



UITSPRAAK 22-002

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [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 klachtbrief van klager van 20 mei 2021,
- de aanvulling op de klacht van klager van 21 mei 2021 en 5 juli 2021,
- het verweer van aangeslotene van 19 juli 2021,
- het aanvullend verweerschrift van aangeslotene van 20 juli 2021,
- de repliek van klager van 10 augustus 2021,
- de aanvullende stukken van klager van 16 augustus 2021,
- de dupliek van aangeslotene van 30 augustus 2021,
- de nadere akte van aangeslotene van 21 september 2021 in reactie op de aanvullende stukken van klager van 16 augustus 2021,
- de aanvullende informatie van aangeslotene van 13 oktober 2021,
- de reactie van klager van 22 oktober 2021.

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

2.1 Volgens klager heeft (de uitvoerder van) de rechtsbijstandsverzekeraar van zijn wederpartij in een procedure onbehoorlijk jegens hem gehandeld en is hem ten onrechte geen mogelijkheid geboden om daarover te klagen.

3. Gebruikte begrippen

- 3.1 aangeslotene: rechtsbijstandsverzekeraar van de huisarts van klager;
uitvoerder: [naam uitvoerder] (uitvoerder van de rechtsbijstand)
wederpartij: de huisarts van klager, met wie klager een geschil heeft;
klachtencoördinator: [naam 1] (als zodanig werkzaam bij uitvoerder);
behandelaar: [naam 2] (als zodanig werkzaam bij uitvoerder en behandelaar van het dossier van de huisarts);
SKGE: Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg
SKGE-klacht: de klacht van klager bij de SKGE;
[naam aangeslotene]-klacht: de klacht die klager heeft willen indienen bij (de uitvoerder van) aangeslotene;
Tuchtklachten: de klachten van klager bij de Tuchtraad.



4. De achtergrond van de zaak

4.1 Klager heeft een brief ontvangen van zijn huisartsenpraktijk. Volgens klager was met (de inhoud van) die brief zijn privacy geschonden. Klager heeft hierover een klacht ingediend bij de SKGE (hierna: de SKGE-klacht). In eerste instantie had klager de klacht gericht tegen de praktijk. Op verzoek van het SKGE en met instemming van zijn huisarts, die toen nog niet van rechtsbijstand was voorzien, is de klacht vervolgens geadresseerd aan de huisarts in plaats van aan de huisartsenpraktijk. De huisarts heeft zich in de procedure bij de SKGE laten bijstaan door de behandelaar. De behandelaar heeft in die procedure het verzoek gedaan de klacht niet-ontvankelijk te verklaren, voor zover deze was gericht tegen de huisarts. Bij tussenuitspraak van de SKGE van 28 april 2021 is klager ontvankelijk verklaard in zijn klacht tegen de huisarts.

4.2 Klager heeft de uitvoerder per e-mail van 29 april 2021 gevraagd waar hij terecht kon met zijn klacht over het handelen van de behandelaar (hierna: de [naam aangeslotene]-klacht). In reactie hierop ontving hij het bericht:

“Wij behandelen alleen klachten van onze leden die betrekking hebben op onze dienstverlening. Uw klacht zullen wij dan ook niet in behandeling nemen. (...)”

Op 1 mei 2021 heeft klager zijn vraag voorgelegd aan een MT-lid van de uitvoerder. Op 3 mei 2021 ontving hij van de klachtencoördinator de volgende reactie:

“Zoals u al is medegedeeld, neemt [naam aangeslotene] geen klachten van wederpartijen in behandeling. Ik verzoek u dan ook geen medewerkers van [naam aangeslotene] meer te benaderen.”

5. De klachten bij de Tuchtraad (de Tuchtklachten)

5.1 Klager heeft klachten over (I) het optreden van de behandelaar en (II) over het optreden van de klachtencoördinator.

5.2 De klachten over de behandelaar (I):

Klager is van mening dat de behandelaar met het verzoek bij SKGE om de klacht van klager niet-ontvankelijk te verklaren, gelet op de gemaakte afspraak dat de klacht tegen de huisarts werd gericht, een juridisch onhoudbaar standpunt heeft ingenomen. Hiermee heeft de behandelaar volgens klager de kennelijke bedoeling gehad de klachtbehandeling te traineren. Bovendien past deze houding niet bij een klachtenprocedure die als doel heeft de verhouding tussen partijen te normaliseren. De behandelaar heeft hiermee in strijd gehandeld met diverse bepalingen uit de Gedragscode Verzekeraars en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Klager heeft daarbij op het volgende gewezen:

“ ■ artikel 2.3, punt 11 van de Gedragscode Verzekeraars: op grond van dit artikel zou [naam aangeslotene] zorg moeten dragen voor een voortvarende en zorgvuldige afhandeling met oog voor alle betrokkenen.

■ artikel 3.2. van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand: op grond van dit artikel zou [naam aangeslotene] professioneel en respectvol om moeten gaan met elke partij die betrokken is bij de zaak.



- artikel 3.3 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand: op grond van dit artikel zou [naam aangeslotene] voortvarend en daadkrachtig moeten opereren. [naam aangeslotene] zou er zorg voor moeten dragen dat een zaak zo snel mogelijk wordt behandeld.
- artikel 3.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand: op grond van dit artikel zou [naam aangeslotene] integer moeten zijn (lees: afspraken nakomen, zich onthouden van juridisch onhoudbare standpunten en opzettelijk traineren)
- artikel 5.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand: op grond van dit artikel zou [naam aangeslotene] gemaakte afspraken zorgvuldig moeten vastleggen en bewaken/naleven.”

5.3 De behandelaar heeft ook ten onrechte tegen de uitspraak van de SKGE waarin klager ontvankelijk werd verklaard, bezwaar gemaakt. Een uitspraak van de SKGE is bindend. Door daartegen bezwaren in te brengen, frustreert de behandelaar een voortvarende behandeling van de klacht. De door de behandelaar genoemde onjuistheden blijken gebaseerd op het feit dat zij een onvolledig/onjuist inzicht heeft in de feiten. De behandelaar zet de uitspraak van de SKGE weg als ‘leugen en bedrog’. Dit is onterecht en ongepast. De behandelaar heeft hiermee in strijd gehandeld met artikel 2.3 punt 11 van de Gedragscode Verzekeraars en de artikelen 3.2, 3.3, 3.5 en 5.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, aldus nog steeds klager.

5.4 De klacht over de klachtencoördinator (II):

Klager stelt dat hij de klacht in lijn met paragraaf 3.3 van de Gedragscode Verzekeraars heeft voorgelegd aan aangeslotene (de [naam aangeslotene]-klacht). De klachtencoördinator heeft geweigerd serieus in te gaan op de klacht en handelt hiermee in strijd met artikel 7 en 8 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

6. Het standpunt van aangeslotene

6.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

6.2 Aangeslotene stelt dat de Tuchtraad niet bevoegd is voor zover de klacht ziet op schending van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Subsidiar stelt aangeslotene dat klager niet-ontvankelijk is in zijn klacht omdat niet voldaan is aan artikel 6 lid 2 sub f van het Reglement van de Tuchtraad, behoudens voor zover het gaat om de klacht die betrekking heeft op schending van de Gedragscode Verzekeraars.

6.3 Inhoudelijk heeft aangeslotene met betrekking tot de klacht over het handelen van de klachtencoördinator (bij de [naam aangeslotene]-klacht) naar voren gebracht dat de Kwaliteitscode Rechtsbijstand niet van toepassing is, zodat klager geen slachtoffer kan zijn van schending van die code. Verder stelt aangeslotene dat met de mededeling dat klachten van wederpartijen niet in behandeling worden genomen geen sprake is van schending van de artikelen 7 en 8 van de Kwaliteitscode.

6.4 Met betrekking tot de klacht over het handelen van de behandelaar (bij de SKGE-klacht) stelt aangeslotene dat het haar taak is te controleren of een klager ontvankelijk is en daarop zo nodig verweer te voeren. In dit geval waren er goede redenen om een niet-ontvankelijkheidsverweer te voeren. In afwachting van de uitspraak van de SKGE over de ontvankelijkheid heeft de behandelaar tijdens de procedure uitstel gevraagd voor het indienen van een inhoudelijk verweer. Er is geen gebrek aan voortvarend handelen geweest en hiermee

is geen regel uit de Gedragscode Verzekeraars geschonden. Van grensoverschrijdend gedrag van de behandelaar jegens klager is geen sprake geweest.

6.5 Het is mogelijk om tegen de tussenuitspraak over de ontvankelijkheid bezwaar in te dienen. Dit heeft geen gevolgen voor de voortvarendheid van de behandeling van de klacht. De behandelaar heeft inzicht in de feiten gegeven, maar geen onjuistheden benoemd. Kennelijk verschillen partijen daarover van mening. Van schending van artikel 2.3 punt II van de Gedragscode Verzekeraars is geen sprake. Hierin is een verplichting tegenover klanten opgenomen, maar klager is geen klant en de klacht gaat niet over een risico of de reikwijdte van een verzekering, aldus nog steeds aangeslotene.

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 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 klager bij de Tuchtraad

7.2 Alvorens de Tuchtraad kan toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klachten, dient de Tuchtraad vast te stellen of klager in zijn klacht kan worden ontvangen.

7.3 Klager heeft 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) klager belanghebbende is in de zin van de bijlage van bij het Reglement. Klager heeft aangevoerd dat hij als belanghebbende kan worden aangemerkt in de zin van het Reglement omdat hij slachtoffer is van handelingen van de rechtsbijstandsverzekeraar van de verzekerde. De klacht over het gedrag van de klachtencoördinator vloeit voort uit en hangt samen met de klacht over de behandelaar.

7.4 De Tuchtraad volgt klager in deze stelling en concludeert dat klager kan worden ontvangen in zijn klacht over aangeslotene (zie ook de uitspraken van de Tuchtraad TFD 18-016, overweging 7.5 en TFD 21-001, overweging 5.3). Daarbij geldt dat de Tuchtraad alleen kan toetsten aan de Gedragscode Verzekeraars, maar dat de normen daarvan door andere brancheregelingen kunnen worden ingekleurd.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

7.5 De eerste klacht van klager (I) heeft betrekking op het voeren van het niet-ontvankelijkheidsverweer door de behandelaar in de SKGE-procedure. De Tuchtraad stelt voorop dat een rechtsbijstandsverlener optreedt ten behoeve van de eigen verzekerde (in dit geval de huisarts) en bij de uitvoering van die rechtsbijstand grote vrijheid heeft. De rechtsbijstandsverlener dient zich – naar analogie van de tuchtrechtspraak voor advocaten – wél te onthouden van grensoverschrijdende gedragingen (zie ook de uitspraak van de Tuchtraad TFD 21-001 onder 5.6). De Tuchtraad is van oordeel dat de wijze waarop de behandelaar de rechtsbijstand ten behoeve van de huisarts heeft uitgevoerd niet van dusdanige aard is geweest dat sprake was van grensoverschrijdend gedrag jegens klager. Het invoeren van de niet-ontvankelijkheid, terwijl over de identiteit van de aan te spreken partij in de



procedure tevoren overeenstemming was bereikt met de huisarts, valt binnen de marges die de rechtsbijstandverlener bij de uitvoering van de rechtsbijstand heeft. Dit geldt eveneens voor het later in de procedure maken van bezwaar tegen de tussenuitspraak.

7.6 Klager heeft daarnaast (II) een klacht ingediend over de mededeling van de klachtencoördinator dat aangeslotene geen klachten van wederpartijen in behandeling neemt. De Tuchtraad oordeelt dat de mededeling van de klachtencoördinator, die inhoudt dat klager als wederpartij bij aangeslotene niet kan klagen, niet verenigbaar is met artikel 3.3 van de Gedragscode Verzekeraars. Hierin staat immers dat iedereen die vindt dat een aangeslotene niet handelt volgens deze gedragscode zich in eerste instantie tot (de directie van) die aangeslotene moet wenden. De Tuchtraad acht dit klachtonderdeel gegrond. Daaraan doet niet af dat de betreffende [naam aangeslotene]-klacht niet gegrond zou kunnen worden bevonden, omdat in de verhouding met klager de door hem ingeroepen Kwaliteitscode Rechtsbijstand niet van toepassing is.

7.7 De Tuchtraad ziet geen aanleiding voor het opleggen van een maatregel.

8. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht over het handelen van de behandelaar ongegrond. De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene ten onrechte niet heeft medegedeeld dat klager niet bij haar kon klagen en verklaart de klacht in zoverre gegrond.

Aldus is beslist op 25 januari 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.