandeling alsnog zo spoedig mogelijk af te ronden en wie zorg draagt voor de uitvoering daarvan.

Gedragsregel 9: Oplossing zoeken

Loopt de schaderegeling vast, dan brengen partijen precies in kaart wat hen verdeeld houdt en zoeken vervolgens samen zo spoedig mogelijk naar een oplossing.

Gedragsregel 10: Een derde inschakelen

Indien het partijen niet lukt om gezamenlijk een oplossing te bereiken, dan wenden zij zich tot een derde om alsnog een oplossing te bewerkstelligen. Deze beslissing nemen partijen bij voorkeur gezamenlijk.

Bedrijfsregeling 15: informatieverstrekking bij letselschade

Klaagster wijst niet een specifiek onderdeel aan van deze regeling, waarop zij een beroep doet.

4. De klachten

4.1 In de onder 2.4 en 2.6 genoemde brieven zijn dertien klachten geformuleerd, te weten:

Klacht 1: aangeslotene heeft de schaderegeling niet deugdelijk uitgevoerd. Zij handelt onprofessioneel, communiceert onvoldoende inhoudelijk en traag, verzuimt duidelijk standpunt in te nemen en geeft geen blijk van overleg tussen binnen- en buitendienst.

Klacht 2: aangeslotene heeft onjuiste standpunten ingenomen. Een voorbeeld daarvan is dat aangeslotene in de brief van 14 juli 2014 voor de vaststelling van de beperkingen van klagster wenste uit te gaan van de Functionele Mogelijkheden Lijst (hierna: FML) van het UWV. Dit is niet juist aangezien het oordeel van het UWV niet beslissend is in een civielrechtelijke zaak. Tekenend is dat aangeslotene het oordeel van het UWV over een ander aspect niet accepteerde: aangeslotene stelde dat klagster kon werken, in weerwil van het standpunt van het UWV dat klagster volledig arbeidsongeschikt is. Klagster heeft duidelijk aangegeven dat zij niet akkoord ging (en gaat) met de UWV oordelen. Dat betekent dat een verzekeringsarts ingeschakeld moet worden om de beperkingen vast te stellen.

Klacht 3: aangeslotene heeft haar standpunt ten aanzien van de uit te voeren expertise herhaaldelijk gewijzigd. Hierdoor kon de geplande expertise door psychiater [naam 3] tot twee keer toe geen doorgang vinden.

Klacht 4: aangeslotene heeft verzuimd mee te werken aan de inschakeling van een re-integratiespecialist.

Klacht 5: aangeslotene heeft achter de rug van klagster om een arbeidskundige benaderd en daarmee zaken kortgesloten, terwijl deze arbeidskundige eenzijdig door klagster was benaderd. Aangeslotene heeft hiermee regel 13 van de Gedragscode Verzekeraars geschonden.

Klacht 6: aangeslotene heeft de re-integratie van klagster gefrustreerd door beïnvloeding van de arbeidsdeskundige. Klagster verwijst hierbij naar de klachten 3 en 4.

Klacht 7: aangeslotene heeft zonder enige motivering geweigerd de kosten van re-integratiebureaus te voldoen. Hierdoor maakt aangeslotene het klagster onmogelijk aan haar schadebeperkingsplicht te voldoen.

Klacht 8: aangeslotene heeft de gezamenlijk aangezochte psychiater, drs. [naam 4], onjuist geïnformeerd door:

- a. te stellen dat klagster psychisch volkomen gezond is, terwijl de behandelend psycholoog heeft vastgesteld dat klagster nog niet vrij van klachten was;
- b. suggestieve vragen te stellen ten aanzien van de geboorte van de kinderen van klagster; en
- c. te stellen dat er pre-existente factoren zijn. Het doet niet ter zake of de onderzoekend psycholoog al of niet beïnvloed is door deze onjuiste stellingen.

Klacht 9: aangeslotene heeft geweigerd informatie van de werkgever aan klagster ter beschikking te stellen, terwijl alleen aangeslotene daarover beschikt en zij zich daarop beroept ter afwering van de argumenten van klagster. Deze informatie is – na een toezegging op 1 juni 2016 – uiteindelijk op 3 oktober 2016 aan klagster toegezonden. Het bleek om een verklaring te gaan die klagster zelf jaren geleden aan aangeslotene ter hand had gesteld.

Klacht 10: aangeslotene heeft toezeggingen niet gestand gedaan. Aangeslotene heeft meermaals toegezegd op een bepaald moment op de zaak terug te komen en dit vervolgens niet gedaan. Een voorbeeld is dat aangeslotene op 22 maart 2016 heeft toegezegd op 23 maart 2016 op de zaak terug te komen, hetgeen zij heeft nagelaten.

Klacht 11: aangeslotene heeft zonder enige motivering geweigerd de buitengerechtelijke kosten te voldoen. Aangeslotene heeft de nota's tot 2014 betaald zonder daarover in discussie te gaan. Dit impliceert een beleidswijziging. Aangeslotene heeft geen inhoudelijke discussie gevoerd met klagster over het staken van de betalingen. Tot het moment van indiening van de tuchtklacht was een bedrag van ongeveer EUR 36.000 nog niet betaald.

Klacht 12: klagster wacht sinds respectievelijk februari 2016 en maart 2016 op een inhoudelijke reactie van aangeslotene naar aanleiding van de twee expertiserapporten die zijn opgesteld. Onduidelijk is of aangeslotene de inhoud hiervan accepteert als basis voor de afwikkeling van de schade.

Klacht 13: aangeslotene heeft na het indienen van de tuchtrechtelijke klacht aan klagster laten weten dat deze klacht consequenties kan hebben voor de schaderegeling. Aangeslotene ondergraaft daarmee het recht van klagster om te klagen.

- 4.2 Klagster benadrukt dat de tuchtklacht los staat van de discussie over de afwikkeling van de schade. Het klachtwaardig handelen kan niet gerepareerd worden door in de schadeafwikkeling ineens wel te reageren. De schadeafwikkeling loopt naast de tuchtklacht door, maar helaas ziet klagster niet veel verbetering in de werkwijze van aangeslotene.
- 4.3 Aangeslotene verwijt klagster dat klagster meerdere verzoekschriften bij de rechter en meerdere klachten bij de directie heeft ingediend, maar verzuimt te vermelden dat dit noodzakelijke handelingen waren, in verband met het uitblijven van een (deugdelijke) reactie van aangeslotene.

5. Het standpunt van aangeslotene

- 5.1 Aangeslotene heeft zich – samengevat – als volgt verweerd:

Klacht I

Aangeslotene heeft waar mogelijk en nodig (inhoudelijk) standpunten ingenomen. Snel(ler) communiceren was niet steeds mogelijk, vanwege de betrokkenheid van diverse deskundigen. Bij dit alles speelt ook de hoge frequentie van de correspondentie van klagster een rol. Klagster heeft zelf niet steeds op de berichten van aangeslotene willen wachten en heeft op eigen initiatief gehandeld. Overigens heeft aangeslotene soms ook lang op een inhoudelijke en constructieve reactie van klagster moeten wachten. Door het indienen en intrekken van verzoekschriften door de gemachtigde van klagster heeft het onderhandelingstraject eveneens vertraging opgelopen.

Er is in voldoende mate persoonlijk contact geweest tussen aangeslotene en klagster. Klagster en haar gemachtigde hebben overigens ook niet de behoefte uitgesproken tot meer direct persoonlijk contact.

Aangeslotene bestrijdt dat er te weinig overleg plaatsvindt tussen de binnen- en buitendienst. Aangeslotene merkt op dat de frequentie van overleg (of het ontbreken daarvan) niet van belang is; het gaat erom dat aangeslotene zorg draagt voor een zorgvuldige afwikkeling van het schaderegelingstraject, hetgeen aangeslotene beoogt te doen.

Klachtonderdeel 1 is ongegrond omdat de feiten die klaagster aan haar verwijten ten grondslag legt niet vaststaan en voor het overige een onjuist beeld geven van de letselschadebehandeling aan de zijde van aangeslotene.

Klacht 2

Op grond van het arrest van het Gerechtshof Amsterdam van 2 juli 2013 (ECLI:NL:GHAMS:2013:2216) geldt, anders dan klaagster stelt, dat een FML van het UWV wél als uitgangspunt kan dienen voor de te berekenen schade. Het was niet de bedoeling van aangeslotene de FML zonder instemming van klaagster te gebruiken.

Aangeslotene betwist dat zij inconsequent heeft gehandeld. Aangeslotene erkent dat er arbeidsbeperkingen bij klaagster aanwezig kunnen zijn, maar het arbeidsongeschiktheidspercentage is niet voor de lange termijn vastgesteld op 80-100%, getuige het feit dat dit bij de laatste beoordeling door het UWV niet kon worden vastgesteld.

Klachtonderdeel 2 is ongegrond, omdat het is gebaseerd op onjuiste (veronder)stellingen.

Klacht 3

Partijen hebben op basis van valide argumenten over het nut en de noodzaak van een psychiatrische expertise gediscussieerd. Zij waren het weliswaar eens over de persoon en de vraagstelling, maar niet over het nut en de noodzaak van een dergelijk onderzoek.

Klaagster heeft ondanks verzoek daartoe geen medische informatie aangeleverd waaruit de noodzaak van psychiatrische expertise bleek. Uiteindelijk is aangeslotene akkoord gegaan met het uitvoeren van een psychiatrisch onderzoek. Daarna heeft de gemachtigde van klaagster het onderzoek evenwel alsnog afgezegd. Aangeslotene heeft getracht het onderzoek toch doorgang te laten vinden, maar dit is niet gelukt.

Aangeslotene betreurt deze gang van zaken maar stelt dat haar ter zake geen verwijt treft. Inmiddels is een psychiatrische expertise uitgevoerd op basis waarvan partijen in overleg kunnen treden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klacht 4

Aangeslotene en klaagster hebben snel overeenstemming bereikt over wie als arbeidsdeskundige kon worden ingeschakeld. Over de vraagstelling is nog enige tijd discussie geweest. Aangeslotene heeft klaagster verzocht nadere informatie te verstrekken. Klaagster heeft dit verzoek genegeerd en de verdere afstemming over de vraagstelling niet afgewacht, maar eenzijdig de arbeidsdeskundige ingeschakeld. Uiteindelijk heeft de arbeidsdeskundige haar opdracht niet uitgevoerd. Ter zake treft aangeslotene geen verwijt.

Dit klachtonderdeel is ongegrond omdat de daaraan ten grondslag gelegde feiten niet juist zijn, althans door klaagster niet in het juiste perspectief zijn geplaatst.

Klacht 5

Aangeslotene bestrijdt dat zij zich heeft bemoeid met het eenzijdig door klaagster ingeschakelde arbeidsdeskundig bureau [naam 5]. Anders dan de gemachtigde van klaagster stelt heeft hij namens klaagster een brief aan [naam 5] gestuurd waarin hij verzocht om ondersteuning bij arbeidsre-integratie op gezamenlijk verzoek. Toen [naam 5] bemerkte dat sprake was van een eenzijdige opdracht drong [naam 5] aan op een gezamenlijke opdracht (omdat [naam 5] uitsluitend op die basis werkt). Omdat een reactie van de gemachtigde van klaagster uitbleef, heeft [naam 5] contact opgenomen met aangeslotene. Dit is de enige reden dat er contact is geweest, en wel op initiatief van [naam 5]. Uiteindelijk heeft de gemachtigde van klaagster de opdracht aan [naam 5] namens klaagster beëindigd. [naam 5] heeft de potentiële werkgever op dat moment gemeld dat de financiering niet langer was gewaarborgd. Ter zake wordt thans ten onrechte een verwijt aan aangeslotene gemaakt. De terugtrekking van de werkgever is een direct gevolg van het opzeggen van de opdracht aan [naam 5] door klaagster. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond, omdat het is gebaseerd op een aantoonbaar onjuiste feitelijke grondslag.

Klacht 6

Zie reactie op klacht 5. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klacht 7

Met betrekking tot de kosten van de verschillende arbeidsdeskundigen verweert aangeslotene zich als volgt:

- a. Kosten [naam 6]: deze kosten worden vergoed op basis van een dubbele redelijkheidstoets. De kosten komen niet nu reeds voor vergoeding in aanmerking. Dit klachtonderdeel is prematuur.
- b. Kosten [naam 5]: klaagster heeft zich eenzijdig tot [naam 5] gewend. Aangeslotene heeft gepoogd er een gezamenlijk verzoek van te maken en heeft om die reden ook de nota van [naam 5] vergoed.
- c. Re-integratiekosten algemeen: gelet op alle onzekerheden rond de arbeids-capaciteiten en schade van klaagster en gelet op de discussies over de inschakeling van arbeidsdeskundigen (eenzijdig of gezamenlijk) is het niet onredelijk dat nog niet alle kosten van klaagster zijn vergoed.

Klaagster kan niet in redelijkheid van aangeslotene verwachten dat alle facturen zonder meer worden voldaan. Het is de vraag of deze kosten redelijk en verantwoord zijn. Ook de kosten van arbeidsdeskundigen zijn onderdeel van de schaderegeling. Het eenzijdig handelen van klaagster heeft een aanzienlijke kostenverhoging teweeggebracht (ingezette trajecten zijn tot stilstand gekomen en er moesten nieuwe intakes plaatsvinden, als gevolg van beslissingen van klaagster zelf).

Het verlies aan arbeidsvermogen is één van de nog resterende belangrijke onderdelen van de schadeafwikkeling en de kosten van re-integratie hangen daarmee nauw samen. Ook dit klachtonderdeel is daarmee prematuur.

Aangeslotene heeft niet klachtwaardig gehandeld.

Klacht 8

Aangeslotene heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om na ontvangst van de conceptrapportage van psychiater [naam 4] nadere vragen te stellen. Ten aanzien van de specifieke onderwerpen die door klaagster worden benoemd, merkt aangeslotene het volgende op.

Psychische gezondheid klaagster

Aangeslotene heeft aan psycholoog [naam 7], die klaagster in 2010 heeft onderzocht, geen 'aantoonbaar onjuiste' vragen gesteld. In ieder geval is psychiater [naam 4] niet op het verkeerde been gezet. Hij vermeldt immers dat sprake kan zijn van een fluctuerend beloop.

Relatie klaagster

De namens aangeslotene gestelde vraag over de mentale belastbaarheid en de geboortes van de kinderen werd ingegeven door het feit dat uit eerdere rapporten bleek dat de relatie van klaagster ten tijde van haar eerste kind verbroken was. Later bleek de relatie niet meer verbroken te zijn en was het tweede kind geboren. Aangeslotene wilde graag meer informatie over het eventueel verband tussen de gezinssituatie en de (vaststaande) verminderde mentale weerbaarheid van klaagster. Het stond aangeslotene vrij hierover een vraag te stellen. De vraag is heeft een open karakter. Psychiater [naam 4] is door deze vraag niet beïnvloed.

Pre-existente factoren

Op basis van specifieke informatie in het dossier heeft aangeslotene gevraagd of een neuropsychologisch onderzoek geïndiceerd was en zou kunnen bijdragen aan de schade-regeling. Drs. [naam 4] heeft gemotiveerd gereageerd, en zag geen aanleiding voor een dergelijk onderzoek. De vraag van aangeslotene was daarmee beantwoord.

De vragen en opmerkingen zijn, zoals gebruikelijk en vereist, gemotiveerd door drs. [naam 4] besproken. Naar aanleiding daarvan zijn geen wijzigingen in de concept-rapportage aangebracht. Drs. [naam 4] heeft de opmerkingen zelf beoordeeld naar aanleiding van de beschikbare informatie en het door hem verrichte onderzoek. Van beïnvloeding is geen sprake en er heeft (zoals vereist) hoor en wederhoor plaatsgevonden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

In het medisch verweerschrift is, in aanvulling op het algemene verweerschrift, een reactie gegeven op deze klacht.

Klacht 9

Aangeslotene heeft geen informatie voor klaagster achtergehouden, nog los van de vraag of er op haar een verplichting rustte (alle of bepaalde) informatie te verstrekken. Op het moment dat de informatie over het tijdelijke contract van klaagster bij het ziekenhuis (weer) relevant werd, is die met de gemachtigde van klaagster gedeeld. Klaagster is niet in haar belangen geschaad. Van klachtwaardig handelen is geen sprake.

Klacht 10

Van 20 maart 2016 tot 22 maart 2016 was mr. [naam 8] (de behandelaar bij aangeslotene) afwezig. Op 22 maart 2016 zegde mr. [naam 8] aan de gemachtigde van klaagster toe de dag erna te reageren op een eerder door hem gestuurde brief. Het is mr. [naam 8] echter, vanwege logistieke redenen, niet gelukt op die datum een inhoudelijke reactie te geven. Voor mr. [naam 8] alsnog inhoudelijk kon reageren, lag er al een nieuwe brief van de gemachtigde van klaagster die om een zorgvuldige en inhoudelijke reactie vroeg. Vijf dagen later, op 29 maart 2016, heeft de gemachtigde van klaagster de klacht bij de Tuchtraad ingediend.

Ten aanzien van de 'toezeggingen' in het najaar van 2016 merkt aangeslotene op dat het geven van een reactie soms langer duurt dan verwacht.

Het gaat hier om feiten van een dermate ondergeschikte aard dat deze tuchtrechtelijk geen relevantie hebben. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is geen sprake.

Klacht 11

Door aangeslotene is tot heden EUR 40.327,51 aan buitengerechtelijke kosten aan rechtsbijstand van klaagster betaald. In de klacht stelt de gemachtigde van klaagster dat EUR 36.942,01 aan buitengerechtelijke kosten nog niet is betaald. Nadien heeft aangeslotene nog een bedrag van EUR 15.000 betaald. Dit dient in ieder geval in mindering worden gebracht.

Overigens moet het maken van en de hoogte van buitengerechtelijke kosten redelijk zijn. Aangeslotene stelt dat met de voorschotten van ruim EUR 40.000 de redelijke kosten van rechtsbijstand zijn voldaan, nu de omvang van de schade nog niet vaststaat.

Klacht 12

Aangeslotene heeft op het rapport van drs. [naam 4] gereageerd. Het rapport van drs. [naam 9] is al sinds 3 januari 2014 geen onderdeel meer van de lopende discussie tussen partijen. Er is uitsluitend in een later stadium geïnformeerd naar in het rapport genoemde medische informatie.

Dit klachtonderdeel is onterecht.

Klacht 13

Deze klacht wordt niet onderbouwd met feitelijke informatie, maar uitsluitend met eigen telefoonnotities van de gemachtigde van klaagster, die een gekleurde weergave vormen van de communicatie tussen hem en aangeslotene. De juistheid van die notities kan niet door aangeslotene worden erkend.

Aangeslotene begrijpt niet op basis waarvan de gemachtigde van klaagster tot de conclusie komt dat door mr. [naam 8] chantage en agressieve bejegening werd nagestreefd. Bovendien begrijpt aangeslotene niet welk aspect van het noemen van de tuchtklacht tussen partijen klachtwaardig is.

- 5.2 Klaagster heeft geen waarheidsgetrouwe weergave van het schaderegelingstraject gegeven. Aangeslotene heeft klaagster steeds met respect behandeld en een vlotte en passende schadeafwikkeling nagestreefd. In het schaderegelingsproces heeft aangeslotene geen evident onjuiste standpunten ingenomen. Er is door aangeslotene op basis van valide argumenten gedebatteerd.

Aangeslotene begrijpt dat schadeafwikkeling altijd beter en wellicht ook sneller kan. Een succesvol en harmonieus schaderegelingstraject wordt echter in belangrijke mate bepaald door de samenwerking en verstandhouding tussen de verzekeraar en de belangenbehartiger van de benadeelde. Zonder haar eigen rol in het proces te willen bagatelliseren meent aangeslotene dat de gemachtigde van klaagster zich in de contacten en onderhandelingen niet altijd zo constructief en begripvol heeft opgesteld als van een professionele belangenbehartiger had mogen worden verwacht. De synergie heeft niet altijd goed gewerkt, maar het is niet juist om aangeslotene dat tuchtrechtelijk te verwijten.

- 5.3 Aangeslotene concludeert met inachtneming van al het voorgaande dat de klacht van klaagster niet gegrond is en dat aangeslotene voor wat betreft de behandeling geen tuchtrechtelijk verwijt treft. Aangeslotene benadrukt dat de klacht onvoldoende gespecificeerd en onderbouwd is.

6. Behandeling ter zitting

- 6.1 De Tuchtraad heeft de zaak op 13 juni 2017 behandeld. Daaraan voorafgaand heeft de Tuchtraad partijen meegedeeld dat ter zitting vier onderwerpen aan bod zouden komen, te weten de klachtonderdelen betreffende het psychiatrisch onderzoek (klacht 3), de re-integratie (klachten 4 en 5), het uitblijven van een reactie op de expertiserapporten (klacht 12) en de consequenties van het indienen van de klacht bij de Tuchtraad (klacht 13). Ten aanzien van die onderwerpen volgt hieronder een weergave van hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard.

Psychiatrisch onderzoek

- 6.2 Ter zitting heeft de gemachtigde van klaagster betoogd dat overeenstemming bestond over de persoon en over de vraagstelling. Er kwam evenwel geen duidelijkheid of die vraagstelling kon worden verzonden. Daarom heeft de gemachtigde van klaagster de vraagstelling uiteindelijk uit eigen beweging verzonden. Toen maakte aangeslotene ineens bezwaar en zou het onderzoek worden geannuleerd.

In een later stadium bleek de afspraak niet te zijn geannuleerd en is wederom aan aangeslotene gevraagd of met het onderzoek kon worden ingestemd. Dit is gebeurd tijdens het gesprek tussen klaagster en aangeslotene op 30 april 2015. Klaagster heeft aangeslotene toen verzocht dit binnen vier weken kenbaar te maken. De afspraak met de psychiater stond gepland voor 24 juni 2015 en klaagster wilde uiterlijk een maand van tevoren afzeggen.

Opnieuw bleef een reactie uit. Bij brief van 20 mei 2015 heeft klagster nogmaals gevraagd om uitsluitel met een verlengde termijn tot 1 juni 2015. Op 1 juni 2015 heeft klagster nogmaals gerappelleerd en verzocht uiterlijk 2 juni 2015 te reageren.

Klagster wilde alleen een gezamenlijke expertise. Omdat een reactie van aangeslotene uitbleef, heeft klagster de afspraak met de psychiater bij brief van 3 juni 2015 afgezegd. Eveneens op 3 juni 2015 kreeg klagster alsnog akkoord van aangeslotene. Er is getracht de afspraak alsnog door te laten gaan, maar de agenda van de psychiater was alweer gevuld.

Ten aanzien van de e-mail van aangeslotene van 2 juni 2015 (15:02 uur) met daarin een verzoek om uitstel merkt de gemachtigde van klagster op dat hij deze e-mail vermoedelijk eerst op 3 juni 2015 van zijn secretaresse heeft ontvangen en daardoor niet heeft gezien vóórdat de annulering van de afspraak werd verzonden. Indien de gemachtigde van klagster de e-mail wel heeft gezien, maakt dit de situatie niet anders. De oorspronkelijke termijn gold tot 24 mei 2015 en vervolgens heeft de gemachtigde van klagster nog een paar dagen gewacht en gerappelleerd. Tot 1 juni 2015 had klagster zelfs helemaal niets van aangeslotene gehoord (vanaf het gesprek op 30 april 2015). Uiteindelijk kon niet meer worden gewacht.

- 6.3 De gemachtigde van aangeslotene heeft ter zitting verklaard dat de aanloop tot de expertise langer was. Aangeslotene was er niet van overtuigd dat de expertise nuttig en noodzakelijk was en wilde zich daarover informeren. Een dergelijk onderzoek is belastend en kost tijd. Aangezien de bestaande rapporten niet direct de indruk gaven dat de expertise noodzakelijk was, heeft aangeslotene aanvullende informatie opgevraagd bij klagster. Die informatie is niet aangeleverd. Aangeslotene heeft uiteindelijk, zonder die informatie te hebben verkregen, ingestemd om de voortgang niet verder te frustreren.

Op het moment dat de behandelaar ziek werd, is een waarnemer daar direct op ingesprongen door een kort uitstel te vragen. Dit is allemaal relatief snel gegaan. Uit de correspondentie blijkt duidelijk dat de gemachtigde van klagster daarop niet heeft willen wachten. Dit is een keuze van de gemachtigde en ter zake valt aangeslotene geen verwijt te maken.

De gemachtigde van klagster hanteert zelf zeer strakke termijnen. De praktijk is evenwel weerbarstig. Steeds is gezegd dat een reactie zou volgen, maar dat dit iets langer zou duren.

Het afzeggen van een psychiatrisch onderzoek op een termijn van drie weken is erg ruim. Klagster had eerst met de secretaresse van de psychiater kunnen overleggen.

Inschakeling re-integratiespecialist

- 6.4 De gemachtigde van klagster heeft ter zitting toegelicht dat op 17 september 2013 is gevraagd om een *hands on* jobfinder, omdat klagster wilde proberen te re-integreren. Op 11 oktober 2013 heeft gemachtigde gerappelleerd. Op 3 februari 2014 heeft de gemachtigde van klagster aangeslotene een conceptbrief voor de arbeidsdeskundige toegestuurd. Een reactie bleef uit en de gemachtigde van klagster heeft de brief op

28 februari 2014 verzonden. Dezelfde dag liet aangeslotene weten dat zij niet akkoord was met de vraagstelling en vroeg zij om de bijlagen bij de e-mail van de gemachtigde van klaagster, hoewel zij daarover reeds beschikte.

De reden dat klaagster uiteindelijk heeft gekozen voor eenzijdige inschakeling van een arbeidsdeskundige is in verband met de schadebeperkingsplicht, maar ook omdat klaagster graag aan het werk wil. In een ideale situatie wordt dit gezamenlijk met aangeslotene gedaan, maar dit hoeft niet per se zo te zijn.

Uiteindelijk heeft de eerste arbeidsdeskundige niets voor klaagster gedaan. Toen is bekeken of het vinden van een nieuwe arbeidsdeskundige wél gezamenlijk met aangeslotene kon.

Op enig moment is het bureau [naam 5] ingeschakeld. Bij de inschakeling is abusievelijk gezegd dat sprake was van een gezamenlijke opdracht van klaagster en aangeslotene. Dit is kort erna rechtgezet. Er was een potentiële werkgever, maar dit is op niets uitgelopen. Gebleken is dat er contact is geweest tussen aangeslotene en bureau [naam 5], terwijl sprake was van een eenzijdige opdracht. Een zeer onaangename situatie.

Uiteindelijk is klaagster terecht gekomen bij bureau [naam 10] waar zij zeer recent de mogelijkheid aangeboden heeft gekregen een opleiding te gaan doen in de uitvaartbranche.

- 6.5 De gemachtigde van aangeslotene heeft ter zitting benadrukt dat het inschakelen van een arbeidsdeskundige alleen werkt als dit gezamenlijk wordt gedaan. Aangeslotene heeft na ontvangst van het concept van 3 februari 2014 op 26 februari 2014 gevraagd om stukken waarnaar in het concept werd verwezen. Deze stukken zijn op 5 maart 2014 toegezonden, maar toen was de arbeidsdeskundige al eenzijdig door klaagster ingeschakeld.

Ten aanzien van de inschakeling van bureau [naam 5] merkt aangeslotene op dat klaagster zelf verwarring heeft gezaaid door aan [naam 5] mee te delen dat sprake was van een tweezijdige opdracht. Aangeslotene bestrijdt dat zij achter de rug van klaagster om gefrustreerd heeft dat klaagster via bureau [naam 5] een baan kon vinden.

Reactie expertiserapporten

- 6.6 Aangeslotene heeft de schaderegeling op basis van de medische rapporten uitgevoerd. De stelling van klaagster dat zij deze rapporten niet accepteerde, is dus onjuist. Aangeslotene erkent dat het achteraf bezien wellicht wijzer was geweest als aangeslotene expliciet te kennen had gegeven akkoord te zijn met de rapporten.
- 6.7 In reactie daarop heeft de gemachtigde van klaagster toegelicht dat hij van aangeslotene zwart op wit wilde dat aangeslotene akkoord was met de inhoud van de rapporten. Klaagster kon er niet zonder meer op vertrouwen dat het wel goed zat. Dat is geen basis voor een verdere shadeafwikkeling.

Chantage en agressieve benadering

- 6.8 Ter zitting heeft de gemachtigde van klaagster verklaard dat deze klacht is gebaseerd op een telefoongesprek dat op 22 juni 2016 met een medewerker van aangeslotene heeft plaatsgevonden. Van dit telefoongesprek heeft de gemachtigde van klaagster aantekeningen gemaakt, die hij daarna heeft uitgewerkt. Klaagster had gehoopt dat de betreffende medewerker ter zitting aanwezig zou zijn, zodat deze had kunnen reageren.
- 6.9 De gemachtigde van aangeslotene heeft verklaard de betreffende medewerker de dag voor de zitting telefonisch te hebben gesproken. De betreffende medewerker heeft steeds de voorkeur gegeven aan een gesprek, in plaats van uitvoerige correspondentie. Tijdens het telefoongesprek heeft hij laten weten dat hij het vervelend vond dat het advies van de medisch adviseur lang op zich liet wachten. Door de medewerker van aangeslotene is op geen enkel moment gezegd dat de tuchtklacht in het nadeel van klaagster zou werken en de medewerker heeft steeds geprobeerd de dialoog te zoeken en de blik op de toekomst gericht te houden. Aangeslotene betwist dat sprake is geweest van chantage.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

- 7.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend en daarover een uitspraak te doen. De Tuchtraad heeft aldus te beoordelen of aangeslotene door haar gedragingen in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode en daardoor de goede naam, het aanzien van of het vertrouwen in de verzekeringsbranche heeft geschaad.
- 7.2 De kern van de dertien klachten van klaagster is dat aangeslotene niet correct en niet voortvarend te werk is gegaan bij de afwikkeling van de schade van klaagster. Van deze dertien klachten heeft de Tuchtraad er voor de behandeling ter zitting vier uitgelicht, te weten de klachten betreffende het psychiatrisch onderzoek, de re-integratie, het uitblijven van een reactie op de expertiserapporten en de consequenties van het indienen van de klacht bij de Tuchtraad.
- 7.3 Alvorens op de eerste drie onderwerpen in te gaan, merkt de Tuchtraad het volgende op. De gemachtigde van klaagster heeft ter illustratie dan wel onderbouwing van de klachten een zeer grote hoeveelheid bijlagen ingediend zonder uiteen te zetten waarom deze relevant zijn en bij welke klacht deze dienen te worden betrokken. Zoals ook aan de gemachtigde van klaagster in de oproepbrief is meegedeeld, houdt de Tuchtraad uitsluitend rekening met toegezonden bijlagen voor zover daarop uitdrukkelijk een (gemotiveerd) beroep is gedaan.

De klachten over de schadeafwikkeling

- 7.4 De eerste drie van de ter zitting besproken klachten zouden, indien zij op zichzelf zouden staan, mogelijk onvoldoende grond vormen voor het constateren van een tuchtrechtelijk verwijt. In de klachten is echter steeds hetzelfde patroon te ontwaren; in samenhang laten zij een beeld zien van een behandeling die over het algemeen erg traag en formalistisch is geweest.

7.5 Aangeslotene heeft vaak niet uit eigen beweging gereageerd, maar pas na rappel van klaagster. Dit wekt de indruk dat het gevoel voor urgentie ontbreekt. Het feit dat aangeslotene op geen enkel moment heeft laten weten akkoord te zijn met de twee expertiserapporten van februari 2016 en maart 2016 kenmerkt de houding van aangeslotene. De afwikkeling wordt op z'n beloop gelaten. Hetzelfde geldt voor het re-integratietraject. Ook dit wordt gekenmerkt door een afwachtende, trage houding van aangeslotene. De werkwijze van aangeslotene is daarmee niet op het niveau dat van een aangeslotene mag worden verwacht.

7.6 Ten aanzien van het afzeggen van de afspraak voor het psychiatrisch onderzoek zijn wel kanttekeningen te plaatsen bij de handelwijze van de gemachtigde van klaagster, maar het is invoelbaar dat klaagster op enig moment geen geduld meer heeft kunnen opbrengen voor nader uitstel.

De Tuchtraad acht in dit verband van belang dat aangeslotene niet of niet binnen bekwame tijd heeft gereageerd zodat het psychiatrisch onderzoek geen doorgang kon vinden en een vlot verloop van schadebehandeling werd gehinderd. De handelwijze van de gemachtigde doet daaraan niet af.

7.7 De trage handelwijze in de schadebehandeling van aangeslotene is een terugkerend thema en dit maakt dat sprake is van tuchtrechtelijke verwijtbaarheid. Dat de synergie tussen partijen niet goed was, is een omstandigheid waar aangeslotene als professional boven zou moeten staan. Het belang van de gelaedeerde, klaagster, had steeds voorop moeten staan. Dit geldt temeer nu het gaat om een letselschadezaak.

Chantage en agressieve benadering

7.8 Klaagster verwijt aangeslotene dat zij haar zou hebben gechanteerd door op te merken dat de tuchtklacht nadelig zou kunnen uitpakken voor de afwikkeling van de schade van klaagster.

7.9 De Tuchtraad stelt voorop dat indien hiervan sprake zou zijn, dit een handeling zou zijn die de Tuchtraad in de regel als ernstig verwijtbaar beoordeelt. Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel is van belang dat partijen een uiteenlopende feitelijke gang van zaken hebben geschetst. Daarom kan niet worden vastgesteld dat de aangeslotene de haar verweten gedragingen heeft begaan en beoordeelt de Tuchtraad deze klacht als ongegrond.

7.10 De Tuchtraad merkt daarbij ten aanzien van aangeslotene nog wel het volgende op. Wanneer een gedetailleerde weergave wordt verstrekt, zoals door de gemachtigde van klaagster is gedaan, mag worden verwacht dat aangeslotene daarop adequaat reageert, zeker op het moment dat de feiten nog vers in het geheugen liggen en haar reactie ook goed documenteert.

Overige klachtonderdelen

7.11 De overige klachten, voor zover zij niet zijdelings aan bod zijn gekomen in bovenstaande beoordeling, rechtvaardigen niet het oordeel dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en treffen derhalve geen doel.

Conclusie

- 7.12 Al het voorgaande leidt ertoe dat de klachten 3, 4, 5 en 12 ten aanzien van de hier besproken aspecten gegrond zijn en de overige klachten ongegrond.

Op grond van zijn oordeel over de gedragingen van aangeslotene ziet de Tuchtraad aanleiding tot het adviseren van een maatregel op de voet van artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars, en wel de maatregel van waarschuwing. De Tuchtraad laat hierbij meewegen dat aangeslotene geen blijk van erkenning heeft gegeven dat de schadeafwikkeling onder het niveau was dat van aangeslotene had mogen worden verwacht. Ook heeft aangeslotene er geen blijk van gegeven verbeteringen in haar werkwijzen te hebben aangebracht naar aanleiding van deze zaak.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad en verklaart de klachten 3, 4, 5 en 12 ten aanzien van de hiervoor besproken aspecten gegrond. De Tuchtraad ziet aanleiding tot het adviseren van een maatregel zoals genoemd in artikel 6 lid 5 van de Statuten van het Verbond van Verzekeraars, te weten het geven van een waarschuwing.

Aldus is beslist op 30 augustus 2017 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. H.F.M. Hofhuis, jhr. mr. J.L.R.A. Huydecoper, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris.