

UITSPRAAK 25-011

in de zaak nr. [dossiernummer]

ingediend door: [naam klaagster], mede namens [naam 1] en [naam 2], gevestigd te [woonplaats], hierna samen te noemen 'klaagster',

met betrekking tot: [naam aangeslotene], hierna te noemen 'aangeslotene'.

1. De procedure voor de Tuchtraad

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de e-mail van klaagster van 26 maart 2024 met bijgevoegd de klachtbrief van klaagster van 14 maart 2024,
- de brieven van klaagster van 18 april 2024, 23 mei 2024 en 3 juli 2024,
- het verweer van aangeslotene van 16 september 2024,
- de repliek van klaagster van 28 februari 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 31 maart 2025,
- de e-mail van klaagster van 7 mei 2025.

1.2 Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder f van het Reglement Tuchtraad Verzekeraars (hierna: het Reglement).

2. De tuchtklacht in het kort

Klaagster klaagt over de (volgens haar onbehoorlijke) wijze waarop aangeslotene als rechtsbijstandsverzekeraar van haar klanten de rechtsbijstand (laat) uitvoeren.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klaagster heeft een toelichting gegeven op de achtergrond van haar klacht. Zij heeft uitgelegd dat zij een bouwbedrijf is dat in Tsjechië woningen laat bouwen, die als een soort bouw pakket naar Nederland komen, waarna een team van het Tsjechische bouwbedrijf en Nederlandse installateurs de woning afbouwen. De klant kan de woning enkele weken later betrekken. Deze woningen bieden veel voordelen: ze zijn pijsnel klaar, aanzienlijk goedkoper, goed geïsoleerd, stil en comfortabel. Bovendien hebben ze extreem lage onderhoudskosten en een levensduur van minimaal 100 jaar. De gemiddelde foutratio is onder de 1%. Een enkele keer zijn meerwerken onvermijdelijk en dit leidt in sommige gevallen tot een geschil met de klant, aldus klaagster.

3.2 Klaagster heeft de klacht ingediend tegen aangeslotene als uitvoerder van de rechtsbijstandsverzekering van klanten van haar met wie klaagster een geschil heeft.

4 De klacht bij de Tuchtraad

4.1 Klaagster heeft in haar brieven geklaagd over de handelwijze van aangeslotene bij de uitvoering van de door aangeslotene verzekerde rechtsbijstand.

4.2 Klaagster stelt dat aangeslotene een verdienmodel heeft als het gaat om een verzekerde die bij een bouwgeschil een beroep op de rechtsbijstandsverzekering doet. Dit verdienmodel houdt in dat aangeslotene bij een dergelijk geschil een expert inschakelt, die grotendeels van opdrachten van de verzekeraar afhankelijk is. Deze expert stelt, zonder dat hij technische kennis heeft, een grote hoeveelheid gebreken vast en overdrijft de schade die daar het gevolg van zou zijn. De door de expert opgestelde rapporten zijn niet overzichtelijk, niet volledig en berusten op onwaarheden. Aangeslotene handelt hiermee onrechtmatig, waardoor klaagster wordt gehinderd in haar werk en in de uitoefening van haar ondernemingen.

4.3 Klaagster stelt dat zij slachtoffer is van handelingen van verzekerden van aangeslotene en dat zij daarom belanghebbende is in de zin van het Reglement. Het gaat om klanten van klaagster die bij aangeslotene een rechtsbijstandsverzekering hebben. Aangeslotene schakelt advocaten en verzekeringsexperts in en die maken inbreuk op de overeenkomst tussen klaagster en haar klanten. Aangeslotene is hiervoor verantwoordelijk.

4.4 Klaagster voert voorts aan dat het dossier aanzienlijk complexer en groter is dan haar verwachting was. Zij ontdekt steeds nieuwe feiten, die verder onderzoek noodzakelijk maken. Het kan maanden duren voordat klaagster alles in kaart heeft gebracht. Inmiddels is volgens klaagster wel aangetoond dat zij foutloos bouwt. Klaagster wil verkennen of door bemiddeling een oplossing kan worden bereikt.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klacht gereageerd.

5.2 Primair is aangeslotene van mening dat klaagster geen belanghebbende is in de zin van het Reglement. De omstandigheid dat de betreffende verzekerde(n) rechtsbijstand heeft (hebben) ingeroepen bij aangeslotene, is niet voldoende om te komen tot ontvankelijkheid van de klacht als de verzekerde(n) daarnaast niet iets heeft (hebben) gedaan waardoor klaagster is benadeeld. Subsidiair stelt aangeslotene dat over verschillende zaken is geprocedeerd en dat dit ook tot vonnissen heeft geleid. Op grond van artikel 5 lid 4 van het Reglement kan de Tuchtraad de klacht van klaagster over zaken waarover reeds door een gerechtelijke instantie is geoordeeld niet behandelen.

5.3 Aangeslotene heeft voorts naar voren gebracht dat het niet duidelijk is tegen wie de klacht is gericht, over welke verzekerde(n) het gaat of over welke deskundige(n) wordt geklaagd. De beschuldigingen zijn zeer vaag en algemeen, terwijl het niet duidelijk is op welk(e) dossier(s) de klacht ziet. In alle bij aangeslotene in behandeling zijnde dossiers betreffende klaagster is de discussie met klaagster uitbesteed aan (externe) advocatenkantoren. Aangeslotene kan dus geen inhoudelijk verweer voeren. Zij is overigens van mening dat zij correct heeft gehandeld en dat er geen sprake is van enig tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 2 van het Reglement tot taak te oordelen over klachten van een in de bijlage van het Reglement 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 of het aanzien van en het vertrouwen in het verzekeringsbedrijf heeft geschaad (art. 5 lid 1 en art. 6 lid 4 Reglement).

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

6.3 Aangeslotene heeft zich, op het standpunt gesteld dat klaagster niet ontvankelijk is in haar klacht, omdat zij niet kan worden aangemerkt als belanghebbende in de zin van het Reglement. Naar het oordeel van de Tuchtraad kan de ontvankelijkheidsvraag in het midden blijven, nu de klacht onvoldoende specifiek is om de gegrondheid te kunnen beoordelen. Klaagster heeft immers niet aangegeven welke regels er zouden zijn geschonden noch voldoende geconcretiseerd op welke dossiers van klanten haar klacht betrekking zou hebben. Dit betekent dat niet kan worden beoordeeld of aangeslotene tuchtrechtelijke verwijten te maken vallen.

6.4 Volledigheidshalve merkt de Tuchtraad op dat het niet tot zijn bevoegdheid behoort om financiële claims te beoordelen en evenmin de in dat verband door klaagster verzochte bemiddeling.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 8 september 2025 door mr. E.J. Numann, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. R.K. Pijpers, mr. C.E.C.J. Ponsioen en mr. A.J.P. Schild, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.