



UITSPRAAK 20-005

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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 Klaagster heeft bij aangeslotene een beroep gedaan op rechtsbijstand en op vrije advocaatkeuze in verband met rechtshulp bij haar claim jegens een fabrikant van borst-implantaten, die bij klaagster waren lek geraakt. Aangeslotene heeft met klaagster een vaststellingsovereenkomst gesloten in het kader van een afkoopregeling. Klaagster heeft zich bij de claim naar aanleiding van de borstimplantaten laten bijstaan door haar advocaat, die in onderhavige klacht optreedt als haar gemachtigde.

2.2 Klaagster heeft een klacht ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Nadat een oplossing is bereikt over de klacht die bij het Kifid was ingediend, heeft de gemachtigde van klaagster zich namens haar op het standpunt gesteld dat aangeslotene in strijd met de op haar rustende zorgplicht heeft gehandeld door stelselmatig rechtstreeks met klaagster te communiceren, zonder de gemachtigde van klaagster op enigerlei wijze bij de schriftelijke communicatie te betrekken. Volgens de gemachtigde van klaagster heeft aangeslotene geprobeerd de claim van klaagster af te kopen terwijl niet duidelijk was wat de omvang van de claim op derden was en wat de prestatie van aangeslotene zou moeten omvatten. Volgens de gemachtigde van klaagster dient de handelwijze van aangeslotene te worden beoordeeld aan de hand van de normen uit de Wet financieel toezicht (verder te noemen de Wft) en volgens hetgeen in het maatschappelijk verkeer betamelijk is. De Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft de tuchtklacht op 6 februari 2018 doorgeleid naar de Tuchtraad.

2.3 Na ontvangst van de klacht heeft de Tuchtraad de gemachtigde van klaagster bij brief van 13 februari 2018 gevraagd de tuchtklacht nader toe te lichten en daarbij kenbaar te maken welke gedragsnormen geschonden zijn. Bij brief van 26 maart 2018 heeft de gemachtigde van klaagster in reactie hierop laten weten dat aangeslotene heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende zorgplicht en andere gedragsnormen. Er zijn volgens de gemachtigde van klaagster verschillende gedragsnormen geschonden, opgenomen in de Kwaliteitscode rechtsbijstand uit 2014, de Gedragscode Verzekeraars 2015 en de Wft.



2.4 Na de behandeling ter zitting hebben partijen gecorrespondeerd over procedurele kwesties. Aangeslotene heeft bij brief van 2 januari 2019 inhoudelijk verweer gevoerd. Bij brief van 18 juli 2019 heeft de advocaat van klaagster repliek ingediend. Aangeslotene heeft bij brief van 24 september 2019 dupliek ingediend. In de periode tussen 6 februari en 24 juni 2019 is weer gecorrespondeerd over procedurele aspecten.

3. De klachten

3.1 In de onder 2.2 genoemde brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de onder 2.3 genoemde brief namens klaagster zijn de volgende klachten geformuleerd.

3.2 Aangeslotene heeft in strijd met de op haar rustende zorgplicht en andere gedragsnormen gehandeld door stelselmatig rechtstreeks met klaagster te communiceren, zonder de gemachtigde van klaagster op enigerlei wijze bij de schriftelijke communicatie te betrekken. Volgens de gemachtigde van klaagster heeft aangeslotene geprobeerd de claim van klaagster af te kopen terwijl niet duidelijk was wat de omvang van de claim op derden was en wat de prestatie van aangeslotene daarbij zou moeten omvatten. Voorts heeft aangeslotene haar plicht om te waken voor tegenstrijdige belangen ten onrechte beperkt tot het moeten waken voor een tegenstrijdigheid van het belang van een verzekerde met een derde partij. De plicht in kwestie heeft echter een bredere strekking volgens de gemachtigde van klaagster. Deze heeft uitdrukkelijk gewezen op het feit dat aangeslotene steeds direct contact heeft gezocht met klaagster over de afkoopregeling en dat de vordering op aangeslotene betrekking had op de rechtsbijstand in een geschil met aangeslotene en niet op de kosten die verband houden met de onderliggende vordering tegen derden. De gemachtigde van klaagster heeft verder opgemerkt dat de medische informatie die aangeslotene heeft opgevraagd niet noodzakelijk is voor het belang dan wel het inschatten van een redelijke kans op succes en dat de informatie geen verband houdt met het handelen van aangeslotene in deze zaak. Gemachtigde van klaagster betwist ten slotte de stelling van aangeslotene dat het via een kostenveroordeling verkrijgen van een vergoeding voor zijn inspanningen en werkzaamheden ten behoeve van de procedure bij de Tuchtraad een doel op zich is geweest. Zowel klaagster als haar gemachtigde konden niet voorzien dat de Voorzitter van de Geschillencommissie de klacht zou voorleggen aan de Tuchtraad.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft in haar in 2.4 genoemde brieven als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 Aangeslotene heeft uit de feiten opgemaakt dat klaagster zich afwisselend liet adviseren door haar gemachtigde en door aangeslotene als haar rechtsbijstandsverzekeraar. Aangeslotene beschouwt dit als de eigen keuze van klaagster. Voorts heeft aangeslotene opgemerkt dat niet alleen de gemachtigde van klaagster rechtsbijstand heeft verleend maar dat ook aangeslotene zelf als rechtsbijstandverlener is opgetreden. Aangeslotene heeft niet onverantwoord of onterecht aangedrongen op het sluiten van de vaststellingsovereenkomst tussen haar en klaagster. Anderhalf jaar na het eerste voorstel voor een vaststellingsovereenkomst van afkoop is deze gesloten met medeweten van de gemachtigde van klaagster.



Klaagster en haar gemachtigde hebben hiertegen geen bezwaren geuit. Aangeslotene heeft vanaf het moment van haar dekkingstoezegging zowel de optie van rechtsbijstandverlening als de optie van afkoop geboden. Het verzoek om medische informatie hield verband met de beoordeling van de verzekeringsdekking. Voor verzekeringsdekking moet immers sprake zijn van een geschil en van een redelijke kans op succes het geschil op te lossen. Met klaagster is een vaststellingsovereenkomst bereikt en aangeslotene merkt op dat klaagster zich niet heeft uitgesproken in de klacht bij de Tuchtraad. Aangeslotene meent hieruit te kunnen afleiden dat met deze klacht uiting wordt gegeven aan de kennelijke onvrede van de gemachtigde van klaagster. In het verlengde hiervan trekt aangeslotene de kwalificatie van de gemachtigde van klaagster als belanghebbende in twijfel.

5. Behandeling ter zitting

De Tuchtraad heeft de zaak behandeld op de zitting van 12 november 2018. Aan de zijde van aangeslotene zijn ter zitting van verschenen de heer [naam 1], statutair directeur en mr. [naam 2], legal counsel. Op de zitting was de gemachtigde van klaagster aanwezig. Ter zitting is afgesproken met partijen dat klaagster een op de behandeling van de klacht toegespitste machtiging zou verstrekken. Deze heeft de gemachtigde van klaagster per brief van 3 december 2018 aan de Tuchtraad gestuurd.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 Aan de Tuchtraad ligt de vraag voor of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen.

6.2 Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij medische informatie heeft opgevraagd omdat deze nodig was voor een dekkingsbeoordeling. Verder mocht aangeslotene in beginsel ervoor kiezen als alternatief voor dekking van rechtsbijstand een afkoopovereenkomst aan te bieden. Van omstandigheden die dit anders maken, is niet gebleken.

6.3 Aangeslotene had een tegengesteld belang bij de advisering over het tot stand komen van de vaststellingsovereenkomst. Zij mocht ten aanzien van deze overeenkomst daarom niet als rechtsbijstandverlener van klaagster op treden. Zij had klaagster direct moeten wijzen op de mogelijkheid om voor het tot stand komen van de vaststellingsovereenkomst om extern advies te vragen. De vaststellingsovereenkomst tussen aangeslotene en klaagster is echter tot stand gekomen toen klaagster door gemachtigde werd bijgestaan. Het verzuim van aangeslotene heeft klaagster dus niet in haar belangen geschaad, en is niet van voldoende gewicht om aangeslotene een tuchtrechtelijk verwijt te kunnen maken.

7. De beslissing

Het oordeel is dat de klacht ongegrond is.

Aldus is beslist op 10 februari 2020 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. E.H. Swaab en mr. C.E. du Perron, leden, in tegenwoordigheid van mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris.