



UITSPRAAK 23-013

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. De procedure voor de Tuchtraad

De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de klacht van klaagster die is doorgeleid door de voorzitter van de Geschillencommissie bij brief van 5 december 2022, met bijlagen;
- het verweerschrift van aangeslotene van 15 februari 2023;
- de reactie hierop (repliek) van klaagster van 1 april 2023; en
- de dupliek van aangeslotene van 3 mei 2023.

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

De klacht gaat over de weigering om rechtsbijstand te verlenen en over de klachtbehandeling van aangeslotene. Klaagster vindt dat aangeslotene in strijd met de gedragscode heeft gehandeld door geen rechtsbijstand te verlenen. Ook vindt klaagster dat aangeslotene bij de klachtbehandeling in strijd met de klachtenregeling van [naam verzekeraar] en daardoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft met ingang van 1 mei 2015 bij aangeslotene een rechtsbijstandsverzekering afgesloten. Op diezelfde datum is klaagster samen met [naam partner] een huisartsenpraktijk gestart. In verband met problemen in de samenwerking in deze huisartsenpraktijk heeft zij aangeslotene een aantal keer om rechtsbijstand verzocht.

3.2 Het eerste verzoek om rechtsbijstand heeft klaagster in mei 2016 telefonisch ingediend. Er waren strubbelingen ontstaan met haar partner in de huisartsenpraktijk. Aan klaagster is toen door een medewerkster van de Juridische Helpdesk van aangeslotene verteld dat nog geen sprake was van een juridisch geschil, waardoor op dat moment nog geen dekking onder de rechtsbijstandsverzekering bestond.

3.3 In november 2016 heeft klaagster een tweede verzoek om rechtsbijstand bij aangeslotene ingediend en daarbij het geschil binnen de samenwerking met haar partner in de huisartsenpraktijk schriftelijk aangemeld. Aangeslotene heeft toen dekking afgewezen, omdat het geschil was ontstaan gedurende de wachttijd van één jaar.



3.4 Tot slot heeft klagster in mei 2017 een derde verzoek om rechtsbijstand ingediend. Zij vroeg om advies in verband met betalingen vanuit de gemeenschappelijke rekening van de huisartsenpraktijk. Aangeslotene heeft geen dekking willen verlenen, omdat sprake was van samenhang met het eerdere rechtsbijstandsverzoek. Deze adviesvraag hing samen met de eerder aangemelde en voor dekking afgewezen dissociatieproblematiek. Door deze samenhang waarbij voor de verzekeringsdekking uitgegaan moet worden van de datum van het eerste geschil, kon klagster volgens aangeslotene geen aanspraak maken op rechtsbijstand.

3.5 Tevens heeft klagster met het oog op de aanstaande mogelijke dissociatie, contact opgenomen met [naam dienstverlener] met het verzoek haar onder andere te informeren over de algemene methodiek voor het berekenen van de goodwill van een huisartsenpraktijk. Haar toenmalige partner in de huisartsenpraktijk maakte ook gebruik van de diensten van [naam dienstverlener]. De opdracht tussen klagster en [naam dienstverlener] is door een toenmalig directielid van [naam dienstverlener] voortijdig beëindigd. In dit kader heeft [naam dienstverlener] aan klagster een voorstel gedaan en excuses aangeboden. Klagster heeft dit voorstel niet geaccepteerd.

3.6 Klagster was niet te spreken over de gehele gang van zaken en heeft bij aangeslotene een klacht ingediend. Ook over de behandeling van deze klacht door aangeslotene was klagster niet tevreden. Dat was voor haar reden om zich tot Kifid te wenden.

4. De klachten bij de Tuchtraad

4.1 De voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen. Klagster is van mening dat aangeslotene haar ten onrechte geen rechtsbijstand heeft verleend. Aangeslotene heeft volgens klagster bij en door de weigering rechtsbijstand te verlenen en bij de klachtbehandeling in strijd gehandeld met de volgende gedragsodes:

- Aangeslotene heeft de artikelen 3, 4 en 5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2019 geschonden. Er was geen sprake van duidelijke en heldere communicatie, en de professionaliteit liet ook te wensen over. De rechtsbijstandsverzoeken van klagster zijn niet zorgvuldig, deskundig, voortvarend en professioneel behandeld. Klagster is tevens niet gewezen op de klachtenprocedure en er heeft geen zorgvuldige overdracht van gegevens plaatsgevonden.
- Aangeslotene heeft de punten 12, 18 en 19 onder artikel 2.3 van de Gedragscode Verzekeraars 2018 geschonden. Hoewel klagster in een kwetsbare positie verkeerde, heeft aangeslotene ook de belangen van de tegenpartij behartigd. Klagster heeft meermalen geklaagd over schending van haar privacy en belangenverstremgeling, maar dit werd niet onderzocht. Ook reageerde aangeslotene telkens traag.
- Aangeslotene heeft de artikelen 5 en 6 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 geschonden. De rechtshulpverlener van de afdeling rechtsbijstand is ook de klachtbehandelaar geweest. Er is dus geen onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtbehandelaar heeft de procedure niet gevolgd, de klachtafhandeling heeft te lang geduurd, klagster heeft geen inzage gekregen in het klachtdossier en er kwam geen antwoord op de gestelde vragen. Ook heeft de klachtbehandelaar niet met alle betrokken partijen gesproken en is er geen onderzoek gedaan naar de werkprocessen en de wijze van communicatie op de desbetreffende afdelingen.



- Tot slot is klaagster van mening dat de voorwaarden van de rechtsbijstandsverzekering onduidelijk zijn over de afhandeling van geschillen. Er wordt ook naar artikelen verwezen die niet bestaan.

4.2 In haar klacht en de toelichting richt klaagster zich niet alleen tot aangeslotene, maar ook tot [naam dienstverlener], dat onderdeel is van [naam dienstverlener] Groep B.V. Zij wijst daarbij op binnen [naam dienstverlener] bestaande misstanden en stelt hierdoor schade te hebben geleden. Zo heeft [naam dienstverlener] zich schuldig gemaakt aan belangenverstremming door tevens de belangen van haar toenmalige partner in de huisartsenpraktijk te behartigen.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Voor zover relevant heeft aangeslotene als volgt gereageerd.

5.2 Aangeslotene is van mening dat, voor zover de klacht van klaagster is gericht tegen [naam dienstverlener], klaagster niet-ontvankelijk is.

5.3 Aangeslotene heeft uitvoerig het verloop van de drie rechtsbijstandsverzoeken toegelicht. Aangeslotene is van mening dat zij niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.4 Ten aanzien van het eerste rechtsbijstandsverzoek heeft aangeslotene toegelicht dat de juristen van de Juridische Helpdesk van aangeslotene aan de hand van de informatie die aan hen wordt gegeven tijdens het telefoongesprek, een voorzichtige inschatting maken over de verzekeringsdekking. Zo heeft de juriste die klaagster aan de telefoon heeft gehad de inschatting gemaakt dat nog geen sprake was van een juridisch geschil, waarvoor dekking bestond. Voor een definitief oordeel moet de verzekerde zijn of haar probleem als nieuwe zaak schriftelijk aanmelden. Dit heeft klaagster nagelaten te doen, terwijl ze hier wel op is geweest.

5.5 Ten aanzien van het tweede rechtsbijstandsverzoek in november 2016 heeft er tussen partijen zowel telefonisch als schriftelijk veelvuldig overleg plaatsgevonden. Zo heeft het [naam afdeling] van aangeslotene om nadere gegevens bij klaagster gevraagd. Nadat klaagster deze gegevens had verschaft, heeft aangeslotene een dekkingsstandpunt ingenomen. Ook nadien heeft er nog telefonisch overleg tussen partijen plaatsgevonden en heeft aangeslotene nog antwoord gegeven op nadere inhoudelijke vragen van klaagster.

5.6 Nadat het derde rechtsbijstandsverzoek door klaagster was ingediend, is er in overleg met het [naam afdeling] een afwijzend dekkingsstandpunt ingenomen. Hierna is er wederom uitgebreid telefonisch en schriftelijk contact geweest tussen partijen.

5.7 Aangeslotene is van mening dat het verwijt dat klaagster haar maakt, niet terecht is. Op basis van de feiten en de verzekeringsvoorwaarden kon klaagster geen aanspraak maken op verzekeringsdekking in haar geschil of geschillen met haar toenmalige partner in de huisartsenpraktijk. Hierover is uitvoerig en op heldere wijze tussen partijen gecommuniceerd.

5.8 Aangeslotene herkent zich tot slot ook niet in hetgeen klaagster stelt over de klachtafhandeling. In het kader van de klachtafhandeling hebben verschillende gesprekken



tussen klagster, haar toenmalige advocaat en aangeslotene plaatsgevonden. Er is veelvuldig aandacht geweest voor de klachten van klagster.

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

Ontvankelijkheid van klagster 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 namelijk 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.

6.4 Voor zover de klacht van klagster is gericht tegen [naam dienstverlener] is klagster niet-ontvankelijk. [naam dienstverlener] is geen lid van de beroeps- of bedrijfsorganisatie als bedoeld in artikel 1 onder c van het Reglement, te weten het Verbond van Verzekeraars. Zij is daarmee geen aangeslotene in de zin van artikel 1 onder d van het Reglement. Dit betekent dat de Tuchtraad niet bevoegd is het handelen van [naam dienstverlener] te toetsen aan de in de bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken en/of ereregelen.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten tegen aangeslotene

6.5 De klacht van klagster gericht tegen aangeslotene houdt in dat aangeslotene bij het weigeren rechtsbijstand te verlenen en de klachtafhandeling verschillende gedragscodes heeft geschonden. Los hiervan is klagster ook van mening dat aangeslotene haar ten onrechte geen rechtsbijstand heeft verleend.

6.6 De Tuchtraad is van oordeel dat in het dossier onvoldoende aanknopingspunten aanwezig zijn voor het oordeel dat aangeslotene bij het weigeren om rechtsbijstand te verlenen de door klagster genoemde gedragscodes heeft geschonden. De communicatie van de Juridische Helpdesk van aangeslotene naar aanleiding van het eerste verzoek om rechtsbijstand van klagster is ongelukkig te noemen, maar is niet van zodanige aard dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag. De Tuchtraad hecht er wel waarde aan te beklemtonen dat medewerkers van aangeslotenen die niet bevoegd zijn een definitief dekkingsoordeel te geven, terughoudendheid moet betrachten bij het doen van uitlatingen over de dekking. Indien daarover toch een mededeling wordt gedaan, is het van belang dat een voorbehoud wordt gemaakt. Duidelijk moet zijn dat het gaat om een voorlopige bevinding en



niet een definitief standpunt, en dat wordt gewezen op de mogelijkheden om wel een formele beslissing te verkrijgen door een schriftelijk verzoek te doen om dekking te verlenen.

6.7 Ook bij de klachtafhandeling heeft aangeslotene naar het oordeel van de Tuchtraad niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De klachtafhandeling is weliswaar traag op gang gekomen, maar uiteindelijk heeft er tussen klaagster en de juiste entiteit, de directie, een gesprek plaatsgevonden. Verder merkt de Tuchtraad op dat artikel 5 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 vereist dat de klacht wordt behandeld door een ander dan degene die het besluit heeft genomen waarover wordt geklaagd. Niet gebleken is dat aangeslotene in strijd met deze bepaling heeft gehandeld. Tevens is de Tuchtraad van oordeel dat het proces rondom de klachtafhandeling voldoende duidelijk moet zijn geweest voor klaagster. Daarbij neemt de Tuchtraad in aanmerking dat klaagster is bijgestaan door een advocaat.

6.8 Voor zover klaagster erover klaagt dat aangeslotene ten onrechte geen rechtsbijstand heeft verleend, oordeelt de Tuchtraad als volgt. Het staat aangeslotene vrij om een eigen afweging te maken van de feiten en omstandigheden in een dossier en op basis van die afweging een standpunt in te nemen, mits zij daarbij de gedragsregels in acht neemt die gelden voor het verzekeringswezen. Zoals hiervoor in overweging 6.6 is overwogen is niet gebleken dat aangeslotene gedragsregels heeft geschonden. De Tuchtraad toetst verder enkel of aangeslotene een in rechte redelijkerwijs verdedigbaar standpunt heeft ingenomen. Niet gebleken is dat aangeslotene op dit punt een niet redelijkerwijs verdedigbaar standpunt heeft ingenomen.

6.9 Beslist zal worden zoals hierna vermeld.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart klaagster niet-ontvankelijk ten aanzien van haar klacht gericht tegen [naam dienstverlener].

De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad en verklaart de klachten tegen aangeslotene ongegrond.

Aldus is beslist op 3 oktober 2023 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. S. Rutten, secretaris.