



UITSPRAAK 22-007

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de e-mail van klager van 27 juni 2021,
- de brief van klager van 8 juli 2021,
- de e-mails van klager van 4 augustus 2021,
- de klachtbrief van klager van 10 augustus 2021,
- het verweer van aangeslotene van 15 september 2021,
- de repliek van klager van 10 oktober 2021,
- de dupliek van aangeslotene van 27 oktober 2021.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

Volgens klager heeft de gemachtigde van zijn buurman onbehoorlijk gehandeld en is aangeslotene hiervoor verantwoordelijk, omdat aangeslotene als rechtsbijstandsverzekeraar van de buurman de jurist van een extern bureau heeft ingeschakeld.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft een conflict gehad met zijn buurman. Het geschil ging over struiken en een prunus op het erf van klager waarvan de buurman stelt onrechtmatige hinder te ondervinden en over een aanbouw van klager die volgens de buurman gedeeltelijk op zijn erf staat. De buurman heeft voor de behandeling van het geschil een beroep op zijn rechtsbijstandsverzekering bij aangeslotene gedaan. In de procedure is de buurman op grond van zijn rechtsbijstandsverzekering vertegenwoordigd door een externe jurist van [naam juridisch advieskantoor] (hierna: [naam juridisch advieskantoor]).

3.2 In een poging het geschil op te lossen is een buurtbemiddelingsorganisatie ingeschakeld. Dit heeft niet tot een minnelijke regeling geleid, waarna de jurist van [naam juridisch advieskantoor] (hierna: de jurist) aan klager heeft laten weten dat de buurman haar heeft



verzocht tot dagvaarden over te gaan. De buurman heeft klager vervolgens in een civiele procedure bij de kantonrechter betrokken. De rechter heeft in zijn vonnis van 21 april 2021 de vorderingen van de buurman afgewezen en hem veroordeeld in de proceskosten van klager. Hierbij is de rechter in verband met het procesgedrag van de jurist afgeweken van het gebruikelijke liquidatietarief en heeft hij de vergoeding berekend op basis van een verdubbeling van het aantal punten dat normaal gesproken zou worden gehanteerd.

3.3 Bij brief van 7 mei 2021 heeft klager een klacht ingediend bij [naam juridisch advieskantoor] en bij brief van 24 mei 2021 heeft klager zijn klacht over het handelen van [naam juridisch advieskantoor] bij aangeslotene ingediend. Klager heeft aangeslotene verzocht te bevestigen dat het handelen van [naam juridisch advieskantoor] onacceptabel is en verzocht hem een schadevergoeding te betalen van € 3.780,33, het bedrag van de kosten van de aan hem verleende rechtsbijstand voor zover deze niet waren gedekt door de ten laste van de buurman toegewezen proceskostenveroordeling.

3.4 Aangeslotene heeft bij brief van 26 mei 2021 de volgende reactie gegeven op de klacht van klager:

“Werkafspraken

Het spijt mij te horen dat u schade heeft geleden.

Na lezing van uw klacht kan ik echter niet anders dan u adviseren [naam juridisch advieskantoor] aan te spreken over haar handelen. [aangeslotene] heeft onderhavige zaak uitbesteed aan een jurist van [naam juridisch advieskantoor], echter op grond van de polisvoorwaarden is [aangeslotene] niet verantwoordelijk voor de wijze waarop de ingeschakelde rechtshulpverlener zijn/haar diensten verricht. [naam juridisch advieskantoor] is volledig verantwoordelijk voor de wijze van behandeling van de zaak. [Aangeslotene] kan u in deze dan ook niet verder helpen.”

3.5 Klager heeft naar aanleiding van de reactie van aangeslotene op 11 juni 2021 telefonisch opnieuw aandacht voor zijn klacht gevraagd. Bij brief van 18 juni 2021 heeft aangeslotene daarop als volgt gereageerd:

“Telefonisch overleg

(...) Na lezing van uw klacht heb ik [naam specialist Kwaliteit] meteen gevraagd om telefonisch contact met u op te nemen. (...).

Reactie op uw klacht

[Naam specialist Kwaliteit] heeft u in dat gesprek direct verteld dat [aangeslotene] op grond van de privacyregels niet inhoudelijk op deze zaak kan en mag ingaan. U bent de wederpartij en daarnaast is [aangeslotene] inhoudelijk niet betrokken in deze zaak. [Naam specialist Kwaliteit] heeft u aangegeven dat [aangeslotene] niet aansprakelijk is en kan zijn voor het handelen van [de jurist]. Indien u meent dat zij zich onrechtmatig jegens u heeft gedragen dan zult u haar dan wel [naam juridisch advieskantoor] aansprakelijk moeten stellen en verdere actie moeten ondernemen.



Vervolgens besprak u met [naam specialist Kwaliteit] dat u vindt dat op [aangeslotene] een morele verantwoordelijk zou rusten. [Naam specialist Kwaliteit] heeft u aangegeven dat die wordt begrensd door de juridische werkelijkheid. [Aangeslotene] is niet aansprakelijk voor het vermeende onrechtmatig handelen van deze mevrouw dan wel [naam juridisch advieskantoor].

Wat betreft uw vraag over aanspreken op de, in uw ogen, slechte kwalitatieve dienstverlening en in het bijzonder uw nadere vraag of wij dat hebben gedaan, heeft [naam specialist Kwaliteit] u meegedeeld dat [aangeslotene] daarover geen mededelingen doet.”

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De klacht gaat over het handelen van (de jurist van) [naam juridisch advieskantoor] die als gemachtigde van de buurman is opgetreden, en over het miskennen van de verantwoordelijkheid door aangeslotene voor het handelen van de door haar ingeschakelde jurist van een extern bureau.

4.2 Gedurende het geschil tussen klager en de buurman heeft de jurist volgens klager maximale overlast gecreëerd en maximale (en onnodige) kosten voor hem veroorzaakt. Klager wenste tot een oplossing van het geschil te komen, maar dit is door het optreden van de jurist niet gelukt. Zij is op de uitdrukkelijke uitnodiging voor een gesprek niet ingegaan en heeft doelbewust een burenruzie laten escaleren tot bij de rechter waar zij vervolgens onvoorbereid op de comparatie is verschenen. De gedragingen van de jurist, met name haar weigering om nog met klager te communiceren en het dreigen met stappen als klager haar nog een e-mail zou sturen, hebben ertoe geleid dat klager hogere kosten heeft moeten maken. De gedragingen van de jurist hebben geleid tot een veroordeling in de proceskosten voor een hoger bedrag dan gebruikelijk is. [naam juridisch advieskantoor] heeft niet op de klacht gereageerd en de reacties van [naam juridisch advieskantoor] en [naam advocatenkantoor], waar de jurist vervolgens in dienst is gegaan, duiden op een cultuur waarbinnen vrijelijk valse (en ernstige) beschuldigingen worden geuit. De gedragingen van [naam juridisch advieskantoor] en [naam advocatenkantoor] stralen negatief af op aangeslotene en de verzekeringsbranche als geheel.

4.3 Aangeslotene heeft niet laten blijken dat zij enige controle uitoefent op dit gedrag. Aangeslotene heeft de klacht afgewezen en elke verantwoordelijkheid met betrekking tot de gedragingen van de door haar ingeschakelde jurist en [naam juridisch advieskantoor] van de hand gewezen. De routinematige afwijzing door aangeslotene wijst op een strategie en bedrijfscultuur om partijen in te schakelen die niet zijn gebonden aan klachtrecht. Deze handelwijze doet afbreuk aan de goede naam, het aanzien van en het vertrouwen in het functioneren van verzekeringen in het algemeen en rechtsbijstandverzekeringen in het bijzonder. Aangeslotene heeft hiermee haar verantwoordelijkheid voor door haar ingeschakelde partijen ter uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering miskend.



4.4 Klager verzoekt de Tuchtraad om hem ontvankelijk te verklaren in zijn klacht, te oordelen dat de gedragingen van de jurist, van [naam juridisch advieskantoor] en van het advocatenkantoor waar de jurist daarna werkzaam was, grenzen overschrijden, en vast te stellen dat een rechtsbijstandsverzekeraar verantwoordelijkheid draagt voor het gedrag van de door haar ingeschakelde partijen. Het miskennen van deze verantwoordelijkheid creëert een situatie waarin aangeslotene belang heeft bij het inschakelen van partijen die zich gedragen zoals het in dit geschil ingeschakelde [naam juridisch advieskantoor]. Daarnaast verzoekt klager de Tuchtraad om aangeslotene te verplichten om een klachtprocedure in te stellen die toegankelijk is voor de wederpartij van haar verzekerden en over het bestaan van deze procedure op heldere wijze te communiceren.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Klager is geen belanghebbende en kan daarom niet in zijn klacht worden ontvangen. Hij klaagt over de handelingen van [naam juridisch advieskantoor], en niet over handelingen van een verzekerde van aangeslotene waarvan hij slachtoffer is. Bovendien is in het vonnis van 21 april 2021 bepaald dat de verzekerde, de buurman van klager, geen misbruik heeft gemaakt van procesrecht en dat het aanspannen van de procedure niet als onrechtmatig handelen jegens klager kan worden aangemerkt.

5.3 De verzekerde koos ervoor om zich te laten bijstaan door [naam juridisch advieskantoor], waarbij aangeslotene namens haar verzekerde de kosten van [naam juridisch advieskantoor] vergoedde. Het was vervolgens de taak van [naam juridisch advieskantoor] om aan de verzekerde rechtsbijstand te verlenen. Volgens aangeslotene lag het nog wel op haar weg om adequaat en voortvarend te reageren op signalen van de verzekerde of andere betrokkenen die erop duiden dat de rechtsbijstand door [naam juridisch advieskantoor] aan de verzekerde mogelijk aandacht behoeft. Aangeslotene had moeten nagaan of sprake was van grensoverschrijdend gedrag. Dat is niet direct gebeurd en daarvoor is intern bij aangeslotene aandacht gevraagd. Volgens klager zet aangeslotene bewust partijen als [naam juridisch advieskantoor] in om wederpartijen van haar verzekerden schade te berokkenen en het tuchtrecht voor advocaten te omzeilen maar dit is niet aan de orde.

5.4 Het is aangeslotene niet gebleken dat sprake was van wangedrag van [naam juridisch advieskantoor]. De verzekerde heeft geprobeerd het geschil op te lossen en daarvoor is een buurtbemiddelingsorganisatie ingeschakeld. De lezing van klager dat (de jurist van) [naam juridisch advieskantoor] de buurtbemiddeling verhinderde, strookt niet met de lezing van de verzekerde en die van de buurtbemiddelingsorganisatie. Ook de houding van klager stond in de weg aan het bereiken van een oplossing. De verhouding tussen klager en [naam juridisch advieskantoor] was in de periode tot eind april 2020 verslechterd. Op 4 mei 2020 heeft de jurist klager verzocht om haar niet meer te mailen, waaraan zij heeft toegevoegd dat als klager aan dat verzoek geen gehoor zou geven, zij genooddaakt zou zijn om verdere stappen te ondernemen. Aangeslotene heeft [naam juridisch advieskantoor] gevraagd om een verklaring



over de achtergrond van dit verzoek. Deze verklaring is gegeven door het advocatenbureau waar de jurist op dat moment in dienst was, dat is [naam advocatenkantoor]. Op basis van die verklaring is aangeslotene van mening dat de e-mail van [naam juridisch advieskantoor] van 4 mei 2020 niet als grensoverschrijdend kan worden aangemerkt.

5.5 Aangeslotene ziet ook geen grond voor de suggestie van klager dat [naam juridisch advieskantoor] bewust maximale overlast creëert en aanstuurt op het maken van onnodige kosten. Klager heeft ook geen bewijs hiervan geleverd. Klager is door de kantonrechter in het gelijk gesteld maar dat betekent niet dat de buurman hem op onnodige kosten heeft gejaagd. Van misbruik van procesrecht of onrechtmatig handelen is, ook volgens de kantonrechter, geen sprake.

5.6 Anders dan klager suggereert, bestaat er bij aangeslotene en bij [naam juridisch advieskantoor] een klachtprocedure die toegankelijk is voor wederpartijen. Daar heeft klager ook gebruik van gemaakt. Daarnaast staat het hem vrij zich tot de rechter te wenden.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5.2 van zijn Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage genoemde belanghebbende met betrekking tot het naleven van de Gedragscode Verzekeraars en daarover uitspraak te doen. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Ontvankelijkheid klager bij de Tuchtraad

6.2 Alvorens de Tuchtraad kan toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht, dient de Tuchtraad vast te stellen of klager in zijn klacht kan worden ontvangen.

6.3 Klager heeft rechtstreeks een klacht bij de Tuchtraad ingediend. Op grond van art. 6 lid 2 onder f van het Reglement kan dat alleen indien (i) wordt geklaagd over schending van de Gedragscode Verzekeraars en (ii) klager belanghebbende is in de zin van de bijlage van het Reglement. Klager heeft aangevoerd dat hij als belanghebbende kan worden aangemerkt in de zin van het Reglement omdat hij slachtoffer is van handelingen van de jurist van de verzekerde en de gedragingen van die vertegenwoordiger aan de verzekerde kunnen worden toegerekend. De Tuchtraad volgt klager in deze stelling en oordeelt dat klager kan worden ontvangen in zijn klacht tegen aangeslotene (zie ook de uitspraken van de Tuchtraad TFD 18-016, overweging 7.5 en TFD 21-001, overweging 5.3).

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

6.4 De klacht gaat in de kern over het handelen van een voor de uitvoering van een rechtsbijstandverzekering van klagers wederpartij ingeschakelde jurist en over de verantwoordelijkheid van aangeslotene voor dit handelen.



6.5 Klager heeft de klacht geuit tegen aangeslotene als rechtsbijstandsverzekeraar van zijn wederpartij, de buurman. Bij de uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering van de buurman is gebruik gemaakt van een externe partij, [naam juridisch advieskantoor]. Voor de wijze waarop ingeschakelde partijen opereren, kan aangeslotene onder omstandigheden worden aangesproken (zie de uitspraak TFD 18-016, overweging 7.6, en TFD 17-011, overweging 7.2).

6.6 Tussen klager en aangeslotene bestaat verschil van mening over de vraag of [naam juridisch advieskantoor] is ingeschakeld door aangeslotene of door de verzekerde van aangeslotene. De Tuchtraad zal dat geschilpunt in het midden laten, omdat naar het oordeel van de Tuchtraad in beide situaties geen sprake is van (aan aangeslotene toe te rekenen) tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, zoals hierna zal worden overwogen. De Tuchtraad behoeft daarom niet in te gaan op de vraag in hoeverre een aangeslotene verantwoordelijk is voor een rechtshulpverlener die door haar verzekerde is ingeschakeld. Die verantwoordelijkheid zal in ieder geval niet groter zijn dan in het geval aangeslotene zelf de rechtshulpverlener heeft ingeschakeld.

6.7 Aangeslotene heeft in haar reacties op de klacht van klager bij brieven van 26 mei 2021 en 18 juni 2021 aanvankelijk miskend dat zij een verantwoordelijkheid heeft voor het handelen van externe partijen ter uitvoering van de rechtsbijstand en dat deze verantwoordelijkheid ook, zij het in de hiervoor omschreven beperkte zin, geldt tegenover de wederpartij van haar verzekerde. In de reactie op de klacht die klager hierover bij de Tuchtraad heeft ingediend, heeft aangeslotene wel blijk van inzicht gegeven in haar verantwoordelijkheid en in wat van haar mag worden verwacht jegens de wederpartij van haar verzekerde. Mede gelet op hetgeen hierna in 6.8 over de inhoud van de klacht wordt overwogen, is de Tuchtraad van oordeel dat het aanvankelijke verzuim van aangeslotene onvoldoende ernstig is om tuchtrechtelijk verwijtbaar te zijn.

6.8 De klacht over het handelen van de jurist van [naam juridisch advieskantoor] en het niet ingrijpen van aangeslotene op dit handelen is ongegrond. De Tuchtraad komt tot dit oordeel op basis van de informatie in het dossier en het vonnis van de kantonrechter waarin staat dat geen sprake was van misbruik van procesrecht of onrechtmatig handelen door de (rechtshulpverlener van de) buurman. Niet gebleken is dat in de wijze waarop [naam juridisch advieskantoor] de rechtsbijstand ten behoeve van de buurman heeft uitgevoerd, signalen aanwezig waren dat het gedrag van [naam juridisch advieskantoor] jegens klager als wederpartij van dusdanige aard was dat dit grensoverschrijdend was en aangeslotene had moeten ingrijpen.

6.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klachten van klager ongegrond zijn.

7. 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 30 maart 2022 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, prof. mr. C.E. du Perron, en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.