



UITSPRAAK 24-002

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 29 juni 2023,
- het e-mailbericht van klager van 7 augustus 2023,
- het verweer van aangeslotene van 11 oktober 2023,
- de repliek van klager van 31 oktober 2023,
- de dupliek van aangeslotene van 15 november 2023.

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

Volgens klager heeft aangeslotene, als rechtsbijstandsverlener van de wederpartij van klager, de belangen van klager onnodig of onevenredig geschaad. Aangeslotene heeft daarmee in strijd gehandeld met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager wilde geïnformeerd worden over en betrokken worden bij de medische situatie van zijn moeder. Hij heeft hierover een geschil gehad met [naam verzekerde] (hierna: de verzekerde) die optrad namens de moeder van klager. De verzekerde heeft in dit kader een beroep gedaan op haar rechtsbijstandsverzekeraar. Deze verzekeraar heeft het verlenen van rechtsbijstand op grond van de Wet op het financieel toezicht uitbesteed aan aangeslotene als zelfstandig schaderegelingskantoor.

3.2 Op verzoek van de verzekerde heeft een jurist van aangeslotene (hierna: de jurist) klager bij brief van 10 november 2017 geïnformeerd over diens juridische positie. De jurist heeft klager onder meer meegedeeld dat klager geen recht heeft op inzage in de medische informatie van zijn moeder.

3.3 De moeder is in juni 2022 overleden. Per e-mail van 10 mei 2023 heeft de jurist klager namens de verzekerde geïnformeerd over de afwikkeling van de nalatenschap van zijn moeder.



4 De klachten bij de Tuchtraad

Klager klaagt over de inhoud van de brief van de jurist van 10 november 2017 en stelt dat de jurist heeft gehandeld in strijd met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (hierna: de Kwaliteitscode). De klacht valt uiteen in drie onderdelen.

(i) De jurist heeft zich voorafgaand aan zijn brief van 10 november 2017 er niet van vergewist dat er daadwerkelijk een juridisch geschil was tussen de verzekerde en klager. De jurist heeft hiermee niet zorgvuldig, professioneel en respectvol gehandeld. Dit is in strijd met art. 3.2 van de Kwaliteitscode.

(ii) Het zonder wederhoor verzenden van de brief van 10 november 2017 bracht het risico mee dat de verstandhouding tussen klager en de verzekerde zou worden verstoord. Deze brief was niet oplossingsgericht. Anders dan aangeslotene stelt, heeft de jurist in zijn brief van 10 november 2017 feiten geponeerd waarvan hij wist of redelijkerwijs kon weten dat die in strijd met de waarheid zijn. De jurist schrijft in de betreffende brief: *“Uw moeder heeft schriftelijk en notarieel laten vastleggen dat alleen mijn cliënt mag worden geïnformeerd over en betrokken worden bij een eventuele medische behandeling”*. Tot 21 mei 2019 was de moeder van klager nog volledig wilsbekwaam. De volmacht aan de verzekerde op grond van het levenstestament van de moeder was daarmee nog niet van kracht. De bewering van de jurist was dus onjuist waarmee de jurist de zaken onnodig op de spits heeft gedreven. Omdat klager vóór 10 november 2017 geen wederpartij van de verzekerde was, had aangeslotene voor die datum dus wel degelijk een de-escalerende rol jegens klager. Hij stond een oplossing voor de wens van klager om te worden geïnformeerd over de medische situatie van zijn moeder in de weg. De jurist heeft hiermee in strijd met artikel 3.4 van de Kwaliteitscode gehandeld.

Met het niet in acht nemen van de artikelen 3.2 en 3.4 van de Kwaliteitscode heeft de jurist bij de behartiging van de belangen van de verzekerde de belangen van klager als wederpartij onnodig of onevenredig geschaad. Hiermee zijn de verhoudingen onnodig op scherp gezet.

(iii) De jurist heeft met de brieven van 10 november 2017 en 10 mei 2023 onder de vlag van aangeslotene vriendendiensten verricht voor de verzekerde. Hij heeft hiermee in strijd gehandeld met artikel 3.5 van de Kwaliteitscode.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Aangeslotene stelt dat klager niet heeft gesteld en dat ook niet aannemelijk is geworden dat klager als belanghebbende is aan te merken. De stelling van klager dat het ‘verstoord raken van de verhouding’ tussen hem en zijn moeder meebrengt dat hij slachtoffer is van handelingen van verzekerde, is naar de mening van aangeslotene niet juist. Aangeslotene is van mening dat klager niet in zijn klacht kan worden ontvangen.

5.3 Op grond van artikel 3.5 aanhef en onder a van de Kwaliteitscode is aangeslotene verplicht om vertrouwelijk om te gaan met het dossier. Aangeslotene kan niet uitputtend verweer voeren tegen de stellingen van klager zonder in strijd te handelen met deze geheimhoudingsverplichting.



5.4 Klager komt als wederpartij geen beroep toe op de Kwaliteitscode. Het verwijt van klager dat aangeslotene zijn belangen onnodig of onevenredig heeft geschaad door te handelen in strijd met artikel 3.2 en 3.4 van de Kwaliteitscode is dus niet terecht. Aangeslotene heeft geen verplichting om jegens de wederpartij een de-escalerende rol te vervullen. Zij heeft bij het uitvoeren van de rechtsbijstand aan haar verzekerde een grote vrijheid.

5.5 Aangeslotene heeft het handelen van haar jurist beoordeeld aan de hand van de maatstaf die de tuchtrechter van de Nederlandse Orde van Advocaten (Nova) heeft bepaald als het gaat om klachten van een wederpartij over de advocaat die de belangen van een cliënt behartigt. Aangeslotene stelt: *“Deze maatstaf is aldus dat de advocaat van de wederpartij een grote mate van vrijheid toekomt de belangen van zijn cliënt te behartigen op een wijze die hem goedgevindt. Die vrijheid is niet onbeperkt, maar kan onder meer worden begrensd indien de advocaat (1) zich onnodig grievend uitlaat over de wederpartij, (2) feiten naar voren brengt waarvan hij weet of redelijkerwijs kan weten dat zij in strijd met de waarheid zijn, of indien (3) de advocaat (anderszins) bij de behartiging van de belangen van zijn cliënt de belangen van de wederpartij onnodig of onevenredig schaadt zonder dat daarmee een redelijk doel wordt gediend.”* Aangeslotene is van mening dat zij de algemene normen van fatsoen jegens klager niet heeft overschreden en dat er geen sprake is van aantasting van de goede naam van het verzekeringsbedrijf, noch van schade van het aanzien van en vertrouwen in de bedrijfstak.

5.6 Het verwijt van klager dat de jurist in de brief van 10 november 2017 een onjuiste weergave van de feiten geeft door mee te delen dat klager geen recht heeft op inzicht in de medische situatie van zijn moeder, is niet terecht. Dit betreft niet een onjuiste weergave van de feiten maar een juridisch gekwalificeerde weergave van het medisch beroepsgeheim en de notariële akte. Dit beroepsgeheim houdt in dat de behandelend artsen van de moeder zonder toestemming van de moeder geen medische informatie mochten verstrekken aan derden zoals klager. Ook de stelling dat er tot 10 november 2017 geen sprake was van een geschil tussen klager en zijn moeder is niet juist. Uit het dossier van aangeslotene blijkt dat er ook vóór die datum sprake was van een geschil. Anders dan klager stelt, is aangeslotene ook tot geheimhouding verplicht als er (nog) geen sprake is van een geschil.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 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.

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



6.4 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 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 verzekerde namens wie de jurist de brief van 10 november 2017 heeft gestuurd. Door deze brief is de verstandhouding tussen klager en zijn moeder ernstig verstoord geraakt, aldus klager.

6.5 De Tuchtraad volgt klager in zijn stelling dat hij als belanghebbende kan worden aangemerkt en concludeert dat klager kan worden ontvangen in zijn klacht over aangeslotene (zie ook de uitspraak van de Tuchtraad TFD 22-002 overweging 7.3, TFD 21-001 overweging 5.3 en TFD 18-016 overweging 7.5). Daarbij geldt dat de Tuchtraad alleen kan toetsen aan de Gedragscode Verzekeraars, maar dat de normen daarvan door andere brancheregelingen kunnen worden ingekleurd.

Inhoudelijke beoordeling van de klachten

6.6 De Tuchtraad stelt voorop dat een rechtsbijstandsverlener optreedt ten behoeve van de eigen verzekerde (in dit geval [naam verzekerde]) en bij de uitvoering van die rechtsbijstand grote vrijheid heeft. Klager heeft in hoedanigheid van wederpartij van de verzekerde een klacht over aangeslotene ingediend. In die verhouding geldt de Kwaliteitscode waar klager naar verwijst niet. De rechtsbijstandsverlener is een partij-vertegenwoordiger. Hij behartigt de belangen van zijn eigen verzekerde en niet die van de wederpartij. Anders dan klager stelt, rust op de rechtsbijstandsverlener geen verplichting om in het belang van de wederpartij een de-escalerende rol te vervullen. De rechtsbijstandsverlener dient zich – naar analogie van de tuchtrechtspraak voor advocaten – wél te onthouden van grensoverschrijdend gedrag jegens klager. 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).

6.7 De Tuchtraad is van oordeel dat uit de informatie in het dossier niet blijkt dat de jurist zich grensoverschrijdend – waarmee in deze context is bedoeld: niet behoorlijk – heeft gedragen jegens klager bij de verlening van rechtsbijstand aan de verzekerde van aangeslotene. Het handelen van de jurist valt binnen de marges die de rechtsbijstandsverlener bij de uitvoering van de rechtsbijstand heeft. Van een ‘vriendendienst’ was ook geen sprake.

6.8 Klager heeft aangevoerd dat de volmacht van zijn moeder aan [naam verzekerde] op basis van haar levenstestament op het moment van de brief van 10 november 2017 nog niet van kracht was. De Tuchtraad stelt vast dat niet is gebleken dat het levenstestament de basis was of kon zijn voor de volmacht van de moeder aan de verzekerde. Het dossier biedt evenwel onvoldoende feitelijke informatie om vast te stellen of de verzekerde van aangeslotene op andere gronden gevolmachtigd was door de moeder van klager. Ook zonder volmacht van de moeder aan de verzekerde had klager echter – zonder toestemming van zijn moeder – geen recht op de medische informatie omtrent zijn moeder, nu het om vertrouwelijke gegevens gaat. Dit laatste heeft de jurist in zijn brief uitdrukkelijk vooropgesteld. Ook als de jurist in zijn brief ten onrechte van een volmacht zou zijn uitgegaan, is klager daardoor dus niet benadeeld.

6.9 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de klachten van klager ongegrond zijn.



7. De beslissing

De Tuchtraad komt tot het oordeel dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, niet heeft geschaad.

Aldus is beslist op 8 maart 2024 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. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.