

## UITSpraak 25-002

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 brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van het Kifid van 7 december 2023,
- het verweer van aangeslotene van 31 januari 2024,
- de repliek van klager van 1 maart 2024,
- de dupliek van aangeslotene van 2 april 2024.

Op 25 september 2024 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden. Klager heeft door buiten hem gelegen omstandigheden telefonisch deelgenomen aan de mondelinge behandeling. Namens aangeslotene zijn verschenen de heer [naam 1], bestuurder en de heer [naam 2], advocaat.

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

Klager heeft zich bij aangeslotene aangemeld voor rechtsbijstand, waarvoor hij bij aangeslotene verzekerd was. Volgens klager heeft aangeslotene zijn zaak niet serieus opgepakt en vanaf het begin behandeld als een zaak waarvoor geen dekking bestond. Er is niet goed gekeken naar de door klager verstrekte informatie. Klager is niet gehoord voorafgaand aan de afwijzing van dekking op grond van – naar later bleek – eerdere problemen die al lang waren opgelost. Ook de behandeling van de klacht over de afwijzing was niet zorgvuldig. De klacht is binnen 22 uur na indiening ongegrond verklaard waarbij de redenering van de eerdere afwijzingsbrief is overgenomen. Klager is ook in de klachtprocedure niet gehoord.

### 3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager is eigenaar van twee appartementen in [naamplaats]. In 2017 wilde klager gebruik maken van een overstapregeling om eeuwigdurende erfpachtrechten aan te vragen. Dit lukte klager niet op de door de Gemeente [naam gemeente] (hierna: de Gemeente) voorgeschreven manier. De oorzaak daarvan was gelegen in de wijze waarop de appartementen in de erfpachtadministratie van Gemeente geregistreerd stonden. Klager heeft hierover veelvuldig contact gehad met de Gemeente. In een e-mail van 29 juli 2019 heeft de behandelend erfpachtbeheerder van de Gemeente hierover opgemerkt:

*“Ik wil ook nogmaals benadrukken dat ik de situatie vervelend vind. Misschien blijkt dat soms aan de telefoon niet, maar ik hoop echt dat dit ‘probleem’ spoedig verholpen is. Daarnaast wil ik benadrukken dat de fout ook echt niet bij u ligt. Het is alleen zaak dat we het probleem dat er nu ligt zo goed en probleemloos mogelijk oplossen. Ik kom er zo spoedig mogelijk op terug.”*

**3.2 Bij brief van 2 december 2019 heeft klager aan de Gemeente geschreven:**

*“In juni 2019 hebben wij dit in reactie op de standaardbrief van de heer [naam 3] van mei 2019 – ‘Nadenken over de toekomst van uw erfpacht’ – schriftelijk bij hem aan de orde gesteld.*

*Daarop heeft de heer [naam 4] van uw afdeling contact met ons opgenomen.*

*Hij liet weten dat het in behandeling nemen van een overstap naar eeuwigdurende erfpacht problematisch was gezien het huisnummerbesluit van het stadsdeel [naam stadsdeel] van 6 september 2006. Bij dit besluit was de nummering van [adres 1] en [adres 2] ingetrokken en de nummering van [adres 1] vastgesteld.*

*Omdat wij opzagen tegen de mogelijke rompslomp, die het overstappen naar eeuwigdurende erfpacht waarschijnlijk met zich zou brengen, is tegen de heer [naam 4] gezegd, dat hij ons verzoek om nadere informatie als niet gedaan kon beschouwen.*

*Inmiddels zijn wij tot de conclusie gekomen dat het bijvoorbeeld voor een eventuele verkoop wel degelijk opportuun is om over de status van [adres 1] en [adres 2] duidelijkheid te hebben. Uw brief ‘Woning op erfpacht’ van november 2019 maakte ons er op attent dat het raadzaam is in ieder geval een aanvraag voor eeuwigdurende erfpacht nog voor januari 2020 is ingediend.”*

**3.3 Bij brief van 9 december 2019 heeft de Gemeente uiteindelijk bevestigd dat de aanvraag geregistreerd is. In deze brief staat:**

*“Om in aanmerking te komen voor de gunstige financiële voorwaarden is het niet noodzakelijk dat u voor 1 januari 2020 een aanbieding heeft ontvangen, maar alleen dat uw (wens tot een) aanvraag voor die datum bij ons bekend is. Dat is het geval voor uw dossier.”*

**3.4 Op 14 februari 2023 heeft de Gemeente klager geïnformeerd dat de publiek- en privaatrechtelijke situatie in zijn erfpachtdossier niet overeenkomen, omdat publiekrechtelijk sprake is van één woning en privaatrechtelijk van twee woningen. Voor de overstap naar eeuwigdurende erfpacht moet dit worden gelijkgetrokken. De Gemeente verzoekt klager daarom om binnen zes maanden een volledige aanvraag tot samenvoeging in te dienen of ervoor te zorgen dat er (publiekrechtelijk) weer een tweede huisnummer komt.**

**3.5 Klager heeft een rechtsbijstandverzekering waarvan de uitvoering is opgedragen aan aangeslotene. Naar aanleiding van de e-mail van de Gemeente van 14 februari 2023 heeft klager zich op 2 maart 2023 tot aangeslotene gewend voor advies.**

3.6 In artikel 13 van de verzekeringsvoorwaarden van de rechtsbijstandverzekering van klager staat:

*“Wanneer meldt een verzekerde een geschil?*

*Zo snel mogelijk.*

- *Waardoor de behandeling niet duurer wordt.*
- *Waardoor de behandeling niet moeilijker wordt.”*

3.7 Na toezending van aanvullende informatie door klager, heeft aangeslotene bij brief van 29 maart 2023 dekking afgewezen. In deze brief staat:

*“U vroeg ons om juridische hulp bij uw geschil met de gemeente. U wilt eeuwig durende erfpacht krijgen voor uw woning.*

***U krijgt voor deze situatie helaas geen juridische hulp van ons***

*U hebt uw probleem te laat gemeld. In de wet staat dat u binnen 3 jaar na het ontstaan van een probleem ons om juridische hulp moet vragen. Onder andere uit uw brief aan de gemeente van 28 juni 2019 blijkt dat er al langer dan 3 jaar problemen zijn. En uit de brief van de gemeente van 9 december 2019 valt niet op te maken dat de problemen opgelost waren. Die brief is namelijk slechts een ontvangstbevestiging. Wij kunnen u daarom niet meer helpen bij deze situatie.”*

3.8 Klager heeft op 6 april 2023 een klacht ingediend over de dekkingsafwijzing en een toelichting gegeven op zijn contact met de Gemeente voorafgaand aan de e-mail van 14 februari 2023 over de aanvraag van eeuwigdurende erfpacht. Aangeslotene heeft de klacht per e-mail van 7 april 2023 ongegrond verklaard. In deze e-mail schrijft de klachtbehandelaar van aangeslotene:

*“(…) Uw klacht is uitgebreid en duidelijk gemotiveerd. Meestal neem ik nog contact op met de "klager" en bespreek het vervolgens met de medewerker die het standpunt heeft ingenomen waar de klacht over gaat.*

*Nu alles zo duidelijk is kan ik direct reageren, zodat u ook weet waar u aan toe bent.*

*[…]*

*U stelt onder punt 5 dat de belangentegenstelling in 2019 is beëindigd. Dat baseert u blijkbaar op de brief van [naam medewerker Gemeente] van 9 december 2019. Dat is echter niets meer of minder dan een ontvangstbevestiging.*

*Dat de feiten gaandeweg wat veranderen, maakt nog niet dat de belangentegenstelling er ineens niet meer is. Het is duidelijk dat u als sinds 2016 (...) bezig bent met het verkrijgen van eeuwig durende erfpacht en dat het u helaas voor u nog steeds niet gelukt is. Nu pas ech[t]er vraagt u om onze hulp. Daarmee staat vast dat het geschil te laat is gemeld.”*

3.9 Klager heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend. Tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid heeft klager zijn klacht ingetrokken. Hij wilde zijn zaak niet meer door aangeslotene, maar door een zelfgekozen rechtshulpverlener laten behartigen.

#### 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 Volgens klager heeft aangeslotene zijn zaak niet serieus opgepakt en vanaf het begin behandeld als een zaak waarvoor geen dekking bestond. Er is niet goed gekeken naar de door klager verstrekte informatie. Toezeggingen van aangeslotene dat klager zou worden gebeld, zijn niet nagekomen. In plaats daarvan kreeg klager een beknopte afwijzingsbrief gebaseerd op – niet nader benoemde – problemen. De behandeling door aangeslotene van de daaropvolgende klacht was ook onzorgvuldig. De klacht is binnen 22 uur na indiening ongegrond verklaard waarbij de redenering uit de eerdere afwijzingsbrief is overgenomen. De klachtbehandelaar heeft verzuimd telefonisch contact op te nemen met klager. Ook tijdens de procedure bij Kifid is gebleken dat aangeslotene niet goed naar het dossier heeft gekeken. Pas tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid heeft aangeslotene de ingangsdatum/wachttermijn van de verzekering voor het eerst naar voren gebracht als argument om dekking te weigeren.

4.3 Eerst uit het verweer van aangeslotene bij de Tuchtraad blijkt dat er volgens aangeslotene sprake was van (al jaren) onopgeloste problemen met de Gemeente over de uitvoering van de aanvraag van eeuwigdurende erfpacht van klager in verband met de henummering van de twee appartementen tot één huisnummer. Dit is onjuist. Vanaf 29 juli 2019 – waarin de Gemeente aangeeft dat het probleem niet bij klager ligt – had klager geen probleem of discussie meer met de Gemeente. De beslissing van aangeslotene om klager geen rechtshulp te verlenen omdat er sinds 2019 een geschil bestond was daarom niet juist.

#### 5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Volgens aangeslotene valt, gelet op de gang van zaken, te begrijpen dat klager zich onvoldoende serieus genomen heeft gevoeld. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is volgens aangeslotene echter geen sprake.

5.2 De klacht van klager dat hij niet is teruggebeld ondanks de belofte daartoe, acht aangeslotene terecht. Ook constateert aangeslotene dat de dekking alleen schriftelijk is afgewezen, terwijl dit volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022 (hierna: de Kwaliteitscode) bij voorkeur mondeling dient te geschieden. Dit had hier ook voor de hand gelegen, omdat klager al enige tijd wachtte op het dekkingsstandpunt van aangeslotene. Aangeslotene biedt klager excuses aan voor deze gang van zaken en zal haar kwaliteitsfunctionaris vragen om haar medewerkers nogmaals te wijzen op de door de Kwaliteitscode gestelde normen.

5.3 Inhoudelijk stelt aangeslotene dat zij op 29 maart 2023 aan de hand van de door klager verstrekte informatie dekking op redelijke gronden heeft afgewezen. Uit deze informatie heeft de jurist van aangeslotene niet kunnen afleiden dat het probleem waar de Gemeente in haar e-mail van 29 juli 2019 aan refereert in maart 2023 was opgelost. Het feit dat klager op 18 januari 2024 een klacht heeft ingediend bij de Gemeente over de wijze van communiceren over appartementsrechten, erfpachtrechten, samenvoegen van woningen en huisnummers, is een extra aanwijzing dat de dekkingsweigering juist was. Aangeslotene heeft daarom de dekking mogen weigeren op de grond dat het probleem te laat was gemeld.

5.4 Tijdens de mondelinge behandeling heeft aangeslotene haar standpunt nader toegelicht. Klager had al voor 2019 een discussie met de Gemeente. Voorzienbaar was de Gemeente 'niet zonder slag of stoot' het verzoek van klager zou gaan honoreren. Een verzekerde is verplicht al een melding te doen, indien hij voorziet dat hij gebruik moet gaan maken van rechtsbijstand. Dat heeft klager niet gedaan.

5.5 Verder is nog door aangeslotene aangevoerd dat zij tijdens de zitting bij Kifid alsnog bijstand heeft aangeboden. Klager heeft zijn klacht over het inhoudelijke werk van aangeslotene bij Kifid om hem moverende redenen ingetrokken. Doordat dekking ontbrak, was aangeslotene niet gehouden een plan van aanpak op te stellen.

5.6 Wat betreft de klachtbehandeling erkent aangeslotene dat de klachtencoördinator klager niet in de gelegenheid heeft gesteld zijn klacht mondeling toe te lichten en dat direct een standpunt is ingenomen. Dit is in strijd met de interne werkinstructies van aangeslotene en de Gedragscode Klachtbehandeling 2020. Een toelichting door klager had kunnen voorkomen dat de klachtencoördinator in het verweer bij Kifid is uitgegaan van onjuiste feiten. Aangeslotene biedt klager hiervoor excuses aan. Inmiddels heeft aangeslotene een centraal klachtenteam opgericht dat mede tot taak heeft om de kennis, kunde en werkwijze van de klachtencoördinatoren en klachtbehandelaren te optimaliseren.

## 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 Voor de beoordeling van de klacht wordt het volgende vooropgesteld. Het behoort niet tot de taak van de Tuchtraad om zich uit te spreken over de vraag of al dan niet terecht dekking is geweigerd in een bepaald geval. Dat laat onverlet dat voor de beantwoording van de vraag of door een handelwijze van een aangeslotene het aanzien van het verzekeringswezen is geschaad, het van belang kan zijn in hoeverre sprake is geweest van het weigeren van dekking op een onzorgvuldige wijze, bijvoorbeeld door deze te weigeren zonder redelijke gronden (evident onjuiste gronden daaronder begrepen).

6.3 Aangeslotene voert als verweer dat haar weigering dekking te verlenen niet onredelijk kan worden geacht. Uit de bij de weigering van de dekking en het ongegrond bevinden van de klacht daarover gegeven toelichting valt op te maken dat dekking in 2023 is geweigerd omdat volgens aangeslotene reeds in 2019 sprake was van 'een probleem' en de reeds toen bestaande 'belangentegenstelling' met de brief van 29 juli 2019 van de Gemeente niet was opgelost.

6.4 De Tuchtraad is van oordeel dat aangeslotene valt te verwijten zonder redelijke grond dekking te hebben geweigerd. In 2019 was nog geen sprake van 'een geschil' dat zich reeds (in voldoende mate) had gerealiseerd/geconcretiseerd. Weliswaar had klager al geruime tijd met de Gemeente gecorrespondeerd over de aanvraag van 'eeuwigdurende erfpacht' en was reeds in 2019 geconstateerd dat de wens van klager om over te stappen naar eeuwigdurende

erfpacht afstuitte op de wijze waarop zijn appartementsrechten in de erfpachtadministratie van Gemeente geregistreerd stonden, maar in dit verband is van belang – en was voor aangeslotene ook kenbaar – dat de Gemeente in haar e-mail van 29 juli 2019 aan klager had geschreven dat ‘het probleem’ niet aan hem lag en de intentie had uitgesproken dit te gaan oplossen, waarbij de Gemeente ook aangeeft er nog op terug te zullen komen. Tegen deze achtergrond kan aangeslotene klager niet redelijkerwijze verwijten dat reeds in 2019 sprake was van ‘een geschil’. Dat ‘het probleem’ waar klager op stuitte reeds in 2019 bekend was, kan daaraan niet afdoen. Het ‘probleem’ bestond niet in tegengestelde standpunten van klager en de Gemeente, maar was technisch van aard. Van een verzekerde kan bezwaarlijk worden verlangd dat hij ieder probleem dat mogelijk tot een geschil *kan* uitgroeien aan zijn verzekeraar meldt om te voorkomen dat hij later tegengeworpen kan krijgen dat hij zijn geschil te laat heeft gemeld. Dit geldt temeer in deze situatie, waarin de Gemeente erkende dat de oorzaak van het probleem bij haar lag en zich ook bereid toonde om met klager te werken aan een oplossing voor hetgeen hij wenste (de eeuwigdurende erfpacht voor beide appartementen). Anders dan aangeslotene (tijdens de mondelinge behandeling) naar voren heeft gebracht, valt ook niet in te zien waarom het voor klager reeds in 2019 voorzienbaar moet zijn geweest dat hij een conflict met de gemeente zou krijgen.

6.5 Een en ander had wellicht nog tijdig kunnen worden opgehelderd tussen klager en aangeslotene, indien klager de gelegenheid zou zijn geboden zijn verzoek om rechtsbijstand mondeling toe te lichten. Aan klager is evenwel zowel voorafgaande aan de dekkingsweigering, als bij de afhandeling van zijn klacht daarover, die gelegenheid niet gegeven. Aangeslotene heeft ook erkend dat dat zij in zoverre in strijd heeft gehandeld met de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022 en de Gedragscode Klachtbehandeling 2020.

6.6 Goed voorstelbaar acht de Tucht recht dat de handelwijze van aangeslotene de indruk bij klager heeft gewekt dat aangeslotene vooral erop uit is geweest om dekking te weigeren. Daarmee heeft aangeslotene de goede naam of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak geschaad. De Tuchtraad is van oordeel dat de handelwijze van aangeslotene in dit dossier zo onzorgvuldig is geweest dat een maatregel op zijn plaats is, te weten een waarschuwing.

## 7. De beslissing

De Tuchtraad oordeelt de klacht gegrond en legt aangeslotene de maatregel van een **waarschuwing** op.

Aldus is beslist op 17 februari 2025 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.