

UITSPRAAK 24-011

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 20 december 2023,
- het verweer van aangeslotene van 30 januari 2024,
- de repliek van klager van 12 februari 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 27 februari 2024.

De klacht is op 25 september 2024 mondeling ter zitting behandeld.

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 manier waarop aangeslotene aan klager rechtsbijstand heeft verleend. Klager vindt dat aangeslotene zijn dossier niet voortvarend en zorgvuldig heeft behandeld. Hij kreeg het gevoel dat aangeslotene niet aan zijn kant stond.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft bij [naam verzekeraar] een rechtsbijstandverzekering. De uitvoering daarvan is opgedragen aan aangeslotene. Begin april 2023 heeft klager een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met een internetplatform over (het behouden van) de producten die hij afnam voor een aantal door hem in stand gehouden hobbymatige websites. Na de dekkingsbeoordeling is de zaak voor verdere behandeling doorgestuurd aan een jurist van aangeslotene.

3.2 De jurist heeft klager bij e-mail van 15 mei 2023 geschreven dat eerder dekking is toegezegd, onder het voorbehoud van nieuwe ontwikkelingen en dat uit de aanvullend door klager verstrekte documentatie naar voren is gekomen dat hij heeft gecontracteerd met een Amerikaanse onderneming. Omdat procederen in de Verenigde Staten niet onder de dekking van de polis valt, kan klager niet worden bijgestaan in een procedure tegen het platform in de Verenigde Staten. Bij e-mail van 25 mei 2023 heeft de jurist klager bericht dat er bij de dekkingsbeoordeling was geconstateerd dat Engels recht van toepassing was op de overeenkomst met het platform. Verder werd klager bericht dat, hoewel bij de

dekkingsbeoordeling er ten onrechte van was uitgegaan dat het Verenigd Koninkrijk nog onderdeel uitmaakte van de Europese Unie, er niettemin dekking zou worden verleend voor het geschil met het platform.

3.3 Nadien en in een e-mail van 18 juli 2023 heeft de jurist aan klager laten weten dat uit de algemene voorwaarden van het platform volgt dat het gerechtigd is om de aangeboden producten te wijzigen en dat klager niet kan afdwingen dat de oude producten beschikbaar moeten blijven. Na enige correspondentie over een weer heeft de jurist klager bij e-mail van 24 juli 2023 laten weten dat hij ondanks zijn juridisch oordeel het platform zal sommeren om de oudere producten te blijven aanbieden aan klager. De jurist heeft toegezegd een conceptbrief op te stellen. Partijen hebben hierna verder gecorrespondeerd over de kwestie en over de vraag of het geoorloofd is dat het platform de “Amerikaanse” voorwaarden hanteert.

3.4 In zijn e-mail van 23 augustus 2023 heeft klager aan de jurist bericht dat hij niet het gevoel heeft dat er samen stappen worden ondernomen tegen het platform. Klager heeft het gevoel dat er sprake is van een touwtrekwedstrijd met aangeslotene. Hij heeft daarom een beroep op de geschillenregeling gedaan. Bij e-mail van 29 augustus 2023 heeft de jurist klager geschreven dat hij nog geen eindoordeel over de zaak had gegeven en dat hij klager eerder wilde informeren over de eventuele valkuilen in het geschil met het platform.

3.5 Klager heeft bij Kifid over de handelwijze van aangeslotene een klacht ingediend. Gelet op de inhoud van de klacht van klager was voor Kifid geen rol weggelegd. Kifid is niet tot behandeling van de klacht overgegaan, maar heeft de klacht doorverwezen naar de Tuchtraad.

4 De klachten bij de Tuchtraad

De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de Tuchtraad gevraagd te onderzoeken of aangeslotene in strijd heeft gehandeld met tuchtrechtelijke bepalingen. Klager klaagt, kort samengevat, over de volgende punten:

- 1) Aangeslotene is niet voortvarend van start gegaan.
- 2) Onterechte discussie over de verzekeringsdekking.
- 3) Onterechte discussie over de haalbaarheid van de vordering.
- 4) Het niet toepassen van de geschillenregeling.
- 5) De klachtafhandeling.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Ten aanzien van het klachtonderdeel dat ziet op het niet voortvarend van start gaan heeft aangeslotene erkend dat zij niet heeft gehandeld conform artikel 5.2 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand (hierna: de Kwaliteitscode). Dit had anders moeten, zeker nu aangeslotene in haar e-mail van 19 april 2023 had toegezegd dat de juridisch specialist binnen zes werkdagen contact zou opnemen. Dit is pas gebeurd op 9 mei 2023. Daarnaast erkent aangeslotene dat zij niet conform artikel 3.3 van de Kwaliteitscode heeft gehandeld door niet steeds voortvarend te reageren op de berichten van klager.

5.3 Over de discussie ter zake de verzekeringsdekking heeft aangeslotene toegelicht dat aangeslotene na het gesprek met klager op 3 april 2023 dekking heeft verleend, maar daarbij heeft aangegeven dat dit standpunt bij andere feiten of omstandigheden kan wijzigen. Nadat bleek dat Engels recht van toepassing was, is de dekking opnieuw beoordeeld. Aangeslotene heeft de dekking niet ingetrokken, is niet teruggekomen van een dekkingstoezegging en heeft de rechtsbijstand ook niet gestaakt.

5.4 Met betrekking tot het klachtonderdeel dat ziet op de haalbaarheid van de vordering heeft aangeslotene opgemerkt dat de juridisch specialist een aantal malen zijn twijfels heeft geuit over de haalbaarheid. Dit was nog geen definitief standpunt. Er was sprake van een voorlopig oordeel. Hij wilde eerst de reactie van het platform zien op een verzoek tot nakoming. Dit verzoek heeft de juridisch specialist uiteindelijk niet ingediend, omdat klager op dat moment alleen nog verzocht om toepassing van de geschillenregeling.

5.5 Verder heeft aangeslotene toegelicht dat de geschillenregeling op grond van artikel 4.4 van de Kwaliteitscode alleen kan worden toegepast als sprake is van een meningsverschil over de vraag of er een redelijke kans op succes is, dan wel de vraag hoe de zaak verder juridisch inhoudelijk moet worden behandeld. Hoewel aangeslotene erkent dat zij sneller had moeten handelen, heeft de juridisch specialist het platform, ondanks de onzekerheid, willen aanspreken. Er is geen definitief oordeel gegeven over de haalbaarheid van de vordering van klager. Om deze reden is er niet voldaan aan de voorwaarden voor het toepassen van de geschillenregeling.

5.6 Ter zake de klachtafhandeling heeft aangeslotene erkend dat zij niet heeft gehandeld conform artikel 7.4 van de Kwaliteitscode en artikel 6 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020. Aangeslotene is haar toezegging om binnen zes werkdagen inhoudelijk te reageren op de directieklacht niet nagekomen. Aangeslotene had klager moeten informeren dat voor de beantwoording van zijn klacht meer tijd nodig was, hetgeen zij niet heeft gedaan. Klager is om een reactie verzocht, waarbij een nieuwe termijn werd genoemd. Ook deze termijn is met vijf dagen overschreden. Aangeslotene heeft haar excuses hiervoor aangeboden. Inmiddels heeft aangeslotene ook intern aandacht gevraagd voor de tijdige en correcte naleving van voornoemde codes en haar eigen klachtenregeling.

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 Samengevat komt de klacht van klager erop neer dat aangeslotene door haar handelen de zaak van klager alleen maar getraineed en tegengewerkt heeft. Klager voelde zich niet gesteund door aangeslotene en de weg naar de geschillenregeling werd hem ook geweigerd. Dit alles is volgens klager op vele punten in strijd geweest met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

Aangeslotene heeft zowel gedurende de schriftelijke procedure bij de Tuchtraad als ter zitting erkend dat de behandeling van het dossier van klager niet goed is gegaan en dat zij op meerdere punten tekort geschoten is. Aangeslotene heeft haar excuus daarvoor aangeboden.

6.3 De Tuchtraad acht de klachten van klager gegrond. Uit de door partijen overgelegde stukken en de toelichting ter zitting komt duidelijk naar voren dat aangeslotene bij de behandeling van het dossier van klager steken heeft laten vallen. De Tuchtraad kan zich goed indenken dat klager zich gedurende de behandeling niet door aangeslotene gesteund heeft gevoeld. Naar het oordeel van de Tuchtraad is aangeslotene niet voortvarend te werk gegaan, heeft er onvoldoende dossieropbouw plaatsgevonden en is nagelaten om het geschil structureel en behoorlijk aan te pakken. Onder meer is het voor de Tuchtraad onbegrijpelijk dat niet voortvarend de toegezegde aansprakelijkstelling is uitgegaan. Voorafgaande zekerheid over de haalbaarheid hiervan is immers niet nodig. Daarnaast was de discussie over de toepasselijkheid van de geschillenregeling misplaatst. Het verweer dat nog geen sprake was van een definitief ingenomen standpunt heeft aangeslotene naar het oordeel van de Tuchtraad in alle redelijkheid niet kunnen innemen. Verder heeft de discussie rondom de vraag of sprake was van verzekeringsdekking ook onnodig lang geduurd en liet de communicatie aan de zijde van aangeslotene in dit kader ook te wensen over. Tot slot acht de Tuchtraad de klacht over de klachtafhandeling ook gegrond. De klachtafhandeling is in strijd geweest met artikel 7.4 en artikel 6 van de Gedragscode klachtbehandeling 2020.

6.4 De Tuchtraad oordeelt dat aangeslotene door haar handelen de goede naam van het verzekeringsbedrijf, het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak, heeft geschaad, zodat de klachten gegrond zijn. Het aantal in deze zaak terecht gemaakte verwijten en de ernst daarvan, brengen de Tuchtraad tot het treffen van de hierna te noemen sanctie.

7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt dat de klachten gegrond zijn en legt aangeslotene de maatregel van een **waarschuwing** op.

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. S. Rutten, secretaris.