

## UITSPRAAK 24-009

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 brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 5 oktober 2023,
- het verweer van aangeslotene van 18 december 2023,
- de repliek van klager van 19 februari 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 27 maart 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

Volgens klager heeft aangeslotene het belang van klager als verzekerde compleet uit het oog verloren. Hij heeft niet de adequate en professionele dienstverlening gekregen waarvoor hij zich heeft verzekerd en die hij mocht verwachten. Aangeslotene stuurt structureel aan op het beperken van de kosten.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager woont met zijn gehandicapte zoon in een huurwoning. Vanaf half januari 2022 heeft de verhuurder van de woning groot onderhoud laten verrichten aan het pand. Tussen klager en de verhuurder is een geschil ontstaan over de bewoonbaarheid van de woning tijdens de werkzaamheden, het uitlopen van de werkzaamheden en de gebreken die na afronding van de werkzaamheden volgens klager nog altijd bestaan.

3.2 Klager heeft een rechtsbijstandverzekering waarvan de uitvoering is opgedragen aan aangeslotene. Klager heeft op 7 maart 2022 aanspraak gemaakt op rechtshulp. Omdat klager geen bijstand van een jurist van aangeslotene wenste, maar vergoeding van de kosten van een zelf gekozen advocaat heeft aangeslotene het dossier op 4 april 2022 gesloten. Klager heeft daarop zelf een advocaat ingeschakeld.

3.3 Op 15 juli 2022 heeft klager de zaak opnieuw aangemeld bij aangeslotene. Na een herbeoordeling heeft aangeslotene dekking verleend en de behandeling van de zaak uitbesteed aan [naam advocatenkantoor 1], een advocatenkantoor uit het netwerk van aangeslotene. Toen [naam advocatenkantoor 1] de belangen van klager niet langer wilde behartigen, heeft

aangeslotene de behandeling van de zaak uitbesteed aan [naam advocatenkantoor 2], ook een advocatenkantoor uit het netwerk van aangeslotene.

3.4 Op 3 december 2022 heeft klager bij aangeslotene geklaagd over de intake van de zaak door [naam advocatenkantoor 2] en aangeslotene aansprakelijk gesteld voor eventueel financieel nadeel als gevolg van het niet fatsoenlijk oppakken van de zaak. Aangeslotene wilde daarop informatie van [naam advocatenkantoor 2] over de juridische positie en kans op succes van klager ten opzichte van de verhuurder. [naam advocatenkantoor 2] heeft aangeslotene gewezen op een advies van 2 december 2022 aan klager. Aangeslotene heeft dit advies meermaals bij klager opgevraagd, waarop klager heeft laten weten niet bekend te zijn met een advies van [naam advocatenkantoor 2] van 2 december 2022. Op 9 februari 2023 heeft aangeslotene het dossier gesloten.

3.5 Klager heeft een klacht bij aangeslotene ingediend over de sluiting van het dossier. Aangeslotene heeft deze klacht op 21 februari 2023 ongegrond verklaard en verwezen naar Kifid. Op 22 februari 2023 heeft klager aangeslotene een e-mail van 2 december 2022 van [naam advocatenkantoor 2] toegestuurd *“om te voorkomen dat u zich achter het punt kunt blijven verschuilen dat u ‘het advies’ van [naam advocatenkantoor 2] nodig heeft om te kunnen vaststellen wat de slagingskans van mijn zaak is”*. Op 24 april 2023 heeft klager nogmaals een klacht ingediend bij aangeslotene. In reactie hierop heeft aangeslotene opnieuw naar Kifid verwezen.

3.6 Op 15 mei 2023 heeft klager een klacht bij Kifid ingediend. Op 31 mei 2023 heeft klager de e-mail met het advies van [naam advocatenkantoor 2] van 2 december 2022 opnieuw verstrekt aan aangeslotene. Op 6 juni 2023 is klager voor de rechter gedagvaard door zijn verhuurder. Met tussenkomst van Kifid heeft aangeslotene de zaak in augustus 2023 uitbesteed aan [naam advocatenkantoor 3], het voorkeurskantoor van klager. Daarna is het dossier bij Kifid gesloten en heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht doorgeleid naar de Tuchtraad.

#### 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 gedurende de periode van 7 maart 2022 tot 6 juni 2023.

4.2 Samengevat houden de klachten het volgende in. Volgens klager heeft aangeslotene het belang van klager als verzekerde compleet uit het oog verloren. Hij heeft niet de adequate en professionele dienstverlening gekregen waarvoor hij zich heeft verzekerd en die hij mocht verwachten. Aangeslotene stuurt structureel aan op het beperken van de kosten.

4.3 Verder voert klager aan dat zijn verzoek om direct rechtshulp te bieden niet adequaat is opgepakt door aangeslotene, waarbij de ernst van de situatie is miskend. Hem is ook geen mogelijkheid geboden om zijn beknopte online schademelding nader toe te lichten. De kwaliteit van de verleende rechtshulp was dusdanig beroerd dat klager zelf rechtshulp heeft ingeschakeld.

4.4 Na een tweede verzoek om rechtshulp heeft aangeslotene de zaak ver onder marktprijsniveau uitbesteed. De werkwijze van de door aangeslotene ingeschakelde advocaten was onzorgvuldig, onprofessioneel en absoluut niet respectvol. [naam advocatenkantoor 1] wilde op enig moment alleen nog via e-mail communiceren, liet brieven van de verhuurder wekenlang ongelezen liggen en beantwoordde vragen van klager niet. In vijf maanden heeft [naam advocatenkantoor 1] geen enkele vooruitgang geboekt. De overdracht van het dossier naar [naam advocatenkantoor 2] heeft klager zelf moeten regelen. “[naam]” van de klantenservice van aangeslotene heeft telefonisch toegezegd dat aangeslotene de opdracht aan [naam expertisekantoor] alsnog zou verstrekken. Deze toezegging is aangeslotene niet nagekomen. Omdat de schade nooit door een onafhankelijke derde is vastgesteld, is verhaal op de verhuurder waarschijnlijk niet mogelijk. [naam advocatenkantoor 2] heeft het dossier voor de intake niet of onvoldoende bestudeerd en zich grievend uitgelaten ten opzichte van klager, waardoor hij alle redenen had om verdere rechtshulp van deze partij te weigeren.

4.5 Aangeslotene heeft klager gevraagd om een niet bestaand adviesrapport van [naam advocatenkantoor 2] en geweigerd om hierover in gesprek te gaan. In de periode van 1 januari tot en met 19 juni 2023 heeft klager 25 keer gebeld met aangeslotene, maar is hij niet één keer inhoudelijk te woord gestaan. Tot na de dagvaarding door de verhuurder van 6 juni 2023 is de toekenning van een zelf gekozen advocaat maximaal getraineed door aangeslotene. De klachtenprocedure van aangeslotene is onprofessioneel en niet onafhankelijk. De vooringenomen analyse van de zaakbehandelaar wordt teruggekoppeld als feit. Nieuwe informatie wordt genegeerd en aangeslotene verschuilt zich achter het feit dat niet tweemaal over hetzelfde kan worden geklaagd.

4.6 Klager acht het handelen van aangeslotene in strijd met artikel 3.1 t/m 3.4, 4.1, 4.5, 5.3, 5.6, 5.8, 5.9, 6.1, 6.2, 7.4 en 7.5 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022 (hierna: de Kwaliteitscode).

## 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Volgens aangeslotene heeft klager de rechtsbijstand ontvangen waarop hij recht heeft en is geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

5.2 Na melding van de kwestie op 7 maart 2022 is er op 11, 21 en 22 maart 2022 telefonisch contact geweest tussen klager en een jurist van aangeslotene over een plan van aanpak. Op 29 maart 2022 heeft klager zich beklagd over de bijstand die hij ontving. De jurist van aangeslotene heeft toen opgemerkt dat klager wisselende stellingen innam, steeds iets anders wenste en dat er geen vertrouwen was in verdere samenwerking. Klager heeft ingestemd met vervanging door een andere jurist, die op 31 maart 2022 telefonisch contact heeft opgenomen met klager. Klager wilde toen geen bijstand van deze jurist, maar vergoeding van de kosten van een door hem zelf gekozen advocaat. Omdat klager hier volgens aangeslotene geen recht op had, is het dossier op 4 april 2022 gesloten. Hiermee kan niet worden gezegd dat aangeslotene het initiële verzoek om rechtsbijstand niet serieus heeft genomen.

5.3 Nadat klager de zaak op 15 juli 2022 opnieuw had aangemeld, is de zaak uitbesteed aan [naam advocatenkantoor 1]. Op 1 november 2022 heeft klager aangeslotene laten weten dat er volgens hem te weinig voortgang in de behandeling van zijn zaak zat. Aangeslotene kan zich niet vinden in de klacht dat zij hierna niet proactief zou hebben gehandeld. Aangeslotene heeft [naam advocatenkantoor 1] dezelfde dag verzocht contact op te nemen met klager. Op 7 november 2022 heeft [naam advocatenkantoor 1] aangeslotene gevraagd of de kosten van een expert van [naam expertisekantoor] vergoed kunnen worden. Aangeslotene heeft [naam advocatenkantoor 1] daarop gevraagd om het voor een dergelijk verzoek voorgeschreven formulier te verstrekken. Toen klager op 9 november 2022 meldde dat [naam advocatenkantoor 1] zijn belangen niet langer wilde behartigen, heeft aangeslotene de zaak op 11 november 2022 uitbesteed aan [naam advocatenkantoor 2].

5.4 Ook op 11 november 2022 heeft aangeslotene [naam advocatenkantoor 1] gevraagd om het dossier door te sturen aan [naam advocatenkantoor 2] en om de opdracht aan [naam expertisekantoor] nog te verstrekken. Aangeslotene betwist dat zij heeft nagelaten het dossier over te dragen aan [naam advocatenkantoor 2]. Zij heeft nimmer de beschikking gehad over dossier van [naam advocatenkantoor 1], omdat klager daar geen toestemming voor had gegeven. Toen klager meldde dat de opdracht aan [naam expertisekantoor] nog niet was verstrekt, heeft aangeslotene klager gevraagd het in gang zetten van het gewenste deskundigenonderzoek met [naam advocatenkantoor 2] te bespreken. Aangeslotene betwist dat zij heeft toegezegd om een opdracht aan [naam expertisekantoor] te verstrekken. Zij had daar ook geen mogelijkheid toe, omdat aangeslotene niet zelf rechtsbijstand verleende. Aangeslotene heeft zich ingespannen om samen met de advocaten van klager tot een opdracht aan [naam expertisekantoor] te komen.

5.5 In reactie op de vraag van aangeslotene om de juridische positie en kans op succes van klager in zijn zaak tegen de verhuurder uiteen te zetten, heeft [naam advocatenkantoor 2] verwezen naar een advies van 2 december 2022 aan klager. Uit de verzekeringsvoorwaarden volgt dat rechtsbijstand verzekerd is zolang sprake is van een redelijke kans op succes. Het verzoek van aangeslotene om het advies van 2 december 2022 is niet onlogisch of onaanvaardbaar. Klager heeft de e-mail van 2 december 2022 van [naam advocatenkantoor 2] kennelijk niet als advies beschouwd, ondanks de afsluitende woorden: *“Ik laat het aan u wat u met het advies doet”*. Aangeslotene kan de e-mail niet anders zien dan als advies. Aangeslotene betwist dat zij heeft geweigerd met klager in gesprek te gaan over een oplossing en niet reageert op terugbelverzoeken. Pas toen klager aanhoudend bleef weigeren het advies van 2 december 2022 te verstrekken, heeft aangeslotene ervoor gekozen alle verdere contacten per e-mail te onderhouden. Dat kan aangeslotene niet worden verweten. Aangeslotene kan zich ook niet vinden in de klacht dat aangeslotene zelf bij [naam advocatenkantoor 2] om het advies had moeten vragen. Dat wilde aangeslotene doen, maar klager wilde daar geen toestemming voor geven.

5.6 De interne klachtenprocedure is in overeenstemming met de verzekeringsvoorwaarden en de Kwaliteitscode doorlopen. Op 16 februari 2023 heeft klager zijn op 10 februari 2023 ingediende klacht toegelicht in een telefoongesprek met de klachtbehandelaar. Op 21 februari 2023 heeft de klachtbehandelaar de klacht ongegrond verklaard omdat klager in strijd met de verzekeringsvoorwaarden handelt door het advies van [naam advocatenkantoor 2] niet te verstrekken. De klachtbehandelaar heeft klager gewezen op de mogelijkheid om bij Kifid te klagen wanneer hij het niet eens is met dit standpunt. Op

24 april 2023 heeft klager zijn klacht nogmaals bij aangeslotene ingediend. In reactie daarop is klager op 10 mei 2023 nogmaals naar Kifid verwezen.

5.7 Na indiening van de klacht bij Kifid heeft aangeslotene klager gevraagd om de advocaat van [naam advocatenkantoor 2] te machtigen voor contact met aangeslotene om duidelijkheid te verkrijgen over het advies van 2 december 2022. Op 31 mei 2023 heeft klager daarop geen machtiging verstrekt, maar wel een e-mail met het advies van [naam advocatenkantoor 2] van 2 december 2022. Het ontgaat aangeslotene nog steeds waarom klager de e-mail van 2 december 2002 van [naam advocatenkantoor 2] niet direct heeft verstrekt. Dan was de interne klachtprocedure en de procedure bij Kifid niet nodig geweest.

## 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 De Tuchtraad acht het kwalijk dat aangeslotene in deze procedure de suggestie wekt dat klager eerst op 31 mei 2023 de e-mail van [naam advocatenkantoor 2] van 2 december 2022 heeft verstrekt, na indiening van de klacht bij Kifid. De Tuchtraad voelt zich hierdoor misleid. Uit de stukken blijkt dat klager deze e-mail op 22 februari 2023 heeft toegestuurd, een dag na ongegrondverklaring van de klacht van klager in de interne klachtenprocedure. Dit neemt niet weg dat klager van meet af aan moet hebben begrepen dat aangeslotene met het advies of adviesrapport van [naam advocatenkantoor 2] van 2 december 2022 doelde op voornoemde e-mail. Klager heeft deze e-mail niet direct doorgestuurd, omdat hij de inhoud niet relevant vond. Daardoor heeft klager naar het oordeel van de Tuchtraad verzuimd zelf tijdig helderheid te verschaffen over de wijze waarop hij was geadviseerd door [naam advocatenkantoor 2] (en de inhoud van dit advies) met als gevolg dat aangeslotene op dit punt geen tuchtrechtelijk verwijt treft.

6.4 Ook voor het overige ziet de Tuchtraad geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van aangeslotene. De zaak is binnen enkele dagen na de melding van klager opgepakt door een jurist van aangeslotene. Nadat klager zijn onvrede had geuit over deze jurist, heeft aangeslotene binnen enkele dagen bijstand van een andere jurist aangeboden. Toen klager zich beklaagde over de bijstand van [naam advocatenkantoor 1] heeft aangeslotene hier dezelfde dag contact over opgenomen met [naam advocatenkantoor 1]. Na het bericht van klager dat [naam advocatenkantoor 1] hem niet langer wilde bijstaan, heeft aangeslotene de zaak binnen enkele dagen uitbesteed aan [naam advocatenkantoor 2]. Aangeslotene heeft [naam advocatenkantoor 1] verzocht het dossier over te dragen. Aangeslotene kon dit niet zelf doen omdat zij het dossier niet in haar bezit had. Klager heeft niet aannemelijk gemaakt dat aangeslotene heeft toegezegd om opdracht te verstrekken aan [naam expertisekantoor]. Dit was ook niet de taak van aangeslotene, maar van de advocaat die de bijstand aan klager

verleende. Klager stelt weliswaar dat [naam advocatenkantoor 2] zich onvoldoende heeft ingelezen in het dossier en zich grievend heeft uitgelaten, maar hij maakt dit verwijt niet concreet, terwijl dit ook niet blijkt uit de overlegde stukken. Dat aangeslotene van klager informatie wilde over de juridische positie en kans van slagen toen klager kenbaar had gemaakt dat hij geen bijstand van [naam advocatenkantoor 2] meer wilde, acht de Tuchtraad niet onredelijk.

6.5 De conclusie is dat de klacht ongegrond is.

#### 7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 december 2024 door mr. E.J. Numann, voorzitter, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.