

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak Nr. TFD 2012/001

in de zaak nr. TFD 11-006

verwezen door:

De voorzitter van de Geschillencommissie
Financiële Dienstverlening,

met betrekking tot:

hierna te noemen 'aangeslotene',

1. Inleiding

Deze zaak betreffende een door de heer M bij aangeslotene afgesloten rechtsbijstandverzekering, vloeit voort uit het verzoek van de voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6.2.c van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) in verbinding met artikel 24.3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

Aangeslotene heeft het verlenen van rechtsbijstand uitbesteed aan een stichting (hierna: de stichting). Waar hierna over aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder mede deze stichting verstaan tenzij anders blijkt.

2. Feiten en procesverloop

2.1 In zijn uitspraak Nr. 2007/031 Rbs van 2 april 2007 heeft de Raad van Toezicht Verzekeringen (hierna: de Raad van Toezicht) in een door de heer M via zijn gemachtigde tegen aangeslotene aanhangig gemaakte tuchtzaak onder meer geoordeeld:

"Door het aan een schikkingsvoorstel verbinden van de voorwaarde dat klager zijn klacht bij de Raad van Toezicht intrekt, heeft verzekeraar, zoals de Raad ook in eerdere uitspraken heeft geoordeeld, nu het hier om tuchtspraak gaat gehandeld in strijd met de goede naam van het verzekeringsbedrijf. Niet aanvaardbaar is immers dat een verzekeraar op deze wijze de klager onder druk zet om af te zien van een klacht of een klacht in te trekken. In zoverre zal de klacht van klager gegrond worden verklaard. De Raad verbindt hieraan de consequentie voor verzekeraar dat deze alsnog zijn aan klager gedane aanbod om tegen finale kwijting € 10.000,- betaalbaar te stellen als tegemoetkoming in de door klager gemaakte kosten in de procedure tegen de kopers van de voormalige woning van klager, gestand zal doen, zonder dat daaraan een voorwaarde wordt verbonden."

2.2 Aangeslotene heeft vervolgens in een brief van 24 april 2007 aan de gemachtigde bericht:

"De uitspraak is voor ons aanleiding om ons voorstel om € 10.000,- tegen finale kwijting betaalbaar te stellen te herhalen. Dit aanbod geldt tot drie weken na

dagtekening van deze brief. Bij niet tijdige acceptatie komt het aanbod te vervallen. Wij zullen het aanbod daarna niet meer herhalen en uw cliënt kan er in rechte geen beroep meer op doen."

2.3 De heer M heeft het aanbod niet binnen de door aangeslotene gestelde termijn aanvaard.

2.4 De heer M heeft zich daarop via zijn gemachtigde tot de Ombudsman Financiële Dienstverlening gewend. Vervolgens heeft hij op 9 januari 2008 een vordering tot betaling van € 10.000,- bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) ingesteld.

2.5 De Geschillencommissie heeft in haar bindend advies (Uitspraak 2011-88) van 11 april 2011 het volgende geoordeeld:

"Voorop staat dat de Raad van Toezicht Verzekeringen in voornoemde uitspraak heeft geoordeeld dat Aangeslotene het aanbod, om tegen finale kwijting € 10.000,- betaalbaar te stellen, gestand moet doen zonder daaraan een voorwaarde te verbinden. Een aanbod wordt naar het oordeel van de Commissie gestand gedaan indien daaraan uitvoering wordt gegeven. In het onderhavige geval betekent dit dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 10.000,- moet betalen. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene dit bedrag niet aan Consument heeft betaald en dat Aangeslotene in plaats daarvan bedoeld aanbod heeft herhaald onder toevoeging van de woorden: "Dit aanbod geldt tot drie weken na dagtekening van deze brief. Bij niet tijdige acceptatie komt het aanbod te vervallen". De Commissie is van oordeel dat de van Consument gevraagde acceptatie van het aanbod en de daaraan verbonden termijn van drie weken dienen te worden beschouwd als eenzijdig door Aangeslotene gestelde voorwaarden. In dat verband acht de Commissie van belang dat noch voor de acceptatie noch voor de termijn een grondslag is te vinden in de uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen. Evenmin zijn feiten of omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan kan worden vastgesteld dat partijen ter zake van de acceptatie van het aanbod en de daaraan verbonden termijn overeenstemming hebben bereikt. Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat Aangeslotene geen juiste uitvoering heeft gegeven aan de onderhavige uitspraak van de Raad van Toezicht Verzekeringen en dat zij daarmee tekort is geschoten in de nakoming van de op haar rustende plicht tot betaling van het bedrag van € 10.000,- tegen finale kwijting"

De Geschillencommissie besliste vervolgens dat aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies aan de heer M een bedrag betaalt van € 10.000,- tegen finale kwijting vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 2 april 2007 tot en met 23 maart 2010, alsmede dat aangeslotene aan hem een bedrag van € 200,- vergoedt ter zake gemaakte proceskosten en de door hem betaalde eigen bijdrage van € 50,-.

2.6 Het bindend advies is op 11 april 2011 aan partijen toegezonden.

2.7 In een brief van 9 mei 2011 heeft de stichting aan de gemachtigde van de heer M bericht:

"Uw brief aan (aangeslotene) van 21 april en de uitspraak van de Geschillencommissie van 11 april zijn doorgestuurd aan (de stichting). Ik ga die stukken en het onderliggende dossier nader bestuderen en kom binnen 10 werkdagen met een

inhoudelijke reactie over de afwikkeling. Als die afwikkeling inhoudt dat (de stichting) aan u gaat betalen, dan ontvangen wij intussen graag – voor zover u die nog niet heeft ingestuurd – een relevante machtiging voor de betaling aan u."

2.8 Met faxberichten van 17 mei en 17 juni 2011 heeft de gemachtigde van de heer M de voorzitter van de Geschillencommissie gevraagd om wegens het uitblijven van betaling door aangeslotene van hetgeen waartoe de Geschillencommissie aangeslotene bindend had geadviseerd, de kwestie aan de Tuchtraad voor te leggen.

2.9 Naar aanleiding daarvan heeft de voorzitter van de Geschillencommissie met een brief van 26 september 2011 het dossier op basis van artikel 24.3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening aan de Tuchtraad doorgezonden met het verzoek een onderzoek in te stellen, omdat "niet uitgesloten is dat het handelen van [aangeslotene] strijdig zou kunnen zijn met tuchtrechtelijke bepalingen die voor deze Aangeslotene gelden".

2.10 De Tuchtraad heeft daarop aangeslotene in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tegen de door de gemachtigde namens de heer M ingediende klacht. Aangeslotene heeft verweer gevoerd bij brief van 25 oktober 2011.

2.11 De Tuchtraad heeft aanleiding gevonden om aangeslotene, de heer M en diens gemachtigde op te roepen om in een zitting te worden gehoord. De heer M en diens gemachtigde hebben geantwoord niet ter zitting te zullen verschijnen. Daarop is ter zitting van 11 januari 2012 de klacht alleen met aangeslotene besproken.

3. De klacht

In zijn faxberichten van 17 mei en 17 juni 2011 heeft de heer M de voorzitter van de Geschillencommissie doorverwijzing van zijn zaak naar de Tuchtraad gevraagd op de grond dat aangeslotene 1. de tuchtrechtelijke, voor aangeslotene bindende uitspraak van de Raad van Toezicht niet is nagekomen en 2. de uitspraak van de Geschillencommissie, die dezelfde strekking had, niet is nagekomen.

De heer M heeft daarbij aangevoerd dat de brief van 9 mei 2011 van de stichting als strekking heeft dat aangeslotene de uitspraak van de Geschillencommissie op geheel eigen wijze wil afwickelen en uitdrukkelijk de mogelijkheid openlaat dat wederom niet betaald zal worden. De door de Geschillencommissie gestelde termijn van vier weken voor betaling was toen al verstreken. Gezien de brief van 9 mei 2011 van de stichting was geen sprake van een abuis, maar van een weloverwogen beslissing om (in elk geval vooralsnog) niet te betalen. Ook op het faxbericht van 17 mei 2011 van de gemachtigde aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, waarvan een kopie aan aangeslotene is gezonden, volgde geen betaling. Dat laatste gebeurde pas nadat de secretaris van de Geschillencommissie zich tot aangeslotene had gewend. Een toelichting bij de betaling ontbreekt echter.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 De uitspraak van de Raad van Toezicht hield samengevat onder meer in dat aangeslotene het gedane aanbod om tegen finale kwijting € 10.000,- aan de heer M betaalbaar te stellen, gestand moet doen zonder daaraan een voorwaarde te verbinden.

Handwritten signature

Aan de uitspraak heeft aangeslotene gevolg gegeven. Zij heeft de eerder aan het gedane aanbod verbonden voorwaarde ingetrokken. Wel meende zij dat toegestaan was om een redelijke termijn aan het voorstel te verbinden. Dit leek ook opportuun omdat beide partijen er belang bij hadden om tot een afwikkeling van een slepende zaak te komen. Bovendien had de heer M via de gemachtigde al eerder laten weten dat hij aanspraak maakt op een hoger bedrag. Aangeslotene was volkomen te goeder trouw ervan overtuigd dat het stellen van deze termijn niet met de uitspraak van de Raad van Toezicht in strijd was.

4.2 De Geschillencommissie heeft inmiddels uitgesproken dat de uitleg door aangeslotene van de uitspraak van de Raad van Toezicht niet houdbaar is. Aangeslotene had geen termijn aan het aanbod mogen verbinden. De uitspraak dat zij tegen finale kwijting alsnog moet betalen, respecteert zij en is zij ook nagekomen. Helaas is door een administratieve fout vertraging in de afwikkeling ontstaan. Daardoor is het bedrag pas op 31 mei 2011 van de bankrekening van de stichting afgeschreven.

4.3 Aangeslotene betreurt de vertraging zeer. Ook erkent zij dat de brief van 9 mei 2011 van de stichting onvoldoende duidelijkheid bood met betrekking tot de uitvoering van de uitspraak van de Geschillencommissie. Aangeslotene heeft nimmer de intentie gehad deze uitspraak te negeren. Zij biedt haar excuses aan voor de gang van zaken.

5. Behandelde ter zitting

5.1 Aangeslotene heeft ter zitting onomwonden verklaard dat de afwikkeling van de uitspraak van de Geschillencommissie niet goed is verlopen. Aangeslotene heeft onvoldoende gecontroleerd dat de stichting opvolging gaf aan de uitspraak. De brief van 9 mei 2011 was na de duidelijke uitspraak van de Geschillencommissie niet juist. Ook de brief van 24 april 2007 was onjuist: de termijn van drie weken had niet gesteld mogen worden. Aangeslotene heeft inmiddels een strakkere controle doorgevoerd om een herhaling te voorkomen en heeft het nu zo geregeld dat direct aan dergelijke uitspraken wordt voldaan.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 In zijn fax van 17 juni 2011 heeft de gemachtigde de klacht van de heer M omschreven. De klacht is door de heer M of zijn gemachtigde niet nader toegelicht. De Tuchtraad verstaat de klacht aldus dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door tot tweemaal toe niet op correcte wijze een voor haar bindende uitspraak na te leven.

6.2 Na de ontvangst van de uitspraak van de Geschillencommissie, welke uitspraak inhield dat deze moest worden nageleefd binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum 11 april 2011, heeft aangeslotene op 15 april 2011 een betalingsopdracht aan de stichting gegeven en op 29 april 2011 van deze stichting een bevestiging ontvangen. Aangeslotene heeft de betaling derhalve overgelaten aan een hulppersoon, die naliet om de betaling tijdig te doen plaatsvinden. Pas op 31 mei 2011 is het bedrag van de bankrekening van de stichting afgeschreven. Bovendien was de brief van 9 mei 2011 van de stichting aan de gemachtigde van de heer M misplaatst, omdat die brief de mogelijkheid openhield dat ondanks de bindende uitspraak van de Geschillencommissie geen betaling zou volgen.

6.3 Dit leidt ertoe dat de klacht dat aangeslotene de uitspraak van de Geschillencommissie niet op correcte wijze is nagekomen, mede gezien de voorgeschiedenis ervan, gegrond is. Door te handelen als hiervoor vermeld heeft aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad.

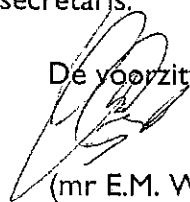
6.4 Aangezien aangeslotene ter zitting heeft verklaard dat maatregelen zijn genomen om een herhaling te voorkomen en een strakkere controle op de stichting houden, ziet de Tuchtraad geen aanleiding tot het adviseren van een maatregel als bedoel in artikel 6 lid 5 van zijn Reglement.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart dat aangeslotene de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak heeft geschaad.

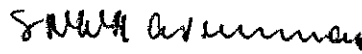
Aldus is beslist op 20 februari 2012 door mr E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr F. Ensel, prof. mr N. Frenk, jhr. mr J.L.R.A. Huydecoper en mr E.H. Swaab, leden, in tegenwoordigheid van mr S.N.W. Karreman, secretaris.

De voorzitter:



(mr E.M. Wesseling-van Gent)

De secretaris:



(mr S.N.W. Karreman)