



UITSPRAAK 21-001

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door:

de heer [naam klager] en mevrouw [naam klaagster], wonende te [woonplaats], hierna te noemen 'klagers',

met betrekking tot:

[naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. Inleiding

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 voor de beoordeling van belang zijnde feiten en het procesverloop

2.1 Aanleiding voor de klacht is een geschil tussen klagers en hun buurman. De buurman heeft klagers aansprakelijk gesteld. Hij is verzekerd voor rechtsbijstand bij aangeslotene en de verzekering wordt op grond van die overeenkomst uitgevoerd door [naam uitvoerder] (hierna: uitvoerder).

2.2 De buurman heeft klagers bij brief van 7 juli 2019 aansprakelijk gesteld voor de schade die is ontstaan doordat klagers de afwatering van een aanbouw op de riolering van de buurman hebben aangesloten. Klagers hebben hierop bij brief van 19 juli 2019 gereageerd. De buurman heeft zich vanaf dat moment op grond van zijn rechtsbijstandverzekering bij aangeslotene laten bijstaan door mr. [naam behandelaar] (hierna: de behandelaar). Vervolgens is tussen de behandelaar en klagers over de situatie gecorrespondeerd. De behandelaar heeft bij brief van 18 september 2019 namens de buurman (zijn cliënt) een aantal verzoeken gedaan. Daarbij heeft hij klagers een termijn gesteld tot 1 oktober 2019, waarna de buurman tot het treffen van rechtsmaatregelen zou overgaan.

Bij brief van 16 oktober 2019 hebben klagers gereageerd en voorgesteld de zaak aan de overlegrechter te [naam provincie] voor te leggen. De behandelaar heeft daarop laten weten dat hij meer inzicht wil krijgen in de problematiek die speelt en dat hij het [naam onderzoeksbureau] heeft ingeschakeld om de zaak te onderzoeken. Dit onderzoeksbureau heeft in december 2019 onderzoek gedaan. Uiteindelijk heeft [uitvoerder] besloten geen rapport te laten opmaken. Dit is niet aan klagers bericht. Zij hebben dit op 21 januari 2020 van het [naam onderzoeksbureau] gehoord. Klagers hebben de behandelaar vervolgens gevraagd om toe te lichten waarom geen rapport was opgemaakt en om hen te informeren over de vervolgstappen.



2.3 Klagers hebben op 4 februari 2020 over het gedrag van de behandelaar een klacht ingediend bij uitvoerder. In antwoord op deze klacht heeft mevrouw [naam 1 medewerker uitvoerder], medewerker van het klachtenteam van uitvoerder, per e-mail van 7 februari 2020, meegedeeld dat de klachtenprocedure niet is bedoeld voor wederpartijen maar voor klanten van uitvoerder. Een wederpartij mag wel verwachten correct te worden behandeld. Mevrouw [naam 2 medewerker uitvoerder], eveneens medewerker van het klachtenteam van uitvoerder, heeft, in een telefonisch contact op 12 februari 2020 en daarna bij brief van 20 februari 2020, meegedeeld dat het standpunt van mevrouw [naam 1 medewerker uitvoerder] niet juist is. Ook wederpartijen kunnen klachten over uitvoerder indienen. Voor de eerder gegeven onjuiste informatie heeft mevrouw [naam 2 medewerker uitvoerder] excuses aangeboden. Bij brief van 28 februari 2020 heeft mevrouw [naam 1 medewerker uitvoerder] vervolgens inhoudelijk gereageerd op de klacht van klagers.

2.4 Klagers hebben bij brief met bijlagen van 10 maart 2020 een klacht ingediend bij de Tuchtraad. Desgevraagd door de Tuchtraad hebben zij bij brief van 18 april 2020 uitgelegd dat zij als belanghebbenden kunnen worden aangemerkt omdat zij slachtoffers zijn door handelingen van verzekerden (in dit geval de buurman).

2.5 Aangeslotene heeft bij brief van 3 juni 2020 verweer gevoerd. Klagers hebben bij brief van 19 juni 2020 inhoudelijk gereageerd op dat verweer. Bij brief met bijlage van 30 juni 2020 hebben klagers de Tuchtraad laten weten dat uitvoerder het inhoudelijke dossier heeft overgedragen aan een advocaat. Aangeslotene heeft naar aanleiding van de door klagers ingediende stukken bij brief van 16 september 2020 een nadere reactie ingezonden. Klagers hebben de Tuchtraad per e-mail van 30 december 2020 laten weten dat de buurman een civiele procedure tegen hen heeft aangespannen bij de Rechtbank [naam provincie].

3. De klachten

3.1 Klagers hebben enerzijds geklaagd over het onprofessionele en niet-integere handelen van de behandelaar (klacht 1) anderzijds over de afwijzing door uitvoerder van de klacht over de behandelaar (klacht 2).

3.2 Klagers zijn van mening dat uitvoerder de Gedragscode Verzekeraars op meerdere punten heeft geschonden, en onder meer de volgende kernwaarden uit het oog heeft verloren:

- eenvoud en duidelijkheid;
- helder en open communiceren met klanten (waaronder ook belanghebbenden zoals klagers);
- het zorgdragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen;
- maatschappelijk betrokken zijn;
- de goede naam van de branche in stand houden;
- professioneel, zakelijk en integer handelen;
- het niet actief wijzen op bijvoorbeeld een klachtenprocedure bij het Verbond van Verzekeraars.



3.3 Ten aanzien van de klacht (1) over de behandelaar stellen klagers het volgende. De behandelaar heeft de vorderingen van de buurman onvoldoende onderbouwd ('op drijfzand gebaseerd') en onprofessioneel en niet integer gehandeld. De behandelaar heeft verschillende vragen van klagers niet beantwoord, de aansprakelijkstelling niet onderbouwd, de door klagers opgestuurde bewijzen niet beoordeeld en de buurman gefaciliteerd zijn pestgedrag jegens klagers voort te zetten. Ook heeft de behandelaar klagers, in zijn e-mails van 2 en 3 oktober 2019, onder druk gezet en gedreigd gerechtelijke stappen te ondernemen. De e-mail van 2 oktober 2019 waarin de behandelaar stelt *"Ik heb mijn brief ondertussen al twee weken geleden aan u gestuurd. Zo heel erg lastig is het juridisch gezien ook niet."*, wordt door klagers als intimiderend ervaren. Het is verwerpelijk dat de behandelaar probeert een akkoord van klagers te krijgen terwijl hij weet dat hij juridisch geen zaak heeft. Op het moment dat klagers voorstelden de zaak aan de rechter voor te leggen, reageerde de behandelaar dat hij zich in de zaak wilde verdiepen. De behandelaar heeft het [naam onderzoeksbureau] opdracht gegeven onderzoek te doen, en later verzocht geen rapport op te stellen. Bij dit onderzoek is duidelijk geworden dat er geen schade is en dat de buurman had gelogen. De behandelaar heeft hierover geen openheid van zaken gegeven. De vragen van klagers over het vervolg van de zaak bleven onbeantwoord, ook nadat klagers over het handelen van de behandelaar bij uitvoerder een klacht hadden ingediend. Het dossier werd evenwel toch aangehouden. Dit is in strijd met artikel 5.3 en 5.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Het gedrag van de buurman is aan te merken als pesten en de behandelaar is uitgebreid door klagers geïnformeerd over de gedragingen van de buurman jegens hen. De behandelaar had daarom waakzaam moeten zijn. Tegen die achtergrond zijn klagers van mening dat de behandelaar het pestgedrag van de buurman heeft gefaciliteerd en escalerend heeft gehandeld.

3.4 Ten aanzien van klacht 2 stellen klagers het volgende. De klacht van klagers over de behandelaar is niet juist behandeld. Klagers zijn aanvankelijk onjuist geïnformeerd over de mogelijkheid van het indienen van de klacht als wederpartij. Later is erkend dat die mogelijkheid bestaat en dat bij klachten van wederpartijen wordt getoetst aan de algemene fatsoensnormen. Voor klagers staat vast dat fatsoensnormen zijn overtreden. Mevrouw [naam 1 medewerker uitvoerder] heeft toegezegd klagers te informeren over het vervolg van de behandeling van het dossier maar zij is deze toezegging niet nagekomen. De inhoudelijke reactie van mevrouw [naam 1 medewerker uitvoerder] in haar brief van 28 februari 2020 is bovendien onjuist. De klacht is niet juridisch van aard maar gaat over het onprofessionele en niet integere gedrag van de behandelaar. Klagers hebben niet ervaren dat hun klacht serieus in behandeling is genomen. Klagers concluderen dat het feitelijk niet mogelijk is om als wederpartij van een verzekerde of als derde een klacht in te dienen over het gedrag van medewerkers van uitvoerder.

4. Het standpunt van aangeslotene

4.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

4.2 Aangeslotene heeft bij uitvoerder navraag gedaan naar aanleiding van de klacht. Voor zover de klacht raakt aan de inhoud van het geschil tussen klagers en de buurman, kan deze informatie door uitvoerder niet worden gedeeld. Aangeslotene heeft geen inzage in het dossier en kan daarom ook geen informatie over de status van het dossier delen. Uitvoerder behartigt de belangen van de buurman en niet die van klagers. Het beroep van klagers op artikel 5.3 van



de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is niet terecht, omdat dit artikel gaat over een verplichting van uitvoerder jegens haar verzekerden.

Uitvoerder is niet verplicht de wederpartij in te lichten over het belang van de zaak of de voortgang van het dossier of te reageren op verzoeken van de wederpartij. Zij is ook niet verplicht om de redenen voor het niet laten opmaken van een rapport door het [naam onderzoeksbureau] te delen met klagers. Van pestgedrag of het faciliteren van pestgedrag door uitvoerder is geen sprake. De uitlatingen van de behandelaar kunnen ook niet als intimiderend worden aangemerkt. Uitvoerder had na het onderzoek door het [naam onderzoeksbureau] wel transparanter kunnen communiceren en partijen moeten informeren over het verdere beloop van de kwestie. Van grensoverschrijdend gedrag is evenwel geen sprake.

4.3 De klacht over de behandelaar is in eerste instantie afgewezen op grond van onjuiste informatie. Daarvoor heeft uitvoerder excuses aangeboden. Daarna is de klachtprocedure wel correct doorlopen. Op grond van de polisvoorwaarden kan alleen een verzekerde een klacht indienen over het handelen van uitvoerder. Volgens het interne beleid staat die mogelijkheid echter ook open voor wederpartijen en/of derden. Deze klachtprocedure is alleen van toepassing in het geval van overschrijding van fatsoensnormen. Hiervan is geen sprake. Voor zover de klacht betrekking had op de inhoud van het dossier, kon deze niet worden beoordeeld en zijn daarover ook geen toezeggingen gedaan.

4.4 Aangeslotene concludeert daarom dat geen sprake is van onprofessioneel en niet-integer handelen door uitvoerder en dat de klachtprocedure uiteindelijk correct is verlopen. De Gedragscode Verzekeraars is niet geschonden en aangeslotene verzoekt de Tuchtraad de klachten ongegrond te verklaren.

5. Het oordeel van de Tuchtraad

5.1 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. Aan de Tuchtraad ligt daarbij de vraag voor of aangeslotene de goede naam van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.

Ontvankelijkheid klagers

5.2 Alvorens de Tuchtraad kan toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klachten, dient de Tuchtraad vast te stellen of klagers in hun klacht kunnen worden ontvangen.

5.3 Klagers hebben zelf 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 én (ii) klagers belanghebbenden zijn in de zin van de bijlage bij het Reglement. Klagers hebben aangevoerd dat zij als belanghebbenden zijn aan te merken in de zin van het Reglement nu zij het slachtoffer zijn van handelingen van een verzekerde (de buurman). De Tuchtraad volgt klagers in deze stelling. Hieraan doet niet af dat klagers zelf in het geschil met de buurman niet rechtstreeks aanspraak kunnen maken op hun verzekering. De Tuchtraad concludeert dat klagers kunnen worden ontvangen in hun klachten tegen aangeslotene (zie ook de uitspraak van de Tuchtraad TFD 18-016, overweging 7.5.)

5.4 In dit verband wijst de Tuchtraad er nog op dat de Tuchtraad uitsluitend klachten behandelt over aangeslotenen bij het Verbond van Verzekeraars. Omdat aangeslotene zich in dit geval bij de uitvoering van de overeenkomst tussen haar en haar verzekerde (de buurman) bedient van een uitvoerder, kan de aangeslotene worden aangesproken op de wijze waarop de uitvoerder heeft geopereerd (zie TFD 18-016, overwegingen 7.6 en 7.7).

Het handelen van uitvoerder en de toerekening aan aangeslotene

5.5 De klacht van klagers over het handelen van de behandelaar gaat in de kern over uitvoering van de rechtsbijstand door uitvoerder. In deze kwestie ziet de Tuchtraad aanleiding het handelen van uitvoerder wel degelijk (indirect) te toetsen, vanwege de nauwe en structurele band tussen aangeslotene en uitvoerder. Indien sprake zou zijn van laakbaar handelen in gedragsrechtelijke zin (in dit geval strijd met de Gedragscode Verzekeraars), is het aangeslotene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de rechtsbijstand die zij heeft uitbesteed aan uitvoerder. Daarmee is aangeslotene tuchtrechtelijk hierop aan te spreken.

5.6 De Tuchtraad stelt voorop dat een rechtsbijstandsverlener optreedt ten behoeve van de eigen verzekerde (in dit geval de buurman) en bij de uitvoering van die rechtsbijstand grote vrijheid heeft. Klagers hebben klachten over aangeslotene ingediend in hoedanigheid van wederpartij van de buurman. (Klagers hebben zelf geen dekking onder de eigen verzekering. Dit is niet in geschil). In deze verhouding geldt de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, waar klagers naar verwijzen, daarom niet. De rechtsbijstandsverlener is een partij-vertegenwoordiger. Hij behartigt de belangen van zijn eigen verzekerde en niet die van de wederpartij. Anders dan klagers stellen, rust op de rechtsbijstandsverlener geen verplichting om in het belang van de wederpartij een de-escalerende rol te vervullen. Jegens de wederpartij dient de rechtsbijstandsverlener zich – naar analogie van de tuchtspraak voor advocaten – wél 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 (zie ook uitspraak TFD 18-016 onder 7.7).

5.7 De Tuchtraad komt op basis van de informatie in het dossier tot het oordeel dat de wijze waarop (de behandelaar van) uitvoerder de rechtsbijstand ten behoeve van de buurman heeft uitgevoerd niet van dusdanige aard was dat sprake was van grensoverschrijdend gedrag jegens klagers waarvan uitvoerder zich had behoren te onthouden. Dat de behandelaar klagers lichtvaardig ('op losse gronden') heeft aangesproken, is niet gebleken.

Klager kan de behandelaar niet verwijten geen deskundigenrapport te hebben willen laten opmaken, nu de bewijslast in een eventuele procedure op de buurman zou rusten.

Wel merkt de Tuchtraad op dat van de behandelaar had mogen worden gevergd dat hij voortvarend had gehandeld na het inschakelen van het [naam onderzoeksbureau] en dat hij de wederpartij van het vervolg daarvan op de hoogte had gehouden. Dit is onvoldoende gebeurd waardoor de wederpartij onnodig in onzekerheid is gelaten en er mogelijk onnodige vertraging in de behandeling van het dossier is ontstaan. Aangeslotene erkent ook dat de betrokken partijen op de hoogte gesteld hadden moeten worden van de voortgang van deze kwestie. Dit is dus niet goed gegaan, maar niet dusdanig ernstig dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen oplevert. Hierbij weegt nog mee dat voor het overige voortvarend is gehandeld. Van schending van de Gedragscode Verzekeraars is geen sprake.



De behandeling van de klacht door uitvoerder

5.8 Ten aanzien van de klacht over de klachtbehandeling door uitvoerder is de Tuchtraad van oordeel dat niet kan worden gesproken van klachtwaardig handelen. De behandeling van de klacht was aanvankelijk niet adequaat maar dit is snel hersteld. Uitvoerder heeft daarvoor ook haar excuses aangeboden. Vervolgens is de klachtprocedure voortgezet en op een behoorlijke wijze behandeld. Dit klachtonderdeel acht de Tuchtraad daarom eveneens niet gegrond.

5.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klachten van klagers ongegrond zijn.

6. 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 23 maart 2021 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. F. Ensel, mr. Th. Groeneveld, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville en prof. mr. J.H. Wansink, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.