



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 191

d.d. 10 november 2010

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. E.M. Dil-Stork)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief met bijlagen van Consument van 15 oktober 2009;
- het ingevulde en door Consument op 27 november 2009 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 19 maart 2010;
- de repliek van Consument van 1 april 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 23 april 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 september 2010.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Op 28 november 1991 is Consument als automobilist betrokken geraakt bij een aanrijding. De tegenpartij van Consument was conform de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) bij Aangeslotene verzekerd. Aangeslotene heeft als WAM verzekeraar een door Consument ingediende claim in behandeling genomen. In dat kader heeft Aangeslotene een (medisch) dossier aangelegd.
- 2.2 Aangeslotene heeft gedurende de behandeling van de (letselschade)claim een medisch adviesbureau ingeschakeld, onder meer voor psychiatrisch advies. Tegen de betreffende psychiater heeft Consument een tuchtklacht aanhangig gemaakt.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.3 Consument meent dat Aangeslotene ten onrechte - zonder toestemming van Consument - (medische) stukken heeft verstrekt aan de psychiater, die deze stukken onder meer heeft gebruikt voor zijn verdediging in de tuchtklacht procedure.
- 2.4 Consument heeft in 2008 aan Aangeslotene inzage gevraagd in zijn dossier, meer specifiek de in 1991 verstrekte medische machtigingen. Op 14 november 2008 heeft Aangeslotene aan Consument een afschrift van zijn dossier verstrekt. Volgens Consument is Aangeslotene onzorgvuldig dossierbeheer te verwijten nu de medische machtigingen niet meer in het dossier aanwezig bleken te zijn.
- 2.5 Aangeslotene heeft aansprakelijkheid voor de gevolgen van de aanrijding voor Consument erkend. De claim van Consument is door de rechter in twee instanties afgewezen.

3. Geschil

Consument vordert van Aangeslotene een bedrag van € 50.000,-- .

- 3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
 - Aangeslotene heeft in het kader van de behandeling van de letselschadeclaim en de in dat verband gevoerde civiele procedures zonder toestemming van Consument medische informatie aan een derde overgelegd, te weten de via het door Aangeslotene ingeschakelde medisch adviesbureau geraadpleegde psychiater.
 - Aangeslotene heeft zonder toestemming van Consument stukken uit zijn dossier overgelegd aan de destijds geraadpleegde psychiater, die deze stukken heeft gebruikt in de door Consument tegen hem geëntameerde tuchtrechtelijke procedure.
 - Aangeslotene beschikt niet meer over de in 1991 door Consument afgegeven medische machtigingen.
 - Door haar onzorgvuldig dossierbeheer, te weten het niet kunnen overleggen van de medische machtigingen, heeft Aangeslotene de proceskansen van Consument nadelig beïnvloed, waardoor Consument financieel nadeel heeft ondervonden.
- 3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:
 - 3.2.1 - Ten onrechte stelt Consument dat de via het medisch adviesbureau geraadpleegde adviserend psychiater is aan te merken als een “derde”. Het medisch adviesbureau, inclusief de daaraan gelieerde psychiater, is in deze zaak te beschouwen als de medisch adviseur van Aangeslotene.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Het is niet duidelijk waarop de vordering van Consument als zodanig alsmede de omvang daarvan is gebaseerd. Consument kan niet aannemelijk maken dat zijn proceskansen gunstiger zouden zijn geweest indien de destijds afgegeven medische machtigingen wel waren overgelegd. De uitkomst van de civiele procedures is gebaseerd op uitgebrachte deskundigenberichten.

3.2.2 - Consument heeft in 1991/1992 de medisch adviseur van Aangeslotene gemachtigd om medische informatie op te vragen bij de behandelende sector. De daartoe afgegeven medische machtigingen hebben hun geldigheid reeds lang geleden verloren en ook bevinden zij zich niet meer in het (medisch)dossier. De originele machtigingen zijn destijds toegezonden aan de behandelend artsen. Bovendien werd in een later stadium de medische informatie door de belangenbehartiger van Consument verstrekt waardoor voor Aangeslotene geen aanleiding meer bestond om van medische machtigingen gebruik te maken.

- Aangeslotene heeft geen medische informatie aan de destijds geraadpleegde psychiater verstrekt in verband met de door Consument tegen de psychiater aangespannen tuchtrechtelijke procedure en het is Aangeslotene niet duidelijk waarop Consument zijn stelling ter zake baseert. Consument beschuldigt Aangeslotene volstrekt ten onrechte en zonder enig bewijs van een onjuiste handelwijze op dit punt. Volgens Aangeslotene zal de psychiater zelf nog een afschrift hebben gehad van de door hem ingebrachte stukken, waaronder een door hem uitgebracht advies.

4. Beoordeling

4.1 Voor zover Consument zich beklagt over de handelwijze van Aangeslotene ten tijde van de gevoerde civiele procedures, meer specifiek die met betrekking tot de aan de door Aangeslotene geraadpleegde psychiater overgelegde medische stukken, is de Commissie van oordeel dat dit onderdeel van het geschil op grond van artikel 7.1 sub a van het Reglement niet meer door de Commissie in behandeling kan worden genomen.

4.2 Consument heeft naar het oordeel van de Commissie niet onderbouwd dat Aangeslotene zich bij de behandeling van de letselschadeclaim niet heeft gehouden aan de destijds toepasselijke wet- en regelgeving en/of de in de branche gebruikelijke praktijk en gehanteerde gedragsregels. Voor Aangeslotene was er geen noodzaak om medische machtigingen in het dossier te bewaren na ontvangst van de gewenste informatie uit het behandelend circuit.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4.3 De beschuldiging van Consument dat Aangeslotene aan de destijds geraadpleegde psychiater medische stukken heeft overgelegd ten tijde van de gevoerde tuchtrechtelijke procedure, vindt noch steun in het dossier noch in de ter zitting ingebrachte stellingen en argumenten. De Commissie acht het overigens aannemelijk dat de betreffende psychiater zelf nog de beschikking had over het destijds door hem uitgebrachte advies.

4.4 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.