

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 17-011

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [plaatsnaam klaagster], 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 b van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

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

2.1 Klaagster heeft bij aangeslotene een rechtsbijstandsverzekering (hierna: de verzekering). De verzekering wordt uitgevoerd door [naam uitvoerster] (hierna: uitvoerster). Artikel 6 van de toepasselijke Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering bepaalt:

“Wij hebben de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering (de rechtshulp) in handen gegeven van de [naam uitvoerster]. Wij garanderen dat de [naam uitvoerster] haar verplichtingen ingevolge de verzekeringsvoorwaarden nakomt. (...) Vanzelfsprekend vindt de behandeling in overleg met de verzekerde plaats en is de behandeling er op gericht het best mogelijke resultaat voor de verzekerde te behalen.”

2.2 Op 8 december 2012 heeft klaagster een beroep op de verzekering gedaan voor rechtsbijstand in een geschil met de tweede echtgenoot van wijlen haar moeder over de nalatenschap van haar moeder. De echtgenoot, die in [land] woont en volgens de toenmalige gegevens vermoedelijk opnieuw was getrouwd, heeft de beschikking gekregen over alle goederen en gelden van de moeder. Klaagster heeft bij brief aan de echtgenoot een beroep op haar wilsrecht gedaan. Pogingen om de echtgenoot te laten reageren hebben geen effect gehad. Op 8 februari 2013 heeft klaagster opnieuw om rechtsbijstand verzocht. De (eerste) dossierbehandelaar bij uitvoerster was [naam 1]. Na diens vertrek bij uitvoerster is de behandeling voortgezet door [naam 2] (de tweede behandelaar). [Naam 2] heeft een procedure aangespannen; zij heeft namens klaagster in april 2013 een verzoekschrift bij de kantonrechter ingediend.

2.3 Na het vertrek van [naam 2] is de behandeling van het dossier voortgezet door [naam 3] (de derde behandelaar bij uitvoerster). Deze heeft de door [naam 2] ingeslagen route vervolgd. De kantonrechter heeft de zaak op 19 september 2013 behandeld in aanwezigheid van klaagster. Bij beschikking van 2 oktober 2013 heeft de kantonrechter

bevolen dat een boedelbeschrijving wordt opgemaakt en ter uitvoering daarvan een notaris benoemd. Voorts heeft de kantonrechter de omvang van de vordering van klagster op de echtgenoot vastgesteld op een bedrag van € 49.216,50. De kantonrechter heeft daarnaast de zaak voor een deel van de aan hem voorgelegde verzoeken verwezen naar de rechtbank (niet-kantonzaken) en klagster bevolen de echtgenoot op te roepen tegen de zitting van 13 november 2013. Uitvoerster heeft de behandeling van het dossier vervolgens uitbesteed aan een extern advocatenkantoor, [Kantoor 1] te [plaatsnaam 1]. De aan dit kantoor verbonden behandelende advocaat heeft het dossier aanvankelijk aan uitvoerster teruggegeven in verband met een niet haalbare termijn. Het dossier is daarna opnieuw aan [Kantoor 1] overgedragen, maar na vier maanden is de zaak weer in handen van uitvoerster gesteld. Uitvoerster heeft het dossier vervolgens, in juli 2014, overgedragen aan [Kantoor 2], een in buitenlandschade gespecialiseerd (extern) schaderegelingskantoor. Klagster heeft in november 2014 een klacht ingediend bij uitvoerster omdat zij van [Kantoor 2] nog geen bericht had ontvangen over de behandeling van haar zaak. De klachtbehandelaar van uitvoerster heeft in juli 2015 inhoudelijk gereageerd op de klacht.

2.4 Klagster heeft op 23 maart 2015 over de uitvoering van de rechtsbijstand een klacht tegen uitvoerster ingediend bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Deze procedure is geëindigd met een vaststellingsovereenkomst waarin klagster en uitvoerster zijn overeengekomen dat uitvoerster aan klagster een bedrag betaalt tegen finale kwijting over en weer. De voorzitter van de Geschillencommissie heeft de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand op 23 juni 2016 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.5 Aangeslotene heeft met een brief van 18 oktober 2016 van uitvoerster namens haar, aangeslotene, verweer gevoerd. Klagster heeft met een brief van 24 november 2016 (hierna aangeduid als de repliek) inhoudelijk gereageerd op dat verweer. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan bij brief van 23 december 2016 van uitvoerster een nadere reactie (hierna aangeduid als de dupliek) ingezonden.

3. De door klagster ingeroepen onderdelen van de toepasselijke regelingen

Gedragscode Verzekeraars

Artikel 2.3 Zekerheid bieden

Eenvoud & duidelijkheid

1. Wij behandelen klanten zorgvuldig en verankeren dit in onze cultuur. Wij communiceren helder en open met klanten.

Betrouwbaarheid

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

Kwaliteit en deskundigheid

18. Wij zorgen dat er adequaat intern toezicht wordt gehouden op relevante bedrijfsprocessen. Wij bevorderen de deskundigheid van onze bestuurders en interne toezichthouders via een programma van permanente educatie. De educatie heeft in ieder geval betrekking op de zorgplicht jegens de klant.

19. Wij hebben een klantgerichte interne klachtenregeling. Wij brengen de klanten hiervan op de hoogte en wijzen hen, voor zover van toepassing, op het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

20. Wij werken onvoorwaardelijk mee aan bemiddeling door de Ombudsman Financiële Dienstverlening en volgen, afgezien van hoger beroep, de bindende adviezen op van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Daarnaast onderwerpen wij ons aan de toepasselijke rechtsgang bij de Tuchtraad Assurantiën (Tuchtraad) en de burgerlijke rechter.

Artikel 2.4 Mogelijk maken

23. Wij stellen het klantbelang voorop, ook als spanning ontstaat tussen politieke keuzes en klantwensen.

26. Wij zijn duidelijk over de grenzen van onze mogelijkheden.

Artikel 3.2 Naleving en controle

a. Wij houden de goede naam van de branche in stand.

b. Wij geven concreet invulling aan de gedragscode in ons eigen ondernemingsbeleid.

c. Wij informeren onze medewerkers over de gedragscode en zorgen ervoor dat zij hiernaar handelen.

(...)

Kwaliteitscode Rechtsbijstand¹

Artikel 3. Grondbeginselen rechtsbijstandverlening

De juridische dienstverlening voldoet te allen tijde aan de volgende uitgangspunten:

3.1 Belang van de klant voorop

Voor de rechtshulpverlener staat in redelijkheid het belang van de klant voorop. De behandeling van de zaak is dan ook gericht op het bieden van adequate rechtshulp om een zo goed mogelijk resultaat voor de klant te behalen.

3.2 Zorgvuldigheid en deskundigheid

De rechtshulpverlener behandelt alle zaken met de grootst mogelijke zorgvuldigheid en deskundigheid, zodat de klant de kwalitatief goede rechtshulp ontvangt die hij redelijkerwijs mag verwachten.

3.3 Voortvarendheid

De rechtshulpverlener helpt de klant voortvarend en daadkrachtig, bevordert en bewaakt de voortgang van de behandeling van de zaak, is alert op signalen die wijzen op verstoringen in het behandelproces en onderneemt gerichte actie om dergelijke verstoringen weg te nemen.

3.4 Rechtsbijstandverzekeraar verleent passende rechtshulp

a. De rechtshulpverlener geeft de rechtshulp die in de betreffende situatie passend is.

b. Bij het bieden van de rechtshulp houdt de rechtshulpverlener in alle stadia van de behandeling voor ogen dat een regeling in der minne de voorkeur kan verdienen boven een gerechtelijke procedure. De rechtshulpverlener zal dit altijd vooraf met de klant bespreken.

c. Als de rechtshulpverlener het voeren van een gerechtelijke procedure noodzakelijk acht, vindt altijd overleg plaats met de wederpartij.

3.5 Integriteit en vertrouwelijkheid

De rechtshulpverlener waarborgt zijn integriteit door ten minste:

(...)

c. Geen zaken te behandelen waar hij op enigerlei wijze persoonlijk bij betrokken is.

(...)

3.6 Fatsoen

¹ De hier weergegeven tekst is die van de versie van deze code van 2010. Op deze versie heeft klagster zich beroepen. Vermelding verdient dat de code in 2014 is gewijzigd. Deze wijziging betrof ook enkele van de hierna vermelde artikelen van de code. Voor de beslissing van de Tuchtraad kan in het midden blijven aan welke van deze twee versies het handelen (of nalaten) van aangeslotene en van uitvoerster wordt getoetst, omdat de wijziging van 2014 in dit verband niet relevant is. Overigens betreft een groot deel van de klachten van klagster gedragingen van aangeslotene of uitvoerster in de periode waarin de versie van 2010 gold.

De rechtshulpverlener behandelt elke partij waarmee hij in de zaakbehandeling contact heeft op professionele, respectvolle en niet onnodig grievende wijze.

Artikel 4. Communicatie

4.1 Algemeen

De rechtsbijstandverzekeraar communiceert in alle uitingen naar de klant op heldere wijze en op een taalniveau waarvan hij redelijkerwijs kan aannemen dat de klant dit begrijpt.

(...)

4.3 Klachtenprocedure

Indien de klant het niet eens is met een afwijzing als bedoeld in artikel 4.2 of met de wijze waarop hij is of wordt behandeld, kan hij een klacht indienen bij de rechtsbijstandverzekeraar. De klachtenprocedure voldoet ten minste aan de Kifid-richtlijnen interne klachtenprocedure. Dit betekent onder meer dat de klachtbehandelaar niet dezelfde persoon is als de rechtshulpverlener die betrokken is bij de zaak. De klachtenprocedure is eenvoudig raadpleegbaar op de website en in de polisvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekeraar.

Artikel 5. Dienstverlening

5.1 Reactietermijnen

a. Bij een zaakmelding reageert de rechtsbijstandverzekeraar zo spoedig mogelijk, doch binnen vijf werkdagen naar de klant. In deze reactie wordt ten minste gemeld:

- Of de zaak onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt.
- Wie de zaak zal behandelen.

Indien de voor de dekkingsbeoordeling relevante stukken niet aanwezig zijn, vraagt de rechtsbijstandverzekeraar hier binnen dezelfde termijn naar.

b. Gedurende de zaakbehandeling geeft de rechtshulpverlener (uiterlijk) binnen de met de klant overeen gekomen termijn een reactie op binnenkomende e-mail/post, indien dit e-mail/post betreft waarop een reactie gewenst is.

5.2 Bereikbaarheid

De rechtshulpverlener is op werkdagen tenminste tussen 9.00 en 17.00 uur bereikbaar voor zijn klanten. Indien de rechtshulpverlener niet bereikbaar is, wordt de klant te woord gestaan door de waarnemer/vervanger die ook actie onderneemt als dat nodig is, of wordt een (terugbel)afpraak gemaakt, waarna uiterlijk de volgende werkdag contact wordt opgenomen met de klant.

5.3 Aanpak van de zaak

Bij aanvang van de zaakbehandeling informeert de rechtshulpverlener de klant over de wijze waarop de zaak wordt aangepakt, waarbij ten minste wordt vastgelegd:

- a. De wijze van communiceren (bijvoorbeeld per post of e-mail).
- b. De termijn waarbinnen de rechtshulpverlener reageert op post/e-mail.
- c. Wie (naast de klant) door de rechtsbijstandverzekeraar geïnformeerd mogen worden.
- d. Wat het door de klant gewenste resultaat is, hoe realistisch dit is, wat de juridische haalbaarheid ervan is, en wat de eventuele alternatieven zijn.
- e. Welke strategie gevolgd gaat worden.
- f. Wat de klant van de rechtshulpverlener mag verwachten en wat de rechtshulpverlener van de klant verwacht.

(...)

5.5 Procesbewaking

De rechtshulpverlener draagt zorg voor een goede procesbewaking door ten minste:

- a. Acties, afspraken, contactmomenten en doorlooptijden systematisch vast te leggen en te bewaken.
- b. Overzicht te behouden over alle aspecten van het proces van juridische dienstverlening, waaronder de inschakeling van derden.

Artikel 6. Kennis en vaardigheden

De rechtsbijstandverzekeraar beschikt over een gedocumenteerd opleidingsplan, waarin minimaal is opgenomen dat:

- a. Alle rechtshulpverleners hebben een bij de functie passende vooropleiding genoten.
(...)
- e. Ervaren medewerkers, naast opleidingen, collegiale coaching of intervisie krijgen.
(...)

Artikel 7 Kwaliteitsmanagement

De rechtsbijstandverzekeraar beschikt over een gedocumenteerd en geïmplementeerd kwaliteitssysteem, gericht op het meten, borgen en verbeteren van de kwaliteit van de juridische dienstverlening. Dit systeem moet minimaal voldoen aan deze vereisten:

- a. Bevat een systeem van klachtenmanagement en klanttevredenheidsonderzoek
- b. Bevat een vorm van interne audit/kwaliteitscontrole met rapportage.
- c. Bevat een traject om geconstateerde verbeterpunten te bespreken en te implementeren.

Artikel 8 Aanspreekbaarheid en toetsbaarheid

(...)

- c. Voor advocaten die in dienst zijn van de rechtsbijstandverzekeraar gelden de Advocatenwet, verordeningen en tuchtrechtelijke gedragsregels. Deze hebben voorrang op de bepalingen in deze code. Naast de interne klachtenregeling kan de klant een klacht indienen bij de deken van het arrondissement waar de advocaat werkzaam is.

4. De klachten

De klachten zoals vermeld in de in 2.3 en 2.4 aangehaalde brieven en nader toegelicht tijdens de behandeling ter zitting van de Tuchtraad (zie hierna onder 6), kunnen als volgt worden samengevat.

4.1 Uitvoerster is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering door rechtsbijstand te verlenen van een onaanvaardbaar niveau. Dit betreft zowel de uitvoering door haar eigen juristen als het toezicht op de door haar ingeschakelde derden voor wie zij verantwoordelijk is. Door geen plan van aanpak te hebben, de behandeling stil te laten liggen, keuzen tegen de wens van de klant te maken en niet te reageren op de brieven van Kifid, heeft uitvoerster niet voortvarend en klantgericht gehandeld. Zij heeft door de wijze waarop zij te werk is gegaan en door de wijze waarop zij de klacht daarover heeft behandeld, de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad en in strijd gehandeld met de onder 3 genoemde artikelen van de Gedragscode en de Kwaliteitscode rechtsbijstand. Voor de uitvoering van de rechtsbijstand door uitvoerster is aangeslotene als verzekeraar verantwoordelijk.

4.2 Uitvoerster heeft onzorgvuldig en ondeskundig gehandeld. De behandelaars hebben de juridische haalbaarheid van de zaak nooit met haar, klaagster, besproken en hebben evenmin een onderbouwd plan van aanpak aan haar voorgelegd. Uitvoerster is niet in staat geweest de belangen van haar, klaagster, naar behoren te behartigen en heeft, zoals ook blijkt uit het verweer van uitvoerster (namens aangeslotene), nog steeds geen juist beeld van de feiten en van de juridische positie van klaagster in het geschil met de tweede echtgenoot

van haar moeder. Uitvoerster moet in staat zijn stukken te laten betekenen, huwelijksakten en -voorwaarden op te (laten) vragen, de uitoefening van het wilsrecht af te dwingen, procedures in gang te zetten, contact met ambassades op te nemen, enzovoort. Uitvoerster heeft ten onrechte nagelaten de wilsrechten van klagster vast te leggen. Bekendheid met de huwelijksvoorwaarden van het huwelijk tussen haar moeder en haar echtgenoot was van belang voor de afwikkeling van de erfenis. De omvang van de nalatenschap was niet onduidelijk en de verblijfplaats van de echtgenoot was bekend; alleen was deze niet in Nederland. Uitvoerster heeft zich er bij herhaling op beroepen dat de vertraging in de behandeling is ontstaan door het internationale aspect van de zaak, maar zij heeft nagelaten deze component inhoudelijk uit te zoeken en hierop actie te ondernemen. Uitvoerster heeft in strijd met artikel 3.4 van de Kwaliteitscode gehandeld door de zaak niet tijdig uit te besteden aan een in buitenlands recht gespecialiseerd bureau. Bij de overdracht van het dossier aan een externe advocaat is onzorgvuldig gehandeld door de termijn voor het indienen van de dagvaarding te laten verstrijken. Klagster heeft herhaaldelijk en tevergeefs gevraagd om informatie over de door de kantonrechter aangewezen notaris voor het opmaken van een boedelbeschrijving en uitvoerster heeft verzuimd klagster bij te staan in een procedure bij de kamer voor het notariaat.

4.3 [Naam 1] en [naam 2] hebben klagster niet tijdig geïnformeerd over hun vertrek bij uitvoerster en over de overdracht van de dossierbehandeling. Na het vertrek van [naam 1], de eerste behandelaar, heeft de behandeling van de zaak bijna twee maanden stilgelegen. Na het vertrek van zijn opvolgster, [naam 2], was opnieuw onduidelijk wie de nieuwe behandelaar werd. Na inspanningen van klagster is het dossier direct aan een nieuwe behandelaar overgedragen. Het taalgebruik van behandelaars was onnodig hoogdravend en onbegrijpelijk. De communicatie met de derde behandelaar, [naam 3], verliep zo stroef dat klagster duidelijke antwoorden op schrift wilde. In de periode van 3 juni tot en met 9 oktober 2013 heeft deze behandelaar aan klagster elf e-mailberichten gestuurd, maar deze bevatten geen antwoord op de door klagster gestelde vragen. Deze behandelaar handelde voorts ondeskundig, waardoor de behandeling van de zaak drieënhalve maand is vertraagd. Zij had ruim de tijd om te ontdekken dat de kantonrechter niet ten volle bevoegd was tot kennisneming van het verzoekschrift en zij had, anders dan zij destijds heeft meegedeeld, het verzoekschrift wel degelijk kunnen verbeteren of intrekken. Zij heeft de indruk gewekt dat zij klagster ervan wilde overtuigen van procedures af te zien zonder dit met argumenten te staven. Ook lag het binnen de mogelijkheden van de derde behandelaar om de burgerlijke staat van de tweede echtgenoot op te vragen. Inmiddels heeft de huidige advocaat van klagster achterhaald dat de tweede echtgenoot opnieuw is getrouwd. Daardoor kan klagster haar deel van de erfenis van haar moeder opeisen. [Naam 3] heeft klagster (ook) onjuist geïnformeerd over de mogelijkheid om als rechtsbijstandsverzekeraar advocaten in loondienst te hebben.

4.4 Uitvoerster is verantwoordelijk voor door haar ingeschakelde deskundigen. Nadat een advocaat was ingeschakeld, heeft klagster deze advocaat meteen gevraagd of zij de zaak kon behandelen. De advocaat heeft bevestigend geantwoord, maar na drie maanden bleek dat dit toch niet het geval was. De juistheid van het beleid van uitvoerster om bij zaken die zijn uitbesteed aan externe advocaten geen 'vinger aan de pols' te houden, is te betwijfelen. Het was duidelijk dat in eerdere stadia (ook) fouten waren gemaakt en dat klagster haar teleurstelling hierover had geuit. Uitvoerster had dus voldoende reden om bij de externe advocaat over het verdere vervolg van de zaak te blijven informeren. Zij heeft ook geen

toezicht gehouden op de advocaat en op [Kantoor 2] nadat de behandeling van de zaak aan deze externe partijen was uitbesteed. Uitvoerster houdt kennelijk alleen toezicht op ingeschakelde advocaten met het oog op de kosten en stelt dusdoende het klantbelang niet voorop.

4.5 De juristen van uitvoerster hebben bij herhaling niet gereageerd binnen de door hen toegezegde termijn en ook op de door klaagster geuite klachten over [Kantoor 1] en vervolgens over [Kantoor 2] is ten onrechte niet gereageerd. Een groot deel van de klacht betreft de behandeling van de klacht door de klachtbehandelaar, [naam 4], van uitvoerster. Op 24 november 2014 hebben klaagster en [naam 4] telefonisch overleg gehad. [Naam 4] heeft toegezegd er bij klaagster op terug te komen, maar in de periode tot juli 2015 heeft hij zich slechts tot dergelijke mededelingen beperkt. Hij was niet telefonisch bereikbaar en reageerde niet op terugbelverzoeken. Pas op 22 juli 2015 ontving klaagster een inhoudelijke reactie. Daarmee heeft de behandeling van haar zaak in totaal bijna twee jaar stilgelegen. [Naam 4] heeft de klacht die zijn gedragingen betrof, zelf behandeld. Daar komt bij dat hij en de secretaris van Kifid, die de zaak in behandeling had, elkaar bleken te kennen. Dit getuigt niet van integriteit en is in strijd met artikel 3.5 onder c van de Kwaliteitscode. Voorts getuigt het van ondeskundigheid dat [naam 4] niet op de hoogte was van het bestaan van de Tuchtraad. Uit de wijze waarop is omgegaan met de klachten van klaagster blijkt niet van enige specialisatie in of opleiding of cursus voor het behandelen van klachten. De bij de behandeling van het dossier gemaakte fouten zijn kennelijk in de organisatie niet opgemerkt; in elk geval is daarvan niets aan klaagster teruggekoppeld. Ook heeft er geen correctie plaatsgevonden. Klaagster heeft haar klacht over de advocaat zowel bij [Kantoor 1] als bij uitvoerster en aangeslotene gemeld. Hierop heeft zij van geen van beiden enige reactie gekregen. Zij mocht in redelijkheid verwachten dat aangeslotene naar aanleiding van de klachten metterdaad invloed op uitvoerster zou uitoefenen. Gelet op de gemaakte fouten, het onzorgvuldige en ondeskundige handelen en het gebrek aan kennis en vaardigheden, was niet merkbaar dat uitvoerster een kwaliteitssysteem als bedoeld in de Kwaliteitscode toepaste.

4.6 Uitvoerster heeft een compensatie aangeboden, maar pas tijdens de zitting van de Geschillencommissie heeft uitvoerster een bedrag aangeboden waarmee klaagster akkoord kon gaan. Dit bedrag is niet voldoende om haar te compenseren in haar belang om haar wilsrecht uit te oefenen op haar erfdeel van € 49.216,50. Klaagster kan niet bevestigen dat uitvoerster metterdaad uitvoerig excuses heeft gemaakt. Zij heeft de mededelingen die uitvoerster in dit verband heeft gedaan niet zo ervaren.

Ten slotte

4.7 Uitvoerster heeft niet in het belang van de klant gehandeld. Door het tekortschieten in de uitvoering van de rechtsbijstand heeft klaagster schade geleden. Zij kan haar wilsrecht nu alleen op het huis van de echtgenoot uitoefenen. Bovendien is veel schade ontstaan in de vorm van tijd die zij in de zaak heeft moeten steken en het verdriet en de frustratie die dit heeft teweeggebracht. Uitvoerster is niet constructief omgegaan met de door haarzelf gemaakte fouten en heeft ook geen actie ondernomen na fouten van door haar ingeschakelde externe partijen. De genoemde schending van de gedragscodes wordt versterkt door het grote aantal onvolkomenheden, de lange periode waarin dit kon gebeuren, de onverschilligheid hierover, het uitblijven van correctie en het feit dat hierdoor

de toegang tot het rechtssysteem is geblokkeerd. Het is van maatschappelijk belang dat deze kwestie door de Tuchtraad wordt beoordeeld.

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven en het verweer ter zitting het volgende aangevoerd.

Toepasselijkheid van de Gedragscode Verzekeraars

5.1 De Gedragscode Verzekeraars is niet van toepassing doordat de rechtshulp is verleend op basis van een bij aangeslotene gesloten rechtsbijstandsverzekering en aangeslotene, als de verzekeraar, geen bemoeienis heeft gehad met de behandeling van de zaak. Op grond van de Wet financieel toezicht is het verzekeraars ook niet toegestaan invloed op de uitvoering van de rechtsbijstand te hebben. Aangeslotene kan alleen worden aangesproken op haar verplichtingen als verzekeraar en zij heeft met betrekking tot de uitvoering geen taak. Dit volgt ook uit artikel 6 van de algemene voorwaarden. Op grond van dat artikel en de *service level agreement* (hierna: SLA) met uitvoerster waarborgt aangeslotene de kwaliteit van de uitvoering. De uitvoering van de rechtsbijstand door een ander, uitvoerster, valt onder, en dient te voldoen aan, de Kwaliteitscode rechtsbijstand. De behandeling van de zaak door [Kantoor 1] en [Kantoor 2], de klacht over de door de kantonrechter benoemde notaris en de impliciete klacht over de secretaris van Kifid vallen niet onder de beoordeling van de Tuchtraad.

Reactie op de klacht over de niet naleving van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand

5.2 Uitvoerster heeft het belang van klagster vooropgesteld door haar zoveel mogelijk te ondersteunen, hoewel uitvoerster, gelet op de rechtspositie van klagster, had kunnen oordelen dat de gepretendeerde vordering geen kans van slagen had.

5.3 Uitvoerster is in staat grote en complexe zaken te behandelen. De zaak van klagster was bij aanmelding overzichtelijk en geschikt voor interne behandeling. De eerste behandelaar heeft een inschatting van de zaak gemaakt en de aanpak besproken. Klagster heeft bij de aanmelding meegedeeld dat de tweede echtgenoot van haar moeder vermoedelijk in het buitenland verbleef, maar zij had op dat moment geen vordering. Alleen de omvang van de nalatenschap kon worden vastgesteld. De eerste behandelaar heeft ervoor gekozen diverse verzoeken tot de kantonrechter te richten. Dit was achteraf bezien niet handig. Het niet voortzetten van deze procedure door de opvolgende behandelaars, was evenwel niet in het belang van klagster. De beslissing van de kantonrechter was voor klagster gunstig. De door klagster aan de zaak bestede tijd was niet het noodzakelijke gevolg van de fouten van uitvoerster. Door de verwijzing naar de rechtbank (niet-kantonzaken) heeft uitvoerster het dossier, in overleg met klagster, aan een externe advocaat overgedragen. De zaak valt onder Nederlands recht, maar de rechtshulpverlening is stukgelopen op de omstandigheid dat de tweede echtgenoot in het buitenland woonde en betekening niet mogelijk was. Daarom is het dossier in een later stadium aan [Kantoor 2] overgedragen.

5.4 De stellingen van klagster over de ondeskundigheid van uitvoerster zijn niet juist. [Naam 3] heeft terecht uitgelegd dat het wijzigen van het verzoekschrift niet mogelijk was, mede door het feit dat de ex-echtgenoot in het buitenland woonde. Klagster is er ook ten

onrechte van uitgegaan dat uitvoerster huwelijkse voorwaarden kon opvragen. Hoewel de indruk wordt gewekt dat veel is fout gegaan, was de kern dat klaagster op het moment van het indienen van het rechtsbijstandsverzoek geen vordering had en dat de rechtsbijstand alleen betrekking had op het vaststellen van de nalatenschap. Dat is, met de bijstand van uitvoerster, gebeurd. Uit het oogpunt van voortvarendheid is bij de behandeling wel veel fout gegaan. Dit komt onder meer doordat enkele medewerkers door omstandigheden, waaronder vertrek, de zaak niet verder hebben kunnen behandelen. Op sommige onderdelen heeft uitvoerster niet goed geacteerd. De ingeslagen route bleek evenwel uitzichtloos. Daarom is een financiële compensatie aangeboden. De behandeling door de notaris die door de rechter is benoemd, was geen onderdeel van de rechtsbijstand door uitvoerster.

5.5 De communicatie had beter gekund, maar uitvoerster heeft veelvuldig met klaagster gecommuniceerd, in het kader van zowel de dossierbehandeling als de klachtbehandeling. Bij een dergelijke frequentie worden geen exacte contactmomenten afgesproken. Het uitgangspunt bij het verlenen van rechtshulp is telefonisch contact tussen de behandelaar en de verzekerde, zodat 'ruis op de lijn' kan worden voorkomen. Op verzoek van klaagster heeft [naam 3] schriftelijk met haar gecommuniceerd. Uitvoerster streeft ernaar te communiceren op taalniveau BI. Klaagster overstijgt dit niveau. De omstandigheid dat klaagster de woordkeuze niet altijd passend vond, brengt niet mee dat uitvoerster in dit opzicht de Kwaliteitscode heeft geschonden.

Uitvoerster heeft ervoor gekozen om niet te werken met advocaten in loondienst en alleen met externe advocaten, indien behandeling van een zaak door een advocaat noodzakelijk is. Daarom heeft [naam 3] zich bij indiensttreding bij uitvoerster laten uitschrijven als advocaat.

5.6 Uitvoerster heeft op de door haar ingeschakelde deskundigen wel invloed, maar heeft over hen geen zeggenschap. Het is gelet op het jaarlijkse aantal uitbestede zaken niet mogelijk deze inhoudelijk te volgen. Conform de afspraak met [Kantoor 1] wordt uitvoerster niet (tussentijds) geïnformeerd over ontwikkelingen binnen een dossier. Uitvoerster heeft niet de verplichting termijnen in de desbetreffende zaken te bewaken. Zij heeft tot taak erop toe te zien dat een zaak door een (niet netwerk-)advocaat binnen het kostenmaximum wordt behandeld. De procesbewaking is dus afhankelijk van degene die de zaak behandelt (intern of extern). Zowel met [Kantoor 1] als met [Kantoor 2] heeft uitvoerster een SLA. Binnen dit kader heeft zij met haar contractspartner tweemaal per jaar een gesprek over klachten, klanttevredenheid, audits en verbeteracties. Indien partijen zich niet aan de SLA houden, volgt een verbetertraject. Als dat niet het gewenste resultaat oplevert, wordt de SLA met die partij opgezegd. Het is een continu proces van verbetering. De behandeling van de klachten van klaagster over [Kantoor 1] en [Kantoor 2] is gemonitord. Deze partijen hebben hun verantwoordelijkheid genomen en de klacht is naar tevredenheid van klaagster opgelost. Uitvoerster heeft de klachten van klaagster betrokken in haar evaluatie. Meer kon zij niet doen.

5.7 [Naam 4] was niet persoonlijk bij de klacht betrokken en het feit dat hij de secretaris bij Kifid vanuit zijn functie kent, zegt niets over zijn integriteit of de te respecteren vertrouwelijkheid. Uitvoerster heeft excuus aangeboden voor het feit dat [naam 4] klaagster door omstandigheden niet heeft kunnen terugbellen. De klacht over [naam 4] is behandeld door de afdelingsverantwoordelijke, niet door [naam 4] zelf. De klacht had betrekking op de

behandeling van het dossier. Klaagster was het kennelijk niet eens met de klachtafwikkeling, maar dat betekent niet dat de klacht over de klachtbehandelaar gaat.

Uit de SLA tussen aangeslotene en uitvoerster volgt dat deze partijen bij voortduring contact met elkaar hebben. De eisen waaraan uitvoerster dient te voldoen bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst zijn hoog. Er wordt scherp op toegezien dat zij daaraan voldoet. Klachten over de uitvoering die aangeslotene ontvangt, worden inhoudelijk behandeld door uitvoerster. De klachten zijn zichtbaar in de rapportages aan aangeslotene en kunnen aanleiding zijn voor een gesprek met uitvoerster. De behandeling van de zaak van klaagster heeft reden gegeven voor aandacht aan de SLA tussen aangeslotene en uitvoerster. Het systeem van kwaliteitsmanagement van uitvoerster is niet bedoeld voor terugkoppeling aan de klant op dossierniveau. Klachten worden behandeld door het klachtenteam. Als dit niet tot een gewenste oplossing leidt, kan de klant de klacht bij Kifid indienen.

Conclusie

5.8 De behandeling van het dossier van klaagster had op meerdere momenten beter gekund en het is ook de vraag of de gekozen juridische aanpak de juiste was. Door de complexiteit en de internationale aspecten is vertraging in de behandeling ontstaan. Een en ander heeft niet geleid tot verlies van mogelijke aanspraken van klaagster. De klachtbehandeling kan de toets der kritiek niet doorstaan. De doorlooptijd was te lang en de reacties op de berichten van klaagster hebben te lang op zich laten wachten. Voortzetting van de rechtsbijstand lag niet voor de hand. Uitvoerster heeft reeds excuus aangeboden en heeft klaagster ook het voorstel gedaan om haar te compenseren door betaling van een bedrag van € 30.000,-. Deze compensatie overstijgt het belang van klaagster. Van (structurele of bewuste) overtredingen van de Kwaliteitscode is echter geen sprake. De behandeling van het dossier was in het algemeen van aanvaardbaar niveau.

Aangeslotene verzoekt de klacht ongegrond te verklaren.

6. Behandeling ter zitting

6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 13 juni 2017. Aan de zijde van aangeslotene zijn verschenen [naam 5], directielid [naam 6] ([naam aangeslotene]), en [naam 4], medewerker klachtenteam van uitvoerster. Klaagster is zelf verschenen, met [naam 7], verbonden aan de [naam 8].

6.2 Partijen hebben ter zitting hun standpunt nader toegelicht.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 De Tuchtraad heeft op grond 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 of nalaten van de aangeslotenen in het bijzonder aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen van de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoren de Gedragscode Verzekeraars en de Kwaliteitscode rechtsbijstand.

7.2 De klachten komen in de kern hierop neer dat de rechtsbijstandsverzekering die tussen klaagster en aangeslotene gold, door uitvoerster niet naar behoren is uitgevoerd: de

rechtshulp voldeed inhoudelijk niet, de communicatie verliep moeizaam en de doorlooptijden waren te lang. Klaagster heeft uitvoerster hierop aangesproken. Aan de orde is daarmee in de eerste plaats de vraag wie – gegeven de verhouding tussen aangeslotene en uitvoerster – kan worden aangesproken, en op grond van welke gedragscode. Uit de Wet financieel toezicht volgt dat een rechtsbijstandsverzekeraar de rechtshulp niet zelf verleent maar dient uit te besteden. Aangeslotene heeft de rechtshulp uitbesteed aan uitvoerster. Op grond van artikel 6 van de polisvoorwaarden garandeert aangeslotene dat de uitvoerster haar verplichtingen nakomt. De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene daardoor dient in te staan voor de in dit artikel opgenomen garantie. Gelet op deze garantie en op de nauwe en structurele band tussen aangeslotene en uitvoerster, kan aangeslotene worden aangesproken op de uitvoering van de rechtsbijstand en daarmee ook op het gedrag van uitvoerster. Hieraan doet niet af dat aangeslotene geen invloed kan en mag uitoefenen op de wijze waarop uitvoerster in concreto de rechtsbijstand aan de verzekerden van aangeslotene verleent.

Uitvoerster heeft op haar beurt de feitelijke rechtsbijstand op enig moment uitbesteed aan een advocatenkantoor en later aan [Kantoor 2]. De samenwerking tussen uitvoerster en deze partijen is, volgens de verklaring van aangeslotene, neergelegd in SLA's. Aangeslotene is daarbij geen partij en zij kan op de concrete uitvoering van de rechtsbijstand door die partijen geen invloed uitoefenen. De door haar afgegeven garantie in artikel 6 van de polisvoorwaarden brengt evenwel mee dat zij dient in te staan voor de keuze van uitvoerster voor deze hulpverleners en voor adequaat toezicht door uitvoerster op de wijze waarop die externe partijen te werk gaan.

7.3 Over de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand oordeelt de Tuchtraad als volgt. Uitvoerster heeft, na de aanmelding van het geschil door klaagster, de haalbaarheid van de zaak en de beschikbare mogelijkheden onvoldoende met klaagster besproken. Uitvoerster heeft ervoor gekozen rechtshulp te verlenen. Hieruit volgt dat de kwaliteit van de rechtshulp moet voldoen aan de daarvoor geldende eisen. Uitvoerster heeft evenwel niet de regie over de zaak gehad en zij had op verschillende momenten, tijdens de behandeling van de zaak door de eigen juristen dan wel de externe juristen aan wie de zaak was uitbesteed, moeten ingrijpen. Uitvoerster is in dit opzicht niet voortvarend en adequaat opgetreden en heeft gedurende de behandeling er geen blijk van gegeven te beseffen dat de behandeling verbetering behoeft. Hoewel uitvoerster heeft erkend dat zij is tekortgeschoten in de uitvoering en daarvoor excuus heeft aangeboden, had het naar het oordeel van de Tuchtraad ook op haar weg gelegen om naar aanleiding van de herhaalde klachtuitingen van klaagster degenen die intern of extern bij de behandeling van het dossier betrokken waren, daarop aan te spreken. Dit heeft zij niet – en zeker niet in voldoende mate – gedaan. Zij had in dit dossier geen genoegen moeten nemen met een algemene terugkoppeling over de behandeling van de klacht door het advocatenkantoor en [Kantoor 2].

7.4 Klaagster beklagt zich ook over de wijze waarop haar eerdere klacht over de behandeling van het dossier is afgehandeld. Zij stelt dat de klachtbehandelaar ten onrechte ook de klacht over wijze van klachtbehandeling heeft beoordeeld. De Tuchtraad is, mede met verwijzing naar zijn uitspraak 15-005 (II), van oordeel dat de behandeling van een klacht dient plaats te vinden door een andere persoon dan degene die als behandelaar betrokken is geweest bij het dossier waarover de klacht gaat. Dit geldt eveneens in gevallen waarin de klacht betrekking heeft op de klachtbehandeling. Het is begrijpelijk dat de klachtbehandelaar op wie de klacht betrekking heeft voorlichting geeft over het klachtdossier, maar een

onafhankelijke beoordeling vereist dat de klacht niet door diezelfde behandelaar wordt behandeld.

De Tuchtraad heeft echter niet kunnen vaststellen dat [naam 4], de klachtbehandelaar op wiens gedragingen de bij aangeslotene/uitvoerster ingediende klacht mede betrekking had, deze klacht zelf heeft behandeld (in de zin van: afgedaan). Aangeslotene heeft in haar verweer gesteld dat de klacht niet door [naam 4] zelf is behandeld maar door diens “afdelingsverantwoordelijke”, [naam 9]. Klaagster heeft in haar repliek deze feitelijke toelichting op zichzelf niet bestreden. Zij stelt dat zij zelf contact heeft gezocht met [naam 9], die als interim-manager werkzaam was bij uitvoerster, maar deze stelling doet niet af aan het verweer van aangeslotene dat [naam 9] de hier bedoelde klacht heeft behandeld. De Tuchtraad gaat uit van de juistheid van de door aangeslotene gegeven toelichting en concludeert dan dat het hier besproken onderdeel van de klacht berust op een lezing van het gebeurde die niet is komen vast te staan. Deze klacht wordt dus afgewezen.

Conclusie

7.5 De slotsom is dat de klachten van klaagster over de uitvoering van de rechtsbijstand gegrond zijn en dat aangeslotene als verzekeraar hierop kan worden aangesproken. Ongegrond is de klacht over de inschakeling van de interne klachtbehandelaar van uitvoerster bij de bezwaren over de wijze van klachtbehandeling door uitvoerster zelf. 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 het Reglement, te weten een waarschuwing. Hierbij overweegt Tuchtraad dat aangeslotene onvoldoende blijk heeft gegeven van inzicht in de ernst van de tekortkomingen en geen concreet voornemen tot verbetering heeft laten blijken.

8. 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. Hij adviseert tot het geven van een waarschuwing aan aangeslotene.

Aldus is beslist op 1 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. I.M.L. Venker, secretaris.