



UITSPRAAK 22-011

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 klacht van klager die is doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie. bij brief van 21 oktober 2021, met bijlagen.
- Het verweerschrift van aangeslotene van 6 december 2021.
- De reactie hierop (replik) van klager van 23 december 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 13 januari 2022.

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

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over de wijze waarop aangeslotene de rechtsbijstand heeft uitgevoerd. Aangeslotene is niet voortvarend en niet zorgvuldig omgegaan met de behandeling van het dossier van klager.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Op 3 oktober 2017 heeft klager in verband met een geschil met zijn burens een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering bij aangeslotene gedaan. Aangeslotene heeft de zaak in behandeling genomen. Klager is tevens bijgestaan door meerdere externe advocaten.

3.2 Klager was het niet eens met de uitvoering van de rechtsbijstand en heeft destijds een klacht ingediend bij Kifid. De procedure bij Kifid is geëindigd met een uitspraak van 8 oktober 2021 waarin de klacht van klager voor een deel gegrond is verklaard.

4. De klachten bij de Tuchtraad

Bij brief van 21 oktober 2021 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie het dossier van klager voor de tuchtrechtelijke aspecten aan de Tuchtraad doorgeleid. In deze brief is een aantal klachtonderdelen geformuleerd, te weten:

- 1) Klager verwijt aangeslotene dat zij hem niet binnen een redelijke termijn heeft geïnformeerd dat zijn burens ook aanspraak maakten op rechtsbijstand bij aangeslotene. Aangeslotene is niet goed omgegaan met het belangenconflict dat in het dossier besloten lag.



- 2) Klager beklaagt zich ook over de bejegening door aangeslotene. Hij vindt dat aangeslotene zijn problemen heeft gebagatelliseerd en dat een teamleider van aangeslotene zich tijdens een gesprek onbehoorlijk heeft uitgelaten.
- 3) Klager verwijt aangeslotene dat zij geen actie heeft ondernomen nadat klager zijn onvrede had geuit over de eerste externe advocaat die hem rechtsbijstand verleende.
- 4) Klager vindt het onbehoorlijk dat aangeslotene op enig moment het door haar aan de tweede externe advocaat te veel betaalde van klager heeft teruggevorderd.

5 Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft conform artikel 4:67 lid 1b Wft en artikel 13 van de toepasselijke polisvoorwaarden gehandeld. In deze artikelen is bepaald dat het een verzekerde vrij staat om zich in geval van een belangenconflict te laten bijstaan door een externe advocaat. Die lijn is ook verankerd in artikel 3.5b van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (2014). Op 3 oktober 2017 heeft klager om rechtsbijstand verzocht. Tot en met 7 november 2017 is er op verschillende wijzen over het belangenconflict met klager gecommuniceerd. In goed overleg met klager heeft aangeslotene de rechtsbijstand toen voortgezet. Aangeslotene is gelet op het voorgaande van mening dat zij klager tijdig over het belangenconflict heeft geïnformeerd. Aangeslotene is het dan ook niet helemaal eens met het oordeel van de Geschillencommissie dat zij in de opmerking van een medewerker van aangeslotene, een erkenning leest dat aangeslotene klager niet tijdig op het belangenconflict heeft gewezen. Aangeslotene kan dit niet rijmen met de telefoonnotitie van 3 november 2017, waarin het belangenconflict uitdrukkelijk is genoemd.

5.2 Aangeslotene is verder van mening dat zij klager op een juiste wijze heeft bejegend. Aangeslotene ziet in de interne en externe rechtsbijstandverlening niet terug dat de problemen van klager destijds zijn gebagatelliseerd. Aangeslotene heeft navraag gedaan bij de teamleider, maar ook de teamleider herkent zich niet in het beeld dat hij klager op een onjuiste wijze heeft bejegend.

5.3 Aangeslotene is het niet eens met het verwijt van klager dat zij geen actie heeft verricht nadat klager zijn onvrede heeft geuit over de eerste advocaat waaraan de rechtsbijstand was uitbesteed. Aangeslotene heeft wel degelijk navraag gedaan over de gang van zaken. Wel is aangeslotene van mening dat zij, toen het haar duidelijk was dat klager vastliep in zijn samenwerking met de advocaat, had moeten onderzoeken of er mogelijkheden waren om de samenwerking weer op gang te krijgen. Aangeslotene merkt daarbij op dat de advocaat geen kans op succes zag. De Geschillencommissie heeft op dit punt geoordeeld dat het ondernemen van actie door aangeslotene gevolgen had kunnen hebben voor de door de advocaat in rekening gebrachte kosten van rechtsbijstand en daarmee voor het budget dat klager voor rechtsbijstand ter beschikking stond. Over dit punt is echter door de Geschillencommissie al geoordeeld, zodat er, gelet op het reglement van de Tuchtraad, geen ruimte meer is voor beoordeling door de Tuchtraad.

5.4 Aangeslotene is van mening dat zij het aan de tweede externe advocaat te veel betaalde, van klager mocht terugvorderen. Abusievelijk heeft zij op 22 oktober 2020 aan de externe advocaat van klager het totale bedrag van diens declaratie betaald en daarmee een bedrag van € 3.034,16 méér uitgekeerd dan het voor belanghebbende geldende budget toestond. Dit werd in de procedure bij de Geschillencommissie ontdekt. In zijn klacht bij Kifid vorderde klager van aangeslotene vergoeding van aanvullende kosten. Bij de Geschillencommissie kan

een financieel dienstverlener geen tegenvordering instellen, zodat aangeslotene een beroep op verrekening heeft gedaan.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid klager bij de Tuchtraad

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van klager. Die taak rust ook op de Tuchtraad indien sprake is van een klacht die hem op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement is doorgezonden. Die doorzending brengt niet mee dat klager reeds daarom in zijn klachten ontvankelijk is, zodat op de gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden. Daarbij komt dat aangeslotene zich op het standpunt heeft gesteld dat klager in enkele klachtonderdelen niet-ontvankelijk is. Vergelijk in dit kader de uitspraken TFD 22-008, 19-003 en 18-001.

6.4 Op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement behandelt de Tuchtraad geen klachten

“die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld”.

6.5 De Geschillencommissie heeft op 8 oktober 2021 uitspraak gedaan. De Geschillencommissie heeft, voor zover relevant, geoordeeld dat uit de communicatie tussen aangeslotene en klager blijkt dat aangeslotene heeft erkend dat haar handelen rondom het belangenconflict niet helemaal correct is geweest. De Geschillencommissie heeft daaraan geen gevolgen verbonden omdat klager hierdoor geen schade heeft geleden. Verder staat volgens de Geschillencommissie vast dat aangeslotene voor het geschil van klager meerdere advocaten en een deskundige heeft ingeschakeld. Meerdere medewerkers van de aangeslotene zijn met klager in gesprek gegaan over de behandeling van zijn geschil met de burens. De Geschillencommissie heeft geen aanknopingspunten voor een onheuse bejegening van klager gevonden. Wel heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat de aangeslotene, nadat klager meerdere malen zijn onvrede had geuit over de eerste externe advocaat, geen actie heeft ondernomen. Mede als gevolg hiervan heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat aangeslotene slechts de helft van de kosten van deze advocaat ten laste van het voor klager geldende budget mocht brengen. Ten aanzien van het door aangeslotene van klager terugvorderen van het door haar aan de tweede externe advocaat te veel betaalde, vraagt de Geschillencommissie zich af of deze handelwijze tuchtrechtelijk wel toelaatbaar is. Zelf heeft



de Geschillencommissie op dit punt geen oordeel gegeven, omdat klager het te veel betaalde inmiddels had terugbetaald aan aangeslotene.

6.6 Uit het voorgaande volgt dat de Tuchtraad alleen een inhoudelijk oordeel kan geven over de handelwijze van aangeslotene rondom het door haar te veel betaalde aan de tweede externe advocaat. Over de andere klachten heeft de Geschillencommissie namelijk al een oordeel gegeven of deze klachten zijn te zeer verweven met de geschilpunten waarover de Geschillencommissie heeft geoordeeld.

Inhoudelijke beoordeling van de overgebleven klacht

6.7 De door de tweede externe advocaat verstuurde declaratie die door aangeslotene geheel werd betaald, vermeldde duidelijk dat slechts een deel van het totale declaratiebedrag voor rekening van aangeslotene kwam. Aangeslotene heeft dus een interne fout gemaakt door desalniettemin het totale declaratiebedrag aan de advocaat te betalen. Zij was vervolgens weliswaar gerechtigd het abusievelijk te veel betaalde van klager terug te vorderen, maar het was weinig zorgvuldig dat zij dat deed in de procedure bij de Geschillencommissie (met een beroep op verrekening). Met het oog op de goede naam van het verzekeringsbedrijf had aangeslotene klager hiermee niet in de procedure voor de Geschillencommissie moeten overvallen, maar had zij deze kwestie eerst (buiten rechte) aan klager moeten voorleggen. De Tuchtraad vindt de handelwijze van aangeslotene echter niet zo ernstig dat deze tuchtrechtelijk verwijtbaar is.

6.8 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad komt tot het oordeel 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 13 juni 2022 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en, mr. C.A. Streefkerk leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.