



## UITSPRAAK 23-001

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

[naam klaagster], wonende te [woonplaats],  
hierna te noemen 'klaagster',  
gemachtigde: [naam organisatie gemachtigde  
klaagster / naam I]

met betrekking tot:

[naam aangeslotene I], hierna te noemen  
'aangeslotene I'  
gemachtigde: [naam gemachtigde aangeslotene I]

en

[naam aangeslotene II], hierna te noemen  
'aangeslotene II'  
gemachtigde: [naam gemachtigde aangeslotene II]

### 1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klacht van de gemachtigde van klaagster van 29 augustus 2021;
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 7 oktober 2021;
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 19 oktober 2021;
- de reactie van aangeslotene II van 16 december 2021;
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 20 december 2021;
- de brief van aangeslotene II van 13 januari 2022;
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 17 februari 2022;
- de brief van aangeslotene I van 21 maart 2022;
- het verweer van aangeslotene II van 24 maart 2022;
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 7 april 2022;
- het verweer van aangeslotene I van 7 juli 2022;
- de repliek van de gemachtigde van klaagster van 9 augustus 2022;
- de dupliek van aangeslotene II van 30 augustus 2022;
- de dupliek van aangeslotene I van 15 september 2022;
- de e-mail van de gemachtigde van klaagster van 20 oktober 2022;
- de e-mail van aangeslotene II van 3 november 2022;
- de brief van aangeslotene I van 4 november 2022.

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

Klaagster klaagt over de wijze waarop aangeslotene II het dossier van klaagster heeft behandeld. Volgens klaagster heeft aangeslotene II tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.



### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft een rechtsbijstandverzekering bij aangeslotene I afgesloten. De uitvoering van de rechtsbijstand wordt op grond van die overeenkomst verricht door aangeslotene II. In juni 2021 heeft klager een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met de verzekeraar van haar auto. Het geschil gaat over de weigering van dekking door de autoverzekeraar, omdat volgens de door de autoverzekeraar ingeschakelde expert sprake is van fraude. Bij brief van 9 juni 2021 heeft aangeslotene II dekking voor het verzoek om rechtsbijstand afgewezen, waarna klager [naam organisatie gemachtigde klager] heeft ingeschakeld.

3.2 [naam 2] van [naam organisatie gemachtigde klager] heeft op 20 juni 2021 per e-mail namens klager bezwaar gemaakt tegen het standpunt van aangeslotene II. Aangeslotene II heeft vervolgens alsnog dekking verleend. Bij brief van 20 juli 2021 heeft aangeslotene II klager bericht dat er geen redelijke kans op succes is voor het geschil met de autoverzekeraar, maar dat dit, afhankelijk van de uitkomst van een contra-expertise, kan veranderen. In de brief staat dat de redelijk gemaakte kosten van de contra-expertise achteraf worden vergoed als de expert vaststelt dat sprake is van een situatie die onder de dekking van de autoverzekering valt en de verzekeraar van de wederpartij die kosten niet vergoedt. De dossierbehandelaar van aangeslotene II en [naam 2] hebben vervolgens gecorrespondeerd over de vergoeding van de expertisekosten en het beroep van klager op de geschillenregeling.

3.3 Op 5 augustus 2021 heeft klager per e-mail een klacht ingediend bij aangeslotene II over de behandelaar van haar dossier. Klager heeft gevraagd om een andere dossierbehandelaar en gevorderd dat aangeslotene II de kosten van [naam organisatie gemachtigde klager] vergoedt. Aangeslotene II heeft per e-mail van 20 augustus 2021 inhoudelijk gereageerd op de klacht. Klager heeft vervolgens per e-mail van 28 augustus 2021 een directieklacht ingediend bij aangeslotene II. [naam organisatie gemachtigde klager] heeft vervolgens op 29 augustus 2021 namens klager de klacht ingediend bij de Tuchtraad.

### 4. De klacht bij de Tuchtraad

4.1 De klacht gaat, kort samengevat, over het standpunt van (de dossierbehandelaar van) aangeslotene II over de kans op het bereiken van het door klager gewenste resultaat, de vergoeding van kosten van de verrichten contra-expertise en de vergoeding van de buitengerechtelijke kosten. Volgens de gemachtigde van klager heeft aangeslotene II in strijd gehandeld met de artikelen 2.3, 2.4 en 3.2 van de Gedragscode Verzekeraars en de artikelen 3.1, 3.2, 3.3, 3.5D en 5.6 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Tegen aangeslotene I is geen klacht geformuleerd.

4.2. Ten aanzien van de ontvankelijkheid van de klacht bij de Tuchtraad heeft de gemachtigde van klager bij e-mail van 7 oktober 2021 medegedeeld dat [naam organisatie gemachtigde klager] de klacht als expertisebureau/schaderegelingskantoor zelf heeft ingediend en dus belanghebbende is, zoals in het Reglement van de Tuchtraad bedoeld. Bij e-mail van 20 december 2021 liet de gemachtigde weten: "In overleg met verzekerde is besloten om de klacht door te zetten."



5. Het standpunt van aangeslotene I

5.1 Aangeslotene I heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2. Aangeslotene I stelt dat zij ingevolge de wet in haar hoedanigheid van verzekeraar het dossier van aangeslotene II niet kan inzien zonder machtiging van klaagster. Zo'n machtiging heeft zij niet verkregen. Om deze reden kan aangeslotene I geen inhoudelijk standpunt innemen over de klacht van klaagster.

6. Het standpunt van aangeslotene II

6.1 Aangeslotene II heeft als volgt op de klacht gereageerd.

6.2 Aangeslotene II stelt dat klaagster niet-ontvankelijk is in haar klacht omdat zij geen belanghebbende is volgens het Reglement. Uit het dossier volgt dat de gemachtigde van klaagster als haar belangenbehartiger optreedt. Dit betekent dat hij in deze klacht niet optreedt als belangenbehartiger van een concrete belanghebbende zoals opgenomen in de bijlage behorend bij het Reglement van de Tuchtraad. Indien de gemachtigde van klaagster heeft bedoeld dat hij de klacht op eigen titel indient, geldt dat de klacht niet namens een in de bijlage genoemde belanghebbende is ingediend.

6.3. Indien de klacht inhoudelijk door de Tuchtraad kan worden behandeld, stelt aangeslotene II dat de klacht ongegrond is. Aangeslotene II heeft na de bemoeienissen van [naam organisatie gemachtigde klaagster] alsnog dekking verleend en de zaak in behandeling genomen. Aangeslotene II heeft haar excuses aangeboden voor haar eerdere weigering de zaak te behandelen. De dossierbehandelaar heeft vervolgens vastgesteld dat er op basis van het expertiserapport geen redelijke kans van slagen aanwezig is in het geschil met de autoverzekeraar en klaagster geadviseerd een contra-expertise te laten uitvoeren. De kosten zouden door aangeslotene II worden vergoed als de wederpartij daartoe niet bereid zou zijn. Deze handelwijze komt aangeslotene II juist voor. Aangeslotene II biedt haar excuses aan voor de wijze waarop zij zich heeft uitgelaten in verband met de primaire klachtbehandeling, die voorafging aan de behandeling van de directieklacht. Na het indienen van de directieklacht is aangeslotene II volledig tegemoetgekomen aan de wensen van klaagster. Om deze reden is aangeslotene II van mening dat haar met betrekking tot de dekkingsvraag gemaakte fout ruimhartig is hersteld.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

7.1 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, verder aan te duiden als Gedragscode, en daarover uitspraak te doen.

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

*Ontvankelijkheid klaagster bij de Tuchtraad*

7.3 Alvorens de Tuchtraad kan toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klachten, dient de Tuchtraad vast te stellen of klaagster in haar klacht kan worden ontvangen.



7.4 Klaagster heeft via haar gemachtigde rechtstreeks een klacht ingediend bij de Tuchtraad. Op grond van artikel 5 lid 2 en artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement van de Tuchtraad kan dat alleen indien (1) wordt geklaagd over de schending van de Gedragscode Verzekeraars en (2) klaagster belanghebbende is in de zin van de bijlage van het Reglement. Daarin is bepaald dat onder ‘belanghebbende’ wordt verstaan: de in de bijlage genoemde natuurlijke personen en organisaties, niet zijnde consument, en degenen die hen terzijde staan. De woorden ‘niet zijnde consument’ in het Reglement moeten aldus worden begrepen, dat daarin met ‘consument’ wordt bedoeld op degene die op grond van het Reglement Geschillencommissie Kifid als ‘consument’ toegang heeft tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) (Tussenuitspraak TFD 19-001). De achtergrond van deze regeling dat consumenten niet rechtstreeks bij de Tuchtraad kunnen klagen, is de wens aan consumenten voor hun klachten tegen financiële ondernemingen één loket te bieden. Daartoe is het Kifid in het leven geroepen. Mede om verwarring over de bevoegdheidsgrenzen te voorkomen, kunnen consumenten tuchtrechtelijke klachten niet direct aan de Tuchtraad voorleggen. De Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid stuurt dergelijke klachten aan de Tuchtraad door (art. 6 lid 2 Reglement). Zie de uitspraken TFD 19-001 en TFD 22-017.

7.5 Klaagster voldoet niet aan voormelde omschrijving van ‘belanghebbende’, omdat klaagster verzekeringnemer is onder de polis van de rechtsbijstandverzekering die zij bij aangeslotene I heeft afgesloten en zij klaagt over de uitvoering van die verzekering. Om deze reden is klaagster aan te merken als consument in de zin van het genoemde Kifid-reglement (zie Hoofdstuk I, nummer 5, punt 2, onder a). Klaagster kan zich daarom niet rechtstreeks tot de Tuchtraad wenden.

7.6 Voor zover de gemachtigde van klaagster stelt dat [naam organisatie gemachtigde klaagster] thans als klager dient te gelden, kan de Tuchtraad hem daar niet in volgen. De gemachtigde heeft kenbaar gemaakt dat in overleg met klaagster besloten is om de klacht door te zetten. Hieruit blijkt dat de klacht geen eigen klacht is van [naam organisatie gemachtigde klaagster], zoals de gemachtigde kort na het indienen van de klacht aan de Tuchtraad heeft meegedeeld, maar dat het gaat om de klacht van klaagster, die, gelet op het voorgaande, dus niet-ontvankelijk is in haar klacht.

Voor zover [naam organisatie gemachtigde klaagster] niettemin mocht hebben bedoeld de klacht op eigen naam door te zetten, nadat aangeslotene II aan het standpunt van klaagster omtrent de dekkingsvraag was tegemoetgekomen, kan ook [naam organisatie gemachtigde klaagster] in zijn klacht niet worden ontvangen. Weliswaar zijn ingevolge het Reglement van de Tuchtraad expertisebureaus en schaderegelingskantoren als belanghebbenden aan te merken, maar zij kunnen niet op eigen naam een klacht van een door hen vertegenwoordigde, niet-ontvankelijk gebleken klager overnemen.

#### *Lidmaatschap aangeslotene II bij het Verbond van Verzekeraars*

7.7 In deze kwestie ziet de Tuchtraad aanleiding om ten overvloede nog in te gaan op de vraag of de Tuchtraad bevoegd is om klachten tegen aangeslotene II te behandelen. Aangeslotene II heeft in dit verband aan de Tuchtraad de vraag voorgelegd of de klacht is ingediend tegen de juiste partij omdat, alhoewel aangeslotene II bijzonder lid is van het Verbond Van Verzekeraars, de verantwoordelijkheid voor de rechtsbijstandschaderegeling volgens aangeslotene II bij aangeslotene I ligt.



De Tuchtraad behandelt uitsluitend klachten over aangeslotenen bij het Verbond van Verzekeraars. Anders dan in eerdere uitspraken van de Tuchtraad is aangenomen, is komen vast te staan dat aangeslotene II als juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor buitengewoon (door aangeslotene I aangeduid als ‘bijzonder’) lid is van het Verbond van Verzekeraars. In artikel 6A lid I van de statuten van het Verbond van Verzekeraars is opgenomen dat buitengewone leden gehouden zijn om de regels in de Gedragscode Verzekeraars na te leven en dat zij zijn onderworpen aan de tuchtrechtspraak door de Tuchtraad. Gelet op het voorgaande komt de Tuchtraad tot het oordeel dat de Tuchtraad bevoegd is om klachten tegen aangeslotene II te behandelen.

#### 8. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klagster, alsmede [naam organisatie gemachtigde klagster], voor zover als klager aan te merken, niet-ontvankelijk in hun klachten tegen aangeslotene I en aangeslotene II.

Aldus is beslist op 16 januari 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, mr. A.J.P. Schild, en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. T. Veldhuizen, secretaris.