



UITSPRAAK 22-014

in de zaak nr. [dossiernummer]

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

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

1. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- De klacht van klager, doorgeleid door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid bij brief van 29 oktober 2021, met bijlagen.
- Het verweer van aangeslotene van 10 december 2021.
- De reactie (replik) van klager van 7 februari 2022.
- De dupliek van aangeslotene van 11 maart 2022.

Deze beslissing wordt gegeven op 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

De klacht gaat over de vraag of aangeslotene bij het opzeggen van de rechtsbijstandverzekering en het niet vergoeden van advocaatkosten in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft op 17 februari 2021 een klacht ingediend bij Kifid tegen aangeslotene. Aangeslotene heeft de rechtsbijstandverzekering van klagster per contractvervaldatum opgezegd vanwege een te hoog schadeverloop. Klaagster vorderde in de procedure bij de Geschillencommissie herstel van haar rechtsbijstandverzekering. Tevens vorderde zij van aangeslotene een vergoeding van gemaakte advocaatkosten ter hoogte van € 151.000,-. De Geschillencommissie heeft op 8 oktober 2021 uitspraak gedaan en geoordeeld dat de vorderingen van klagster dienden te worden afgewezen.

3.2 Nadat de Geschillencommissie uitspraak heeft gedaan, is de klacht van klagster door de Voorzitter van Geschillencommissie naar de Tuchtraad doorgeleid.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klaagster is van mening dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door bij het opzeggen van de rechtsbijstandverzekering en de beslissing over het vergoeden van de advocaatkosten, niet te handelen als redelijk handelend vakbekwaam verzekeraar. Aangeslotene heeft niet gehandeld volgens de eigen gedragsregels, te weten de Gedragscode



Verzekeraars 2018 (punten 7, 10, 11, 21) en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (punten 3.1, 5.4, 5.6).

4.2 Klaagster is ook van mening dat aangeslotene haar informatieplicht heeft geschonden door het hanteren van een foutieve lijst van ingediende claims en het verstrekken van een foutief polisblad. Verder geeft klaagster aan dat ze het niet eens is met de opzegging van de verzekering door aangeslotene. Ze verwijst daarbij naar punt 21 van de Gedragscode Verzekeraars: *‘Wij maken het mogelijk dat zoveel mogelijk (potentiële) klanten risico’s financieel af kunnen dekken en zullen ons inspannen te voorkomen dat mensen tegen hun wil onverzekerd zijn.’*

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Volgens artikel 1.1. van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand is een rechtsbijstandsverzekeraar in de zin van voornoemde code *‘degene die in de branche rechtsbijstand schadeverzekeringen sluit en die schadeverzekeringen ook afwikkelt.’* Voor de onderhavige kwestie is van belang dat de [aangeslotene] Rechtsbijstandverzekering wordt afgesloten door aangeslotene, maar wordt afgewikkeld door [naam uitvoerder] (hierna: ‘[naam uitvoerder]’). Zoals voorgeschreven in artikel 4:65 Van de Wet op het Financieel Toezicht (hierna: ‘de Wft’), heeft aangeslotene de uitvoering van haar rechtsbijstandverzekering uitbesteed aan [naam uitvoerder]. De bedrijfsvoeringen zijn overeenkomstig de Wft strikt gescheiden. Aangeslotene is daarom niet op de hoogte van de inhoud van de rechtsbijstandsclaims en ook niet van de manier waarop rechtshulp wordt uitgevoerd. Onder verwijzing naar de hiervoor genoemde artikelen en hetgeen is bepaald in artikel 1.1 uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, is aangeslotene van mening dat de door klaagster ingeroepen bepalingen zien op het handelen van de rechtshulpverlener, zijnde [naam uitvoerder] in dit dossier. Aangeslotene kan met het opzeggen van de rechtsbijstandsverzekering daarom niet in strijd gehandeld hebben met een van de genoemde punten. Zij trad immers niet op als rechtshulpverlener. Dat was [naam uitvoerder].

5.3 Aangeslotene vindt dat zij bij de opzegging van de verzekering niet in strijd heeft gehandeld met bepalingen uit de Gedragscode Verzekeraars. De verzekering is met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving en de polisvoorwaarden, per de jaarlijkse herzieningsdatum, opgezegd. Aangeslotene ging hiertoe over na eerst een waarschuwingsbrief aan klaagster te hebben gestuurd vanwege de hoge claimfrequentie. Nadat er vervolgens binnen enkele maanden toch nieuwe claims door klaagster werden ingediend, is besloten om de verzekering op te zeggen. De Geschillencommissie heeft in haar uitspraak geoordeeld dat aangeslotene de verzekering mocht beëindigen en dat dat niet in strijd is geweest met de redelijkheid en billijkheid.

5.4 Ook heeft aangeslotene niet in strijd gehandeld met de punten 10 en 11 van de Gedragscode Verzekeraars. Deze punten zien enerzijds op de betrouwbaarheid van aangeslotene wanneer er een verschil van inzicht bestaat met een andere verzekeraar, en anderzijds op de betrouwbaarheid en zorgvuldigheid van het schadebehandelingsproces. Dat was hier niet aan de orde.



5.5 Ten aanzien van de weigering om de advocaatkosten aan klagster te vergoeden, is het aangeslotene niet duidelijk op welke grond klagster meent dat aangeslotene in strijd heeft gehandeld met de Gedragscode Verzekeraars. Beantwoording van de vraag of advocaatkosten voor vergoeding in aanmerking komen, is primair aan [naam uitvoerder] als uitvoerder en niet aan aangeslotene als verzekeraar.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft ingevolge 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 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en heeft geen behoefte aan een mondelinge behandeling.

Ontvankelijkheid klager bij de Tuchtraad

6.3 Alvorens de Tuchtraad toekomt aan de inhoud van de klacht, beoordeelt de Tuchtraad de ontvankelijkheid van degene die een klacht indient. Die taak rust ook op de Tuchtraad indien sprake is van een klacht die hem op de voet van artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement is doorgezonden. Die doorzending brengt niet mee dat de klacht reeds daarom voor behandeling in aanmerking komt, zodat op de gebruikelijke wijze aan de hand van het Reglement beoordeling van de ontvankelijkheid dient te geschieden. Vergelijk in dit kader de uitspraken van de Tuchtraad TFD 19-003 en 18-001.

6.4 Op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement behandelt de Tuchtraad geen klachten

“die betrekking hebben op dezelfde aspecten waaromtrent bij de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds een klacht of geschil aanhangig is dan wel waarover de rechter of een andere bevoegde geschillenbeslechter reeds heeft geoordeeld”.

6.5 In haar uitspraak van 8 oktober 2021 heeft de Geschillencommissie geoordeeld dat aangeslotene de rechtsbijstandverzekering rechtsgeldig heeft opgezegd. De opzegging was naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Bij dit oordeel is de Geschillencommissie ook ingegaan op de lijst waarop het aantal ingediende claims staan vermeld en op het in de ogen van klagster onjuist verstrekte polisblad. De vergoeding van de advocaatkosten is door de Geschillencommissie ook afgewezen.

6.6 Uit het voorgaande volgt, gelet op artikel 5 lid 4 van het Reglement, dat de Tuchtraad geen inhoudelijk oordeel kan geven over de klacht van klagster, omdat deze klacht daarvoor te zeer verweven is met de geschilpunten waarover de Geschillencommissie heeft geoordeeld. Er resteren geen tuchtrechtelijke aspecten van de klacht waarover de Tuchtraad nog een oordeel moet geven.

6.7 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.



7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klaagster niet-ontvankelijk in haar klachten.

Aldus is beslist op 26 juli 2022 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. Th. Groeneveld, prof. mr. C.E. du Perron, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville en mr. A.J.P. Schild, leden. De secretaris heeft deze uitspraak, wegens uitdiensttreding, niet ondertekend.