



UITSPRAAK 22-005

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen
'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- Het verzoek van 14 januari 2021 van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, waarbij na te noemen tuchtklacht is doorgeleid naar de Tuchtraad.
- Het verweer van aangeslotene van 23 maart 2021.
- De reactie hierop (replik) van klagster van 21 april 2021.
- De dupliek van aangeslotene van 11 mei 2021.

Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën).

2. De tuchtklacht in het kort

2.1 De klacht gaat over de handelwijze van aangeslotene gedurende de behandeling van de dossiers van klagster. Aangeslotene heeft volgens klagster onvoldoende rekenschap gegeven van haar belangen, verwijtbaar een voorwaarde gesteld aan het delen van informatie en ten onrechte geweigerd samen op te trekken in de procedure tegen de advocaat.

3. De achtergronden van de zaak

3.1 Klagster heeft een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een geschil dat haar partner met zijn broer had over de ontvlechting van gezamenlijk vermogen en beleggingen in onroerend goed (geschil 1). Aangeslotene heeft daarvoor aanvankelijk dekking verleend. Hierna is de behandeling van dit geschil bij de rechtbank voortgezet door een advocaat. Na de uitspraak van de rechtbank in geschil 1 heeft aangeslotene de dekking ingetrokken en de kostenvergoeding beëindigd. De partner van klagster is tegen het vonnis in hoger beroep gegaan en is daarbij bijgestaan door een andere advocaat. Klagster was geen partij in dit geschil.

3.2 De eerste advocaat heeft zowel aangeslotene als (in een afzonderlijke procedure) de partner van klagster en klagster gedagvaard tot betaling van de kosten van zijn werkzaamheden in de procedure bij de rechtbank in geschil 1. Klagster en haar partner hebben voor het geschil met de eerste advocaat, een beroep gedaan op de verzekering en aangeslotene verzocht om rechtsbijstand (hierna: het incassogeschil of geschil 2). Dit verzoek is afgewezen. Klagster en haar partner hebben daarom op eigen kosten verweer gevoerd.



3.3 Klaagster en haar partner hebben bij aangeslotene een klacht ingediend over de beëindiging van de dekking voor geschil I en over de afwijzing van het verzoek om rechtsbijstand in het incassogeschil met de advocaat. Omdat het indienen van deze klachten niet tot een oplossing heeft geleid, zijn de klachten voorgelegd aan Kifid. Klaagster heeft in haar klacht ook tuchtklachten geuit.

3.4 De Geschillencommissie van Kifid heeft in haar uitspraak van 27 mei 2020 geoordeeld over de behandelbaarheid van de klachten. Voor zover de klachten behandelbaar waren zijn deze op een bemiddelzitting van de Geschillencommissie behandeld. Tijdens deze zitting is een schikking getroffen tussen klaagster, haar partner en aangeslotene.

3.5 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de tuchtklachten van klaagster bij brief van 14 januari 2021 aan de Tuchtraad doorgeleid en hem verzocht te onderzoeken of er sprake is van handelen in strijd met tuchtrechtelijke bepalingen. Partijen hebben schriftelijk (in twee rondes) hun standpunten uitgewisseld.

4. De tuchtklacht bij de Tuchtraad

4.1 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de volgende door klaagster in de procedure bij Kifid naar voren gebrachte tuchtrechtelijke klachten, doorgeleid naar de Tuchtraad:

i Nadat aangeslotene door de advocaat werd gedagvaard tot betaling van de declaratie van zijn werkzaamheden in de procedure bij de rechtbank in geschil I, heeft aangeslotene feitelijke informatie van klaagster gevraagd over declaraties die klaagster had betaald. Klaagster heeft aan deze verzoeken haar onvoorwaardelijke medewerking verleend. Toen zij vervolgens zelf ook door de advocaat werd gedagvaard (geschil 2) en in dat kader aan aangeslotene informatie vroeg, te weten de processtukken die aangeslotene in het geschil met de advocaat heeft opgesteld, is dat verzoek afgewezen. Aangeslotene heeft, per e-mailbericht van 27 oktober 2017, aan klaagster bericht dat zij de stukken uit coulance wilde verstrekken onder de voorwaarde: *“Voorwaarde is wel, dat jullie onherroepelijk verklaren af te zien van klachten of procedures tegen [aangeslotene], bij welke instantie dan ook, die betrekking hebben op het dossier ****.”* Klaagster is hiermee akkoord gegaan, omdat zij met de rug tegen de muur stond: de dekking in het geschil tussen haar partner en diens broer was ingetrokken en het verzoek om dekking in het incassogeschil met de advocaat was afgewezen. Aangeslotene heeft volgens klaagster misbruik gemaakt van haar positie als verzekeraar door deze verklaring af te dwingen. Zij heeft hiermee haar eigen belang laten prevaleren boven het belang van de verzekerde.

ii Naar aanleiding van de dagvaarding door de eerste advocaat heeft klaagster verzocht aan aangeslotene om in het incassogeschil samen op te trekken tegen de advocaat, omdat ook aangeslotene was gedagvaard door de advocaat tot betaling van diens declaratie. Aangeslotene heeft dit van de hand gewezen en heeft volgens klaagster aldus ook hier haar eigen belang laten prevaleren boven het belang van haar verzekerden. Dit is in strijd met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. Klaagster en haar partner zijn door deze handelwijze ernstig gedupeerd. Als aangeslotene wel samen met hen zou hebben opgetrokken tegen de advocaat, had deze zaak door één advocaat van aangeslotene kunnen worden behandeld en waren klaagster en haar partner advocaatkosten bespaard gebleven. Aangeslotene heeft klaagster geen enkele medewerking verleend in het geschil met de advocaat en heeft daarmee niet gehandeld als een redelijk handelend verzekeraar.



iii Aangeslotene heeft volgens klaagster bij de behandeling en beoordeling van de verzoeken om rechtsbijstand door klaagster, klachtwaardig gehandeld door zich onvoldoende rekenschap te geven van de belangen van klaagster en door tuchtrechtelijk klachtwaardig te handelen.

4.2 Klaagster heeft daarnaast in haar repliek nog naar voren gebracht dat uit de wijze waarop aangeslotene de schade heeft behandeld de indruk is ontstaan dat zij alles in het werk heeft gesteld om verdere dekking te weigeren. Aangeslotene heeft volgens klaagster haar maatschappelijke positie hiermee miskend en ook hierdoor tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld (klacht iv).

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft verweer gevoerd. Voor zover nodig zal daarop hieronder worden ingegaan.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van zijn Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen tegenover consumenten de goede naam van, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen en/of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in een bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen zoals deze tot stand zijn gebracht door de in de bijlage genoemde organisaties. Tot deze gedragscodes behoort de Gedragscode Verzekeraars.

6.2 Klaagster heeft in wezen vier klachten ingediend. Naast de in 4.1 genoemde drie klachten heeft klaagster bij repliek nog een vierde klacht geformuleerd. Deze klacht gaat over de wijze waarop de schade is afgewikkeld door aangeslotene en dat aangeslotene er alles aan zou hebben gedaan de dekking te weigeren.

6.3 De Tuchtraad acht zich voldoende voorgelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling. Hij overweegt als volgt.

Klacht i: Aangeslotene heeft in reactie op het verzoek van klaagster om de processtukken te verstrekken uit de procedure met de advocaat in het incassogeschil laten weten dat zij de stukken uit coulance wilde verstrekken onder de voorwaarde dat klaagster en haar partner “onherroepelijk verklaren af te zien van klachten of procedures tegen [aangeslotene], bij welke instantie dan ook, die betrekking hebben op het dossier ****.” Aangeslotene heeft in haar verweer naar voren gebracht dat deze voorwaarde door haar ongelukkig was geformuleerd en dat het niet haar bedoeling was om klaagster en haar partner van hun klachtrecht afstand te laten doen. Zij heeft betoogd dat met de voorwaarde was bedoeld om een regeling te treffen over de geschilpunten in het dossier die betrekking hadden op het geschil tussen de partner van klaagster en zijn broer, met andere woorden: een finale kwijting op de inhoud van dit dossier. Aangeslotene heeft op de voorwaarde overigens geen beroep gedaan. De Tuchtraad acht het stellen van de voorwaarde zoals geformuleerd in de e-mail van 27 oktober 2017 niet geoorloofd. Het handelen is echter, mede gelet op de toelichting die aangeslotene hierop heeft gegeven, niet van dien aard dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is.



6.4 *Klacht ii:* De Tuchtraad oordeelt voorts dat aangeslotene naar aanleiding van het verzoek van klaagster om dekking in het incassogeschil met de advocaat er blijk van had kunnen geven dat zij is nagegaan of klaagster als opdrachtgever van de advocaat kon worden aangemerkt, teneinde te bepalen of klaagster in dit geschil met de advocaat was betrokken in haar verzekerde, particuliere hoedanigheid. Aangeslotene is ogenschijnlijk zonder meer ervan uitgegaan dat klaagster in het incassogeschil geen rechten aan de verzekering kon ontlenen omdat dat geschil voortvloeide uit het zakelijke geschil waarin de partner van klaagster met zijn broer was verwickeld. In die zin acht de Tuchtraad begrijpelijk dat klaagster niet heeft ervaren dat aangeslotene zich voldoende rekenschap heeft gegeven van haar belangen. Dat aangeslotene heeft nagelaten een onderzoek naar de positie van klaagster in het incassogeschil in te stellen, althans om klaagster daarover in te lichten, is echter op zichzelf niet zo laakbaar dat het tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Dat zou anders kunnen zijn indien dat onderzoek onmiskenbaar zou hebben moeten leiden tot de uitkomst dat klaagster recht had op dekking. Daarvoor geldt echter hetgeen hierna in 6.5 wordt overwogen.

6.5 De Tuchtraad oordeelt uitsluitend over de tuchtrechtelijke aspecten van de klachten die door klaagster zijn geuit. Het oordelen over civielrechtelijke geschilpunten valt buiten de taak van de Tuchtraad. Omdat de overige klachtonderdelen zozeer samenhangen met de civielrechtelijke geschilpunten in het dossier zal de Tuchtraad daar geen oordeel over geven. Niet gebleken is dat aangeslotene civielrechtelijke standpunten heeft ingenomen die zij in redelijkheid niet kon innemen.

6.6 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. 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 3 maart 2022 door mr. E.M. Wesseling-van Gent, voorzitter, mr. E.J. Numann, prof. mr. C.E. du Perron en mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.