

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 19-006

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door:

de heer [naam klager] woonachtig te [woonplaats klager], hierna te noemen 'klager',
mevrouw [naam klaagster] woonachtig te [woonplaats klaagster], hierna te noemen 'klaagster', hierna gezamenlijk te noemen 'klagers',

met betrekking tot:

[naam verzekeraar], hierna te noemen 'aangeslotene',
[naam uitvoerder], hierna te noemen 'uitvoerder'.

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 feiten en het procesverloop

- 2.1 De oorsprong van de klacht is gelegen in een arbeidsconflict tussen klaagster en haar toenmalige werkgever, [naam werkgever] (hierna: de werkgever). Klaagster heeft zich in dat conflict laten bijstaan door een jurist van haar rechtsbijstandsverzekeraar. De werkgever heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandsverzekering bij aangeslotene. Aangeslotene heeft de rechtsbijstand ten behoeve van de werkgever laten uitvoeren door uitvoerder en een jurist van uitvoerder is opgetreden als gemachtigde van de werkgever.
- 2.2 Medio 2017 hebben klagers naar aanleiding van dit geschil een klacht ingediend bij de Tuchtraad. De Tuchtraad heeft op 21 december 2018 uitspraak gedaan (Uitspraak 18-016). Op 1 februari 2019 hebben klagers, bij brief van 31 januari 2019, opnieuw een klacht ingediend bij de Tuchtraad.

3. De door klagers ingeroepen toepasselijke regelingen

Klagers doen ter onderbouwing van hun klacht een beroep op de volgende regelingen:

- Kwaliteitscode Rechtsbijstand
- Gedragscode Verzekeraars

4. De klacht

De klacht van klagers is uiteengezet in de klachtbrief van 31 januari 2019. Waar nodig zal de Tuchtraad in zijn beoordeling ingaan op de inhoud van de klacht.

5. Het oordeel van de Tuchtraad

- 5.1 De Tuchtraad heeft volgens art. 5 lid 1 van het Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden en volgens art. 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten tegen ‘aangeslotenen’ als bedoeld in art. 1 onder d van het Reglement, met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars, die door in de bijlage genoemde belanghebbenden worden ingediend, en daarover een uitspraak te doen.
- 5.2 Alvorens de Tuchtraad kan toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht, dient de Tuchtraad vast te stellen of klagers in hun klacht kunnen worden ontvangen.
- 5.3 Klagers hebben zelf rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad ingediend. Op grond van het art. 6 lid 2 onder g van het Reglement kan dat alleen indien wordt geklaagd over schending van de Gedragscode Verzekeraars en klager een belanghebbende is in de zin van de bijlage.
- 5.4 Ten aanzien van de ontvankelijkheid hebben klagers het volgende aangevoerd.

Klagers zijn zelf (premiebetalende) verzekerden en kunnen dus als belanghebbende gekwalificeerd worden, gebaseerd op verzekeringsovereenkomst inzake Rechtsbijstandverlening, welke overeenkomst door [aangeslotene] met haar verzekerde is overeengekomen en dan in samenhang met de Gedragscode en/of Kwaliteitscode, waarbij anderen (“alle betrokkenen”, zie Gedragscode en/of “iedere partij”, zie Kwaliteitscode) een verzekeraar kunnen aanspreken op voor tuchtrechtelijke toetsing vatbare gedragingen.

De Tuchtraad heeft inmiddels erkend dat klaagster aangemerkt kan worden als het slachtoffer van handelingen van een verzekerde en als zodanig kwalificeert klaagster zich als belanghebbende in de zin van het reglement. In het verlengde daarvan kwalificeert klager zich ook als belanghebbende op grond van het volgende. Zodra een betrokkene in een concreet geval stelt (en bij gemotiveerde betwisting door de verzekeraar en/of de Tuchtraad, aannemelijk maakt) dat hij of zij belanghebbende is in de zin van het reglement, omdat de betrokkene slachtoffer is van handelingen van een verzekerde, dan dient de Tuchtraad deze betrokkene als belanghebbende ontvankelijk te verklaren in de ingediende klacht. Ook voor klager geldt dat hij als slachtoffer van handelingen van de verzekerde van [aangeslotene] aangemerkt kan worden en aldus als belanghebbende ontvankelijk dient te worden verklaard.

[...]

Na 18 mei 2016 werd klager direct slachtoffer van het handelen van de verzekerde van [aangeslotene] waarbij de verzekerde van [aangeslotene] nu ook zover ging om klager geheel ongefundeerd te beschuldigen [...] Uit de naam van de verzekerde van [aangeslotene] kon [medewerker aangeslotene] niet nalaten om de integriteit van klager ter discussie te stellen en om klager in diskrediet te brengen.

De Tuchtraad velt nu een oordeel over de ontvankelijkheid.

- 5.5 De Tuchtraad stelt op basis van de klachtbrief van 31 januari 2019 vast dat de inhoud van de klacht dezelfde is, althans gebaseerd is op hetzelfde feitencomplex, als de klacht waarop de Tuchtraad in de hiervoor onder 2.2 genoemde uitspraak reeds heeft beslist. Volgens artikel 5 lid 4 van het Reglement behandelt de Tuchtraad geen klachten indien een bevoegde geschillenbeslechster (in dit geval de Tuchtraad zelf) daarover reeds heeft geoordeeld. Het Reglement van de Tuchtraad voorziet niet in een mogelijkheid van herziening of beroep van uitspraken van de Tuchtraad en evenmin in de mogelijkheid te

klagen over gedragingen van de Tuchtraad zelf. De Tuchtraad kan de nieuwe klacht daarom niet behandelen. In het midden kan blijven of klager en/of klaagster is (zijn) aan te merken als belanghebbende in de zin van het Reglement.

6. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat klagers niet-ontvankelijk zijn in hun klacht.

Aldus is beslist op 23 april 2019 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab, prof. mr. C.E. du Perron, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.