

# TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

## UITSPRAAK 19-012

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klager], wonende te [woonplaats klager], hierna te noemen 'klager',

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 Klager heeft een rechtsbijstandsverzekering die op grond van de voorwaarden die daarvoor gelden wordt uitgevoerd door aangeslotene. Aangeslotene heeft klager juridische bijstand verleend in een geschil tussen klager en zijn tussenpersoon. In dat geschil stelt klager dat de tussenpersoon haar zorgplicht heeft geschonden omdat hij lange tijd dubbel verzekerd is geweest. Namens klager heeft aangeslotene dit geschil voorgelegd aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid). De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van het Kifid heeft de vordering van klager tegen de tussenpersoon afgewezen in een bindend advies van 12 januari 2017.

2.2 De behandelaar van aangeslotene heeft het bindend advies op 13 januari 2018 aan klager toegestuurd en daarbij meegedeeld dat er geen mogelijkheden bestonden om de zaak met succes te vervolgen. Klager heeft per e-mail van 15 januari 2017 als reactie gegeven dat niet goed inhoudelijk naar de zaak is gekeken en laten weten dat hij de zaak wenste voort te zetten. Op 16 januari 2017 heeft nog een e-mailwisseling plaatsgevonden. De zaak is daarna overgedragen aan een nieuwe behandelaar. Deze heeft klager per e-mail van 20 februari 2017 bericht dat zij de zaak telefonisch wilde bespreken. Klager heeft op 21 februari 2017 zijn bereikbaarheid doorgegeven en per e-mail van 8 maart 2017 meegedeeld dat hij op zijn e-mail van 16 januari 2017 nog geen inhoudelijke reactie had ontvangen.

2.3 Klager heeft aangeslotene verzocht het bindend advies ter vernietiging voor te leggen aan de civiele rechter. Volgens aangeslotene had deze vordering geen kans van slagen en klager heeft aangeslotene vervolgens aansprakelijk gesteld voor een beroepsfout en een klacht tegen aangeslotene ingediend bij Kifid.

2.4 Klager heeft in de procedure bij Kifid ervoor gekozen uitvoering te geven aan de geschillenregeling in de verzekeringsvoorwaarden. De procedure bij Kifid is door bemiddeling geëindigd. Klager heeft verzocht de klacht over de klachtbehandeling naar de Tuchtraad door te geleiden. Hij heeft in zijn brief van 7 mei 2019 toegelicht waarom de Gedragscode is

geschonden. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de tuchtklacht bij brief van 16 mei 2019 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.5 Aangeslotene heeft bij brief van 20 juni 2019 verweer gevoerd. Bij brief van 19 juli 2019 heeft klager repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 27 augustus 2019 dupliek ingediend.

### 3. De klachten

3.1 In de onder 2.4 en 2.5 genoemde brieven van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en van klager zijn de volgende klachten geformuleerd.

3.2 De uitspraak van de Geschillencommissie van 12 januari 2017 is niet zorgvuldig tot stand gekomen en aangeslotene heeft haar verantwoordelijkheid om daartegen in beroep te gaan, niet genomen. De behandelaar van aangeslotene heeft klager bij e-mail van 13 januari 2017 geïnformeerd over de uitspraak van de Geschillencommissie. Het dossier is daarna overgedragen aan een andere behandelaar. Klager heeft pas op 9 maart 2017, zeven weken later, contact gehad met de nieuwe behandelaar over de inhoud van het dossier. De e-mail van 20 februari 2017 van de nieuwe behandelaar was niet inhoudelijk. Anders dan aangeslotene in haar verweer schrijft, was van voortzetting van de zaak op dat moment geen sprake.

3.3 Aangeslotene heeft valsheid in geschrift gepleegd. Zij schrijft in haar verweer van 20 juni 2019 dat klager op 28 mei 2019 in de gelegenheid is gesteld om uit te leggen waarom het bindend advies van de Geschillencommissie bij de civiele rechter kan worden aangetast en dat klager hierop niet heeft gereageerd. Klager heeft de e-mail van 28 mei 2019 evenwel diezelfde dag nog beantwoord. Klager heeft naar aanleiding van het verweer van aangeslotene van 20 juni 2019 onder meer op 10 juli 2019 per e-mail contact met aangeslotene opgenomen. Daarna heeft de behandelaar, per e-mail van 12 juli 2019, contact met klager opgenomen en bleek de reactie van klager wel te zijn ontvangen. Aangeslotene heeft derhalve opnieuw zes weken lang niet gereageerd.

3.4 Aangeslotene heeft geen zorg gedragen voor een klantgerichte klachtbehandeling. Zij heeft tot twee maal toe niet gereageerd op een verzoek van klager. Aangeslotene heeft haar verantwoordelijkheid niet genomen. Dit blijkt ook uit haar voorstel de zaak met een bedrag van € 500,- af te kopen. Klager verwacht van aangeslotene dat hij niet wordt genegeerd wanneer hij rechtsbijstand nodig heeft, dat aangeslotene geen valse informatie verstrekt aan de Tuchtraad omtrent zijn geloofwaardigheid en handelen en dat het klager niet moeilijk wordt gemaakt bij de uitvoering van de geschillenregeling.

### 4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar onder 2.5 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 Na ontvangst van het bindend advies van de Geschillencommissie, op 13 januari 2017, heeft de behandelaar van het dossier diezelfde dag met klager contact opgenomen. Zij heeft daarbij laten weten dat zij in de twee weken daarna in verband met privé-omstandigheden niet in de gelegenheid was om klager te bellen. Tussen klager en de behandelaar is op 15 en 16 januari 2017 e-mailcontact geweest. Op de e-mail van klager van 16 januari 2017 heeft de behandelaar niet kunnen reageren. Het dossier is overgedragen aan een andere behandelaar. Deze heeft zich per e-mail van 20 februari 2017 bij klager gemeld waarna het dossier een vervolg heeft gekregen. Aangeslotene heeft klager excuses aangeboden voor de late beantwoording van zijn e-mail van 16 januari 2017.

Dit incident staat evenwel op zichzelf en aangeslotene heeft hiermee niet de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad en aangeslotene kan hiervoor ook niet anderszins een tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. De vertraging was gering en de positie van klager is hierdoor niet geschaad. Aangeslotene heeft geen termijn laten verstrijken. De behandeling was, op dit incident na, voortvarend. Aangeslotene heeft een bedrag van € 500,- aangeboden in een poging tot een oplossing te komen, maar dit gebaar kan niet worden uitgelegd als een erkenning van klachtwaardig handelen.

4.3 Aangeslotene heeft in haar brief van 20 juni 2019 niet bewust onjuiste informatie verstrekt. De reactie van klager van 28 mei 2019 was door de behandelaar wel ontvangen maar in het digitale opslagsysteem niet verwerkt. Aangeslotene heeft die reactie daarom bij het opstellen van de brief van 20 juni 2019 niet kunnen zien. De behandelaar heeft de zaak op 12 juli 2019 weer opgepakt. Dit heeft te lang geduurd en de kritiek van klager hierop is terecht.

4.4 Aangeslotene en klager verschillen van mening over de juridische mogelijkheden om de uitspraak van de Geschillencommissie in het geschil met de tussenpersoon ter vernietiging voor te leggen aan de civiele rechter. Aangeslotene heeft klager al in april 2017 gewezen op de geschillenregeling en deze is, na bemiddeling door Kifid, ook in gang gezet. Aangeslotene heeft het klager niet opzettelijk moeilijk gemaakt bij de uitvoering van het recht op de geschillenregeling. Anders dan klager stelt, is hier geen sprake van het laten liggen van een verantwoordelijkheid door aangeslotene. Aangeslotene treft hierin geen verwijt. Aangeslotene is van mening dat haar in tuchtrechtelijke zin geen verwijt kan worden gemaakt.

## 5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 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.

5.2 De klacht van klager komt in de kern hierop neer dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door niet tijdig te reageren op de e-mailberichten van klager. Meer specifiek gaat het om de correspondentie tussen klager en de behandelaar die volgde op de toezending van het bindend advies van de Geschillencommissie van 12 januari 2019 aan klager. De zaak is kort daarna overgedragen aan een andere behandelaar en deze heeft over de zaak per e-mail van 20 februari 2019 contact met klager opgenomen. Volgens klager vond er eerst

op 9 maart 2019 inhoudelijk overleg plaats met de behandelaar over het bindend advies. De behandeling van de zaak heeft na de e-mail van klager van 16 januari 2019 enkele weken stilgelegen. Ook bij de uitvoering van de geschillenregeling is vertraging ontstaan doordat een reactie van klager van 28 mei 2019 voor aangeslotene per abuis niet zichtbaar was in het digitale systeem, daarom niet aan het dossier van klager was toegevoegd en om die reden bij het opstellen van de brief van aangeslotene van 20 juni 2019 niet is betrokken. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene in de uitvoering van de geschillenregeling niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Daarbij neemt hij in overweging dat de vertraging na toezending van het bindend advies samenhangt met het uitvallen van de behandelaar van het dossier van klager door privé-omstandigheden en dat klager daarvan op de hoogte was gesteld. Tevens is van belang dat aangeslotene voor deze vertraging haar excuses heeft aangeboden. De tweede vertraging is in het licht van de eerdere vertraging eens te meer betreurenswaardig. Zij is te wijten aan een incidentele verkeerde digitale opslag en aangeslotene accepteert de kritiek daarop van klager.

Gebleken noch aannemelijk is dat klager enig nadeel heeft ondervonden van de na de toezending van het bindend advies van de Geschillencommissie opgetreden vertraging. Voor zover er voor klager al gronden zijn om bij de civiele rechter tegen het bindend advies op te komen, kan klager daartoe nu nog steeds overgaan.

Alles afwegende is de Tuchtraad van oordeel dat de afhandeling van de klacht van klager te lang heeft geduurd, maar vindt hij geen aanleiding te oordelen dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad.

5.3 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klacht van klager ongegrond is.

## 6. 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, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 25 november 2019 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, mr. E.H. Swaab en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.