

TUCHTRAAD FINANCIËLE DIENSTVERLENING (ASSURANTIËN)

UITSpraak 18-016

in de zaak nr. [nummer]

ingediend door:

de heer [naam consument 1] woonachtig te [plaatsnaam], hierna te noemen 'klager',
mevrouw [naam consument 2] woonachtig te [plaatsnaam], hierna te noemen 'klaagster', hierna gezamenlijk te noemen 'klagers',

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], 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 klagster en haar toenmalige werkgever, [naam werkgever] (hierna: de werkgever). Klager 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 (hierna: de jurist) is opgetreden als gemachtigde van de werkgever.
- 2.2 Klager heeft op 28 augustus 2016 namens klagster een klacht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: Kifid) ingediend over het handelen van de jurist. Kifid heeft de klacht niet in behandeling genomen; het daartegen ingediende bezwaar is ongegrond verklaard door de fungerend voorzitter van Kifid. Klager heeft de voorzitter van Kifid vervolgens gevraagd de klacht alsnog in behandeling te nemen. Bij brief van 29 maart 2017 is namens Kifid meegedeeld dat de kwestie niet nogmaals wordt beoordeeld en dat er geen beroepsmogelijkheden zijn. In deze brief is klager verder meegedeeld dat in bepaalde gevallen een klacht kan worden ingediend bij de Tuchtraad. Tevens is erop gewezen dat de zaak aan de civiele rechter kan worden voorgelegd.

2.3 De Tuchtraad heeft op 18 juli 2017 een klacht van klagers ontvangen. Bij brief van 15 september 2017 heeft de Tuchtraad klagers verzocht de klacht nader toe te lichten. De reactie van klagers is bij brief van 16 september 2017 ingezonden. Bij brief van 24 mei 2018 heeft aangeslotene verweer gevoerd. Aangeslotene heeft uitvoerder inhoudelijk laten reageren op het verweerverzoek van de Tuchtraad. Bij brief van 31 mei 2018 hebben klagers repliek ingediend. Bij brief van 17 juli 2018 heeft aangeslotene vervolgens gedupliceerd. Behoudens voornoemde processtukken is er nog diverse correspondentie geweest tussen klagers en de Tuchtraad. Aangeslotene is daarover steeds geïnformeerd.

3. De door klager ingeroepen toepasselijke regeling

Klagers stellen dat aangeslotene gedragsregel II en onderdeel 3.1 van de Gedragscode Verzekeraars heeft geschonden:

Gedragsregel II

Wij dragen in het schadebehandelingsproces zorg voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

Onderdeel 3.1: Ondertekening

De Gedragscode Verzekeraars is van toepassing op het Verbond van Verzekeraars en zijn individuele leden. Ondertekening is een voorwaarde voor het lidmaatschap van het Verbond van Verzekeraars. Met de ondertekening geven verzekeraars aan zich te committeren aan de gedragsregels zoals die in de gedragscode zijn omschreven. Zij zullen zich naar de geest van de gedragscode gedragen en zijn daarop aanspreekbaar. Bij niet-naleving kan het Verbond van Verzekeraars passende maatregelen treffen.

4. De klacht

De klacht van klagers, zoals uiteengezet in de klachtbrief van 18 juli 2017, luidt dat “[de jurist] namens [uitvoerder] in strijd heeft gehandeld met in ieder geval art. 3.6 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, dat zijn handelen was gericht op het in diskrediet brengen en vernederen van klaagster dat hij zich namens [uitvoerder] schuldig heeft gemaakt aan laster en/of smaad en aan een discriminerende opmerking door te verwijzen naar huidskleur”. Klager wijst op de volgende uitspraak van de jurist, in diens verweerschrift:

“(…) laat evenwel zien dat [klaagster] met haar aantijgingen aan het adres van anderen blijk geeft dat zij de pot is die de ketel verwijt dat deze zwart ziet (terwijl ze zelf ook zwart is maar niet in de gaten heeft of gewoon niet zien wil)”

5. Het standpunt van aangeslotene

Aangeslotene heeft in haar onder 2.3 genoemde brieven verweer gevoerd. Aangeslotene heeft uitvoerder inhoudelijk laten reageren op het verweerverzoek van de Tuchtraad. Op basis van het antwoord van uitvoerder stelt aangeslotene dat van een normschending geen sprake is:

“Het standpunt [...] is dat wij, samen met [uitvoerder] van mening zijn dat de jurist van [uitvoerder] niet in strijd heeft gehandeld met artikel 3.6 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (of enig ander voorschrift).”

6. De behandeling ter zitting

- 6.1 De Tuchtraad heeft de zaak behandeld ter zitting van 12 november 2018. Klagers zijn beiden verschenen, vergezeld van de heer [naam 1] ([naam organisatie]) als toehoorder. Van de zijde van aangeslotene zijn verschenen: mevrouw [naam 2] (directeur Schade Particulier), mevrouw mr. [naam 3] (bedrijfsjurist Schade & Inkomen) en de heer mr. [naam 4] (senior jurist arbeidsrecht en kwaliteitsbehandelaar bij uitvoerder).
- 6.2 De voorzitter van de Tuchtraad heeft het doel van de zitting toegelicht en de zaak ingeleid. Zij heeft daarbij meegedeeld dat de Tuchtraad vragen stelt over:
- i. de ontvankelijkheid van klagers en
 - ii. de verweten discriminatie.

De ontvankelijkheid

- 6.3 Ten aanzien van de ontvankelijkheid hebben klagers ter zitting het volgende verklaard. Klagers zijn belanghebbenden bij de rechtsbijstandsverzekering van de werkgever. In het kader van het arbeidsconflict tussen de werkgever en klagster heeft de werkgever immers een beroep gedaan op die verzekering. Klagers hebben er belang bij dat de verzekering van de werkgever correct wordt uitgevoerd. Aangeslotene handelt namens alle verzekerden en heeft zich daarom te houden aan diverse kwaliteitscodes. Klagers zijn verzekerden. Zij hebben zelf namelijk ook (een) verzekering(en).

Klagster kwalificeert bovendien als slachtoffer door handelingen van een verzekerde in de zin van de bijlage bij het Reglement. Zij is immers slachtoffer van de handelingen van de werkgever. Uitvoerder heeft hier een rol in gehad. Uitvoerder had namelijk de-escalierend te werk moeten gaan. In plaats daarvan heeft de jurist van Uitvoerder klagster in diskrediet gebracht en vernederd.

- 6.4 Aangeslotene heeft ten aanzien van het ontvankelijkheidsvraagstuk laten weten klagers niet als belanghebbenden in de zin van het Reglement te zien. Zij kunnen volgens aangeslotene geen aanspraak maken op de verzekering van de werkgever en zijn dan ook niet ontvankelijk.

De discriminatie

- 6.5 Over de discriminatie hebben klagers ter zitting het volgende verklaard. De medewerker van uitvoerder heeft gezegd “terwijl ze zelf zwart **is**”, terwijl het gezegde luidt “de pot verwijt de ketel dat hij zwart **ziet**”. Dat is iets anders. De medewerker van uitvoerder gebruikt het gezegde op een onjuiste manier, hetgeen door klagers als onnodig grievend wordt ervaren. Minst genomen had uitvoerder zich als professional moeten onthouden van een dergelijke uitlating, vanwege de verwarring die hierover zo kunnen ontstaan. Klagers benadrukken dat dit gezien moet worden in het geheel van alles wat over klagster gezegd en geschreven is.

Indien de jurist zijn werk goed had gedaan door tijdig en correct advies te geven aan de werkgever, dan was het geschil niet geëscaleerd. De jurist had kunnen en moeten bijsturen. De jurist heeft de zaak niet op een professionele, respectvolle manier aangepakt. Uitvoerder behoorde te handelen conform de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

- 6.6 Aangeslotene heeft ter zitting nogmaals laten weten geen inzage te hebben in het dossier van uitvoerder. Aangeslotene heeft uitvoerder daarom via haar laten reageren in deze procedure.

Aangeslotene voert aan dat zij zich van haar taak als aangeslotene heeft gekweten door zich er naar aanleiding van de (interne) klacht van te vergewissen dat uitvoerder daarop adequaat zou reageren. Ook heeft aangeslotene zich ervan vergewist of sprake is van een incidenteel geval of dat dit vaker voorkomt. In algemene zin heeft aangeslotene eens per kwartaal gesprekken met uitvoerder, waarbij de *performance* besproken wordt. Daarbij komen de doorlooptijden aan bod, maar ook de klanttevredenheid.

Aangeslotene laat weten te betreuren dat het arbeidsconflict is geëscaleerd, maar heeft inhoudelijk niets meer toe te voegen aan het standpunt dat zij in de schriftelijke procedure heeft ingenomen.

7. Het oordeel van de Tuchtraad

- 7.1 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.

Ontvankelijkheid

- 7.2 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.
- 7.3 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.
- 7.4 Klagers stellen dat zij in hun klacht kunnen worden ontvangen, omdat zij verzekerden zijn nu zij één of meerdere verzekeringen hebben. De Tuchtraad volgt klagers niet in deze visie. In de bijlage is bedoeld op klagers die een klacht hebben over een verzekering waaronder zij gelden als verzekerde. Dat is in deze zaak niet het geval.
- 7.5 Klagers hebben voorts aangevoerd dat mevrouw als belanghebbende is aan te merken in de zin van het Reglement, nu zij het slachtoffer is van handelingen van een verzekerde (de werkgever). De Tuchtraad oordeelt hierover als volgt.

De Tuchtraad volgt klagster in haar stelling dat zij is aan te merken als slachtoffer van handelingen van een verzekerde. Zij stelt immers het slachtoffer te zijn van handelingen van de werkgever. Het feit dat zij niet rechtstreekse aanspraak kan maken op diens

verzekering, doet daaraan niet af. Deze beperking is immers niet opgenomen in het reglement van de Tuchtraad. Daarin is ook geen beperking tot aansprakelijkheidsverzekeringen te lezen. De Tuchtraad concludeert dan ook dat alleen klaagster kan worden ontvangen in haar klacht tegen aangeslotene.

Ontvankelijkheid in klacht tegen uitvoerder

- 7.6 De Tuchtraad behandelt uitsluitend klachten over aangeslotenen bij het Verbond van Verzekeraars. Uitvoerder is geen aangeslotene bij het Verbond. Daarnaast kan niet geklaagd worden over een individuele werknemer, maar alleen over een aangesloten onderneming. Aangeslotene bedient zich in het onderhavige geval bij de uitvoering van de overeenkomst tussen haar en verzekerde van een uitvoerder. In een dergelijke situatie kan de aangeslotene onder omstandigheden worden aangesproken op de wijze waarop de uitvoerder heeft geopereerd.

Het handelen van uitvoerder en de toerekening aan aangeslotene

- 7.7 De klacht van klaagster gaat in de kern over uitvoering van de rechtsbijstand door uitvoerder. In de onderhavige kwestie ziet de Tuchtraad aanleiding het handelen van uitvoerder indirect te toetsen, vanwege de nauwe en structurele band tussen aangeslotene en uitvoerder. Indien sprake zou zijn van laakbaar handelen in gedragsrechtelijke zin, is het aangeslotene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de rechtsbijstand, die zij heeft uitbesteed aan uitvoerder. Daarmee is aangeslotene tucht-rechtelijk verantwoordelijk voor het gedrag van uitvoerder.

Klaagster hanteert als uitgangspunt dat uitvoerder met inachtneming van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand ook zekere verplichtingen heeft jegens haar, als wederpartij van de verzekerde van aangeslotene. Uitvoerder heeft volgens klaagster als taak de-escalerend op te treden en in die zin ook de belangen van klaagster in het oog te houden.

De Tuchtraad volgt klaagster niet in deze uitgangspunten. Een rechtsbijstandsverlener treedt op ten behoeve van de eigen verzekerde en heeft bij de uitvoering van die rechtsbijstand grote vrijheid. Op de rechtsbijstandsverlener rust – in tegenstelling tot hetgeen klaagster meent – geen verplichting in het belang van de wederpartij een de-escalerende rol te vervullen. De rechtsbijstandsverlener is immers een partij-vertegenwoordiger. Hij behartigt de belangen van zijn eigen verzekerde en niet die van de wederpartij. Jegens de wederpartij dient de rechtsbijstandsverlener zich – naar analogie van de tuchtrechtspraak voor advocaten – slechts te onthouden van grensoverschrijdende gedragingen. Het gaat er dan bijvoorbeeld om dat geen onnodig grievende uitlatingen mogen worden gedaan. In die zin is er geen onderscheid tussen de vrijheid van een rechtsbijstandsverlener en die van een advocaat.

De Tuchtraad komt op basis van de informatie in het dossier en op basis van hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard tot het oordeel dat de wijze waarop uitvoerder de rechtsbijstand ten behoeve van de werkgever heeft uitgevoerd, de uitlatingen die uitvoerder in dat kader jegens klaagster heeft gedaan en de wijze waarop uitvoerder zich jegens haar heeft opgesteld niet van dusdanige aard zijn dat sprake is van grensoverschrijdend gedrag waarvan uitvoerder zich had behoren te onthouden. De klacht over het gebruik van het spreekwoord ‘de pot verwijt de ketel dat deze zwart

ziet' berust, zo is ter zitting gebleken, op een misverstand over de betekenis van het woord 'zwart ziet'. In het spreekwoord heeft dat de betekenis "zwart zijn", zodat de jurist van uitvoerder – anders dan klaagster heeft betoogd – niet is afgeweken van de betekenis van dat spreekwoord door "zwart is" te schrijven. De Tuchtraad is van oordeel dat dit misverstand niet van dien aard is of de omstandigheden van het geval niet zodanig zijn dat uitvoerder zich had moeten onthouden van het gebruik van een dergelijk spreekwoord. Ook in de overige door klaagster aangedragen informatie ziet de Tuchtraad geen aanleiding te concluderen dat sprake is geweest van grensoverschrijdend gedrag.

Conclusie

- 7.8 De Tuchtraad is daarom van oordeel dat het handelen/nalaten van uitvoerder niet van dien aard is dat het kan leiden tot klachtwaardig handelen van aangeslotene in de zin van enige gedragscode.

8. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat:

- (i) klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht;
- (ii) klaagster niet-ontvankelijk is voor zover haar klacht zich richt tegen uitvoerder;
- (iii) 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 21 december 2018 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, mr. E.H. Swaab, prof. mr. C.E. du Perron, mr. Th. Groeneveld, leden, in tegenwoordigheid van mr. D.G. Rosenquist, secretaris.