

UITSPRAAK 24-006

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], wonende te [plaatsnaam], 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 brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 5 december 2023,
- het verweer van aangeslotene van 4 maart 2024,
- de repliek van klaagster van 15 maart 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 8 april 2024.

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

Klaagster vindt dat aangeslotene bij de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand niet te goeder trouw heeft gehandeld en haar steeds heeft tegengewerkt. Volgens klaagster heeft aangeslotene haar zaak doelbewust en zonder inhoudelijke argumentatie afgewezen. Zij is van mening dat aangeslotene geen oog heeft gehad voor de door haar aangedragen (tegen)argumenten.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft een rechtsbijstandverzekering waarvan de uitvoering is opgedragen aan aangeslotene. Klaagster heeft een beroep op haar verzekering gedaan omdat zij de gemeente [plaatsnaam] (hierna te noemen: de gemeente) wilde aanspreken tot vergoeding van de door haar geleden schade vanwege de aanwezigheid van een grote hoeveelheid puin in grond die zij van de gemeente had gekocht.

3.2 Aangeslotene heeft de rechtsbijstand gestaakt omdat zij van mening was dat er onvoldoende mogelijkheden waren om de gemeente met succes aan te spreken. Klaagster kon zich hierin niet vinden en heeft bij aangeslotene geïnformeerd naar de mogelijkheid om een second opinion in te winnen bij een onafhankelijke jurist. Het dossier is vervolgens beoordeeld door een advocaat in dienst bij aangeslotene. Deze jurist heeft geoordeeld dat er geen redelijke kans op succes was voor klaagster. Aangeslotene heeft klaagster gewezen op de geschillenregeling voor het geval zij zich niet in dit oordeel zou kunnen vinden. De in het kader van de geschillenregeling ingeschakelde externe advocaat is tot de conclusie gekomen dat de zaak van klaagster tegen de gemeente wel een redelijke kans van slagen had. Daarop is de

rechtsbijstandsverlening aan klagster hervat. Klagster en de gemeente zijn tijdens een zitting bij de Rechtbank Gelderland tot een schikking gekomen op grond waarvan klagster van de gemeente een bedrag van € 19.000,- heeft ontvangen.

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.

4.2 Klagster voert aan dat de beoordeling van haar rechtspositie door aangeslotene niet alleen kwalitatief slecht was, maar dat ook consequent haar juridische (en betere) argumenten opzij zijn geschoven zonder enige inhoudelijke onderbouwing. Daardoor kreeg klagster het gevoel dat de juridisch specialist niet aan haar kant stond. Aangeslotene is weliswaar bereid geweest om één brief aan de gemeente te schrijven, maar deze inspanning staat niet in verhouding tot het onterecht en ongemotiveerd ontzeggen van rechtsbijstand. Zo heeft de juridisch specialist van aangeslotene het standpunt ingenomen dat door het ontbreken van een ingebrekestelling geen aanspraak gemaakt kon worden op schadevergoeding. Ook zou volgens de juridisch specialist bij een beroep op dwaling alleen volledige vernietiging van de overeenkomst en geen nadeelsopheffing gevorderd kunnen worden. Verder heeft de juridisch specialist een laag van 23 centimeter puin over de gehele oppervlakte van het bouwterrein 'relatief laag' genoemd. Dit is een arbitraire uitspraak over een onderwerp waarin de juridisch specialist niet gespecialiseerd was en waardoor bij klagster de indruk ontstond dat hij gaten in het betoog van klagster probeerde te schieten in plaats van in dat van de wederpartij.

4.3 Het onvoldoende (schriftelijk) toelichten van de visie van aangeslotene op de rechtspositie van klagster was niet, zoals aangeslotene stelt, een ongelukkige communicatiefout. De juridisch specialist heeft kennisgenomen van de argumenten van klagster en heeft bewust besloten om deze, ondanks de expliciete verzoeken die klagster heeft gedaan, niet te adresseren. Ook na indiening van een klacht heeft aangeslotene niet inhoudelijk gereageerd op de argumenten van klagster. En aangeslotene heeft ook in haar verweerschrift in de procedure bij de Tuchtraad doen voorkomen alsof haar juridisch specialist een inhoudelijk valide standpunt heeft ingenomen.

4.4 Klagster concludeert dat de medewerkers van aangeslotene ofwel volledig incompetent zijn ofwel dat aangeslotene zich stelselmatig van een tegenwerkings- en ontmoedigingsstrategie bedient, om zo min mogelijk zaken te hoeven behandelen. Aangeslotene heeft in de zaak van klagster niet te goeder trouw gehandeld. Pas nadat zij daartoe door de extern verkregen second opinion was gedwongen, heeft aangeslotene de rechtsbijstand vergoed die klagster op basis van haar overeenkomst toekwam.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Aangeslotene volgt klagster niet in haar bewoordingen dat zij stelselmatig een tegenwerkings- en ontmoedigingsbeleid zou voeren om maar zo min mogelijk zaken te hoeven behandelen. De kern van de discussie tussen klagster en de gemeente was de vraag of klagster redelijkerwijze rekening heeft moeten houden met de op het door haar gekochte

bouwterrein aangetroffen hoeveelheid puin. Een juridisch specialist van aangeslotene heeft de rechtspositie van klaagster beoordeeld, maar zag geen mogelijkheden om haar zaak met een redelijke kans op succes te bepleiten. Het oordeel van de kans op succes is, op verzoek van klaagster, opnieuw getoetst door een advocaat in dienst van aangeslotene.

5.3 Klaagster is in het kader van de geschillenregeling in het gelijk gesteld. Aangeslotene heeft uitvoering gegeven aan het bindend advies en de advocaat naar keuze van klaagster ingeschakeld en betaald. Tussen klaagster en de gemeente is een schikking getroffen, maar de uitkomst van de procedure stond niet op voorhand vast. Aan deze uitkomst kan dus niet de conclusie worden verbonden dat de argumenten van klaagster meer steekhoudend waren dan die van de juridisch specialist van aangeslotene. Ook volgt hieruit niet dat de juridisch specialist onzinnige argumenten heeft genoemd of dat aangeslotene zich stelselmatig van een tegenwerkings- en ontmoedigingsstrategie bedient om zo min mogelijk zaken actief te hoeven behandelen.

5.4 Het dossier van klaagster is na ontvangst van het verzoek om rechtsbijstand niet snel genoeg in behandeling genomen. Ook is na de interne second opinion niet voldoende (schriftelijk) aan klaagster toegelicht waarom het overleg met de advocaat in dienst niet tot een andere visie op haar rechtspositie leidde, temeer nu klaagster om een onderbouwing had gevraagd. Op deze onderdelen is de afwikkeling van het verzoek om rechtsbijstand niet goed verlopen. Aangeslotene biedt hiervoor excuses aan en zal hiervoor intern aandacht vragen.

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.

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

6.3 Klaagster vindt dat aangeslotene bij de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand niet te goeder trouw heeft gehandeld en haar steeds heeft tegengewerkt. Volgens klaagster heeft aangeslotene haar zaak doelbewust en zonder inhoudelijke argumentatie afgewezen. Zij is van mening dat aangeslotene geen oog had voor de door haar aangedragen (tegen)argumenten.

6.4 De Tuchtraad is met klaagster van oordeel dat de kwaliteit van de beoordeling door aangeslotene van de vraag of de zaak van klaagster een redelijke kans van slagen zou hebben, ver onder de maat is geweest. Zo heeft klaagster er terecht op gewezen dat het standpunt van de juridisch specialist dat geen aanspraak op schadevergoeding kan worden gemaakt door het ontbreken van een ingebrekestelling, onjuist was. Ook heeft zij terecht erop gewezen dat de door de juridisch specialist benoemde uitsluitende gevolgen van een geslaagd beroep op dwaling niet juist waren. Het voorgaande klemt temeer omdat klaagster haar vordering reeds zelf van een stevige juridische onderbouwing had voorzien. De wijze waarop eerst de juridisch specialist en daarna de interne advocaat aan wie een second opinion was gevraagd, de

argumenten van klaagster terzijde hebben geschoven, valt dan ook niet goed te begrijpen. In zoverre heeft aangeslotene bij de verleende dienstverlening dan ook niet de zorgvuldigheid betracht die van haar mag worden verwacht. Aangeslotene heeft ook geen zelfinzicht getoond door in de procedure bij de Tuchtraad voet bij stuk te houden en ter onderbouwing van haar standpunt dat zij destijds in redelijkheid heeft kunnen oordelen dat de vordering van klaagster geen redelijke kans van zaken had, te verwijzen naar de argumenten van de wederpartij (de gemeente).

6.5 De Tuchtraad kan zich indenken dat bij klaagster de indruk is ontstaan dat er bij aangeslotene geen daadwerkelijke bereidheid heeft bestaan om rechtsbijstand te verlenen in haar zaak. De voormelde gang van zaken in de zaak van klaagster is op zichzelf evenwel onvoldoende om in meer algemene zin te kunnen concluderen dat aangeslotene een ‘ontmoedigingsstrategie’ hanteert, zoals klaagster aangeslotene verwijt. De Tuchtraad wil in dit geval aannemen dat het geval van klaagster een enkel – te betreuren – incident betreft, en dat aangeslotene hieruit lering zal trekken, zodat soortgelijke klachten tegen aangeslotene in de toekomst zullen uitblijven. Verder stelt de Tuchtraad vast dat aangeslotene zich wel zelfkritisch heeft getoond waar het betreft de snelheid en de wijze waarop de communicatie met klaagster is verlopen en daarvoor haar excuses heeft aangeboden. Van belang is verder dat de kwalitatief gebrekkige juridische analyse door aangeslotene uiteindelijk niet eraan in de weg heeft gestaan dat aan klaagster rechtsbijstand is verleend. De procedure bij aangeslotene is zo ingericht dat indien een verzekerde zich niet kan vinden in het advies van aangeslotene over de haalbaarheid van de zaak, de mogelijkheid van de geschillenregeling openstaat. Deze geschillenregeling maakt integraal deel uit van de procedure voor de behandeling van dossiers. Klaagster is na de second opinion door aangeslotene op deze geschillenregeling gewezen, zij heeft van deze geschillenregeling gebruik gemaakt en aangeslotene heeft de kosten van de door klaagster gekozen advocaat vergoed. Dit heeft uiteindelijk geleid tot een positieve uitkomst voor klaagster. De toepassing van de geschillenregeling heeft ertoe geleid dat de kwalitatief gebrekkige juridische analyse door aangeslotene is ondervangen. Gezien al het voorgaande is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene weliswaar de nodige steken heeft laten vallen, maar gelet op de succesvolle werking van de geschillenregeling – waaraan aangeslotene actief uitvoering heeft gegeven – niet geconcludeerd kan worden dat het vertrouwen in de branche door aangeslotene is geschaad.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 1 oktober 2024 door mr. E.J. Numann, voorzitter, prof. mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.