



UITSPRAAK 23-002

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [woonplaats],
hierna te noemen 'klaagster',
gemachtigde: [naam organisatie gemachtigde /
naam gemachtigde 1]

met betrekking tot: [naam aangeslotene], h.o.d.n. [handelsnaam],
hierna te noemen 'aangeslotene'.
Gemachtigde: [naam organisatie gemachtigde /
naam gemachtigde 2 en naam gemachtigde 3]

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 9 juni 2022, met bijlagen.
- Het verweerschrift van Aangeslotene van 2 september 2022.
- De reactie hierop (repliek) van klaagster van 4 oktober 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 19 oktober 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 klacht van klaagster heeft behandeld, te weten tot drie keer toe door dezelfde persoon, die ook op de klacht heeft beslist.

3. De achtergrond van de zaak

De klacht van klaagster hangt samen met een andere klacht die eerder door de Geschillencommissie in behandeling is genomen. Met deze andere klacht klaagde klaagster over de uitsluitingsclausule die aangeslotene als voorwaarde voor acceptatie had opgenomen bij de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Op enig moment heeft klaagster de procedure bij de Geschillencommissie beëindigd. Klaagster heeft toen aan de voorzitter van de Geschillencommissie verzocht om haar klacht ten aanzien van de klachtbehandeling door te sturen aan de Tuchtraad.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klaagster heeft bij aangeslotene een arbeidsongeschiktheidsverzekering aangevraagd. Zij was het niet eens met de uitsluitingsclausule die aangeslotene als voorwaarde had gesteld voor acceptatie. Klaagster heeft toen bij aangeslotene een klacht ingediend. Zij is niet tevreden over hoe haar klacht is behandeld. Haar klacht is tot drie keer toe door dezelfde persoon, de heer [naam medisch adviseur], medisch adviseur bij aangeslotene, behandeld. Deze persoon



heeft uiteindelijk ook de beslissing op de klacht genomen. Pas bij verweer heeft aangeslotene toegelicht dat het besluit niet door de heer [naam medisch adviseur] is genomen, maar dat de brief met het besluit wel uit zijn naam is verstuurd. Ondanks deze toelichting is klaagster van mening dat de gehele gang van zaken in strijd is met artikel 5 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 van het Verbond van Verzekeraars (hierna 'de Gedragscode Klachtbehandeling 2020').

4.2 Klaagster is van mening dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschonden.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt gereageerd.

5.2 Aangeslotene heeft toegelicht dat zij de beoordeling van medische gegevens bij het acceptatieproces voor een arbeidsongeschiktheidsverzekering destijds liet uitvoeren door een externe partij, [naam medisch adviesbureau] (hierna: [naam medisch adviesbureau]). De brief van aangeslotene aan klaagster waarin haar werd medegedeeld dat op basis van haar medische gegevens geconcludeerd werd tot een hoger risico om arbeidsongeschikt te worden en dat daarom een uitsluitingsclausule zou worden opgenomen, was gebaseerd op de zelfstandige beoordeling door [naam medisch adviesbureau], maar was ondertekend met een automatisch gegenereerde handtekening van haar medisch adviseur [naam medisch adviseur]. Naar aanleiding van door klaagster gestelde vragen over het opnemen van de uitsluitingsclausule, is door [naam medisch adviesbureau] nogmaals naar haar medisch dossier gekeken, waarna aan klaagster is medegedeeld dat het medisch advies ongewijzigd bleef; ook deze brief was ondertekend met een automatisch gegenereerde handtekening van [naam medisch adviseur]. Aangeslotene ziet in dat aldus bij klaagster de indruk is gewekt dat de heer [naam medisch adviseur] betrokken is geweest bij het inhoudelijke besluit om een uitsluitingsclausule op te nemen op de arbeidsongeschiktheidsverzekering.

5.3 Verder heeft aangeslotene toegelicht dat pas nadat de gemachtigde van klaagster per brief aan de heer [naam medisch adviseur] heeft verzocht om herziening van het standpunt van aangeslotene, de heer [naam medisch adviseur] voor het eerst inhoudelijk berokken raakte bij de kwestie. [naam medisch adviseur] heeft toen schriftelijk een uitgebreide toelichting gegeven waarom op basis van de medische gegevens van klaagster een ongeclausuleerde acceptatie niet mogelijk was.

Daarop heeft de gemachtigde van klaagster een klacht bij aangeslotene ingediend met betrekking tot de beoordeling van de medische gegevens door [naam medisch adviseur] en het daarop gebaseerde besluit om een uitsluitingsclausule op te nemen. De klachtbehandelaar van aangeslotene heeft deze klacht, omdat deze betrekking had op een medische aangelegenheid, niet zelf behandeld maar doorgestuurd aan de medisch adviseur de heer [naam medisch adviseur], die de klacht vervolgens inhoudelijk heeft beoordeeld en afgewezen.

Aangeslotene ziet in dat de klachtbehandelaar de klacht van klaagster niet ter verdere behandeling had moeten doorsturen aan de heer [naam medisch adviseur]. Daarmee werd de heer [naam medisch adviseur] feitelijk de klachtbehandelaar van een klacht waarbij hij reeds betrokken was geweest, hetgeen niet in lijn is met artikel 5 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020. De klachtbehandelaar had de klacht van klaagster zelf moeten blijven behandelen, zoals het beleid van aangeslotene ook voorschrijft.

5.4 Aangeslotene benadrukt dat de heer [naam medisch adviseur] niet betrokken is geweest bij de eerste twee acceptatiebeslissingen, maar begrijpt dat die indruk wel is gewekt. Ook benadrukt aangeslotene het verschil tussen de schijn van gebrek aan objectiviteit en een daadwerkelijk gebrek aan objectiviteit. In onderhavig geval blijkt uit niets dat het bij de betrokken partijen ontbrak aan objectiviteit. Klaagster heeft in dat verband ook niets aangevoerd waaruit een daadwerkelijk gebrek aan objectiviteit zou blijken.

5.5 Aangeslotene betreft de gang van zaken en heeft besloten de interne klachtenprocedure, waar het gaat om een klacht met een medisch aspect, verder te verduidelijken om herhaling van dergelijke situaties te voorkomen. Aangeslotene benadrukt nog wel dat zij meent bij de inhoudelijke behandeling van de verzoeken en de klacht van klaagster integer te hebben 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 klacht houdt in dat de bij aangeslotene ingediende klacht tot drie keer toe door dezelfde persoon, de heer [naam medisch adviseur], medisch adviseur bij aangeslotene, is behandeld. Ook als overeenkomstig de hiervoor in 5.2 weergegeven toelichting van aangeslotene wordt aangenomen dat de heer [naam medisch adviseur] niet inhoudelijk betrokken is geweest bij de aanvankelijke beslissing om een uitsluitingsclausule op te nemen, is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene in ieder geval tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de wijze waarop zij vervolgens de klacht van klaagster heeft behandeld. Aangeslotene heeft namelijk in strijd met artikel 5 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 de klacht van klaagster laten behandelen en daarop laten beslissen door dezelfde persoon die het besluit had genomen waarover werd geklaagd (zie hiervoor in 5.3). Op grond van het hiervoor genoemde artikel is dit niet toegestaan. De klacht van klaagster is daarom gegrond.

6.3 Aangeslotene heeft erkend dat de behandeling van de klacht van klaagster niet in lijn was met artikel 5 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 en heeft naar aanleiding hiervan de interne klachtenprocedure verder verduidelijkt. De Tuchtraad ziet mede daarom af van het opleggen van een maatregel. De enkele constatering dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld acht de Tuchtraad in dit geval voldoende.

6.4 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad en verklaart de klacht daarom gegrond.



Aldus is beslist op 23 januari 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. J.A. Schaap, mr. C.A. Streefkerk en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.