

UITSPRAAK 25-019

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

1.1 De Tuchtraad heeft kennisgenomen van het dossier, waaronder:

- de brief van de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 17 december 2024,
- het verweer van aangeslotene van 23 april 2025,
- de repliek van klager van 16 mei 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 2 juni 2025,
- de aanvullende stukken van klager, ingezonden bij brief van 6 oktober 2025.

1.2 Deze zaak betreft een verzoek tot het instellen van een onderzoek als bedoeld in artikel 6 lid 2 onder a van het Reglement Tuchtraad Verzekeraars.

2. De tuchtklacht in het kort

Aangeslotene is de rechtsbijstandsverzekeraar van klager. De klacht houdt onder meer in dat aangeslotene in een gerechtelijke procedure de verkeerde partij heeft gedagvaard, dat zij ontoelaatbare druk op klager heeft uitgeoefend om een minnelijke regeling te treffen en dat de wijze waarop aangeslotene de door klager ingediende klacht heeft behandeld, tuchtrechtelijk verwijtbaar is.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager heeft in 2008 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandsverzekering bij aangeslotene voor een arbeidsgeschil. In augustus 2009 hebben klager en zijn werkgever een vaststellingsovereenkomst gesloten waarin is bepaald dat het dienstverband is beëindigd. Naar aanleiding van het geschil met de werkgever zijn ook conflicten met het pensioenfonds van de werkgever en met de bedrijfsarts ontstaan. Ook daarin heeft aangeslotene klager bijgestaan.

3.2 De vordering van klager op het pensioenfonds van de werkgever is in twee instanties afgewezen. In 2018 heeft klager een klacht ingediend bij aangeslotene omdat deze het pensioenfonds had aangesproken terwijl zij de werkgever van klager had moeten aanspreken voor zover het ging over het nakomen van de vaststellingsovereenkomst tussen klager en de werkgever. Klager is in deze klacht bijgestaan door zijn nieuwe rechtsbijstandsverzekeraar [naam].

3.3 In 2022 is klager, met bijstand van [naam], een gerechtelijke procedure tegen aangeslotene begonnen. In dit geschil is in november 2022 een regeling tegen finale kwijting bereikt, ter afdoening van het geschil over de beweerde beroepsfouten van aangeslotene. Klager heeft daarna opnieuw een klacht bij aangeslotene ingediend en heeft zich vervolgens gewend tot het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (hierna: 'Kifid'). De Geschillencommissie van Kifid heeft deze klacht, bij uitspraak van 29 april 2024, niet-behandelbaar verklaard omdat klager aangeslotene bij de minnelijke regeling finale kwijting heeft verleend en niets meer van aangeslotene te vorderen heeft ter zake van de in het verleden door aangeslotene verleende rechtshulp. De Geschillencommissie heeft overwogen dat met deze minnelijke regeling de klacht van klager over aangeslotene is opgelost waardoor zij niet bevoegd is de klacht inhoudelijk in behandeling te nemen. De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft wel aanleiding gezien de klacht door te sturen naar de Tuchtraad, zoals klager had verzocht.

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 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft de volgende klachten geformuleerd:

“[Klager] stelt onder meer dat [aangeslotene] op 8 verschillende punten niet aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand heeft voldaan. [Aangeslotene] heeft hem onder andere op het laatste moment voor de datum van de behandeling van zijn zaak bij de rechtbank onder druk gezet om akkoord te gaan met een schikkingsvoorstel. Door hem niet de mogelijkheid te geven om in discussie te gaan over de hoogte van het bedrag, maakt [aangeslotene] zich volgens [klager] schuldig aan oplichting en chantage. [Aangeslotene] weigert vervolgens om in de correspondentie met [klager] in te gaan op dit ‘grensoverschrijdend gedrag’. Daarnaast hebben de medewerkers van [aangeslotene] een aanhoudende vertragende houding als het gaat om de behandeling van zaken. Dit blijkt volgens [klager] uit de wijze waarop zijn klachten in de loop van 14 jaar door [aangeslotene] zijn behandeld. In het bijzonder voert [klager] aan dat hij 30 maanden lang geen reactie van [aangeslotene] heeft ontvangen, dat [aangeslotene] 9 maanden heeft gewacht voordat er actie werd ondernomen na het ontvangen van de dagvaarding en dat [aangeslotene] een wachttijd van 6 weken hanteert voor het beantwoorden van brieven. Ook op het disfunctioneren van de medewerkers en het Klachtenbureau van [aangeslotene] reageert [aangeslotene] niet in haar reacties op de brieven van [klager]. Deze gedragingen leiden volgens [klager] tot de conclusie dat hij onder druk is gezet door [aangeslotene].”

4.3 Klager heeft het volgende naar voren gebracht. Klager heeft één keer een verzoek om rechtsbijstand ingediend. Dit ging om een arbeidsconflict. Het dossier is daarna op meerdere afdelingen van aangeslotene behandeld. Klager rekende op professionele rechtshulp maar aangeslotene heeft bij de behandeling van het dossier de verkeerde partij aangesproken. Hiermee heeft zij een basale juridische fout gemaakt.

4.4 In de procedure tegen aangeslotene heeft aangeslotene vlak voor de datum van de zitting een schikkingsvoorstel gedaan, terwijl zij de dagvaarding al negen maanden in haar bezit had. Klager laat het aan de beoordeling van de Tuchtraad over of aangeslotene klager met deze handelwijze onder druk heeft gezet en heeft gechanteerd. Gelet op de fout die aangeslotene heeft gemaakt door de verkeerde partij aansprakelijk te stellen, was het voorstel tot een minnelijke regeling misplaatst. Klager wijst er daarnaast op dat de finale kwijting niet voldoet aan de wettelijke eisen omdat daarin niet is genoemd op welke klacht(en) het te betalen bedrag betrekking heeft.

4.5 Aangeslotene heeft de interne behandeling van de klachten niet op orde. Hierdoor heeft zij klager met onnodig veel correspondentie en reiskosten opgezadeld.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene heeft als volgt op de klachten gereageerd.

5.2 Uit het aanvankelijke arbeidsgeschil van klager kwamen ook een conflict met het pensioenfonds van de werkgever van klager en een conflict met de bedrijfsarts voort. Deze geschillen hadden betrekking op verschillende rechtsgebieden en daarbij waren diverse juridische specialisten betrokken. De vordering van klager op het pensioenfonds van de werkgever is in twee instanties op inhoudelijke gronden afgewezen. In die procedure heeft klager een beroep gedaan op de vaststellingsovereenkomst tussen de werkgever en klager. Het Hof Den Haag is hieraan in zijn arrest voorbijgegaan, op de grond dat het pensioenfonds geen partij was bij de vaststellingsovereenkomst tussen klager en de werkgever. Hieruit volgt niet dat het aanspreken van ‘de juiste partij’, de werkgever, tot het door klager gestelde succes zou hebben geleid. Aangeslotene heeft de werkgever vervolgens aangesproken. De werkgever heeft deze vordering van klager om inhoudelijke redenen van de hand gewezen. Ook als de werkgever van meet af aan was aangesproken, zou dat dus niet tot een andere uitkomst hebben geleid. Aangeslotene ziet op dit punt geen schending van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand en/of de Gedragscode Verzekeraars.

5.3 Klager heeft aangeslotene aansprakelijk gehouden voor de uitkomst van de procedure tegen het pensioenfonds en de uitkomst van het daaropvolgende debat met de werkgever. Klager is, met bijstand van [naam], een gerechtelijke procedure tegen aangeslotene begonnen. Voorafgaand aan de mondelinge behandeling in die zaak heeft de advocaat van aangeslotene contact opgenomen met de gemachtigde van klager. Dit heeft alsnog tot een regeling geleid. Klager is niet onder druk gezet of gechanteerd om met een regeling akkoord te gaan. Klager werd bijgestaan door [naam]. Hij had de vrijheid het voorstel niet te accepteren en verder te procederen. Klager koos evenwel voor een regeling. Aangeslotene heeft verweer gevoerd in de procedure en een regeling tegen finale kwijting voorgesteld. Van schending van de genoemde gedrags- en kwaliteitscode is geen sprake. Aangeslotene ziet geen grondslag voor de stelling van klager dat de finale kwijting niet aan de wettelijke eisen voldeed.

5.4 Aangeslotene erkent dat zij in de klachtafwikkeling niet heeft gehandeld zoals klager van haar mocht verwachten op grond van de klachtenregeling, de Kwaliteitscode Rechtsbijstand en de Gedragscode Verzekeraars. Zij erkent dat zij niet op alle brieven en klachten van klager of zijn gemachtigde heeft gereageerd. Ook is niet steeds inhoudelijk, volledig, en/of voortvarend, door aangeslotene geantwoord, terwijl toezeggingen van reacties

ook niet steeds zijn nagekomen. Hiervoor heeft aangeslotene al meermaals excuses aangeboden aan klager. Zij heeft daarnaast intern aandacht gevraagd voor de klachtafwikkeling. Inmiddels heeft aangeslotene het proces van de klachtafwikkeling anders ingericht. Voor een compensatie van klager ziet aangeslotene geen grond.

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 acht een mondelinge behandeling niet nodig.

6.3 De klacht van klager over het aanspreken van het pensioenfonds in plaats van de werkgever is ongegrond. Indien al kan worden aangenomen dat aangeslotene een fout heeft gemaakt door de werkgever niet (eerder) aan te spreken, kan dit handelen naar het oordeel van de Tuchtraad niet worden aangemerkt als handelen dat in strijd is met de goede naam van de bedrijfstak of dat anderszins tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Bij dit oordeel laat de Tuchtraad meewegen dat naar aanleiding van de door klager gestelde tekortkomingen van aangeslotene, tussen aangeslotene en klager een regeling is getroffen.

6.4 De Tuchtraad ziet geen aanknopingspunten om te oordelen dat het tuchtrechtelijk verwijtbaar is dat aangeslotene kort voor de zitting een voorstel heeft gedaan om een minnelijke regeling te treffen. Aangeslotene had in dit geschil de hoedanigheid van wederpartij van klager en klager werd bijgestaan door een professioneel gemachtigde. Hij heeft zich dus goed kunnen laten adviseren. Van dwang of chantage is niet uit het dossier gebleken. Het gekozen moment voor het overleg – voorafgaand aan de mondelinge behandeling bij de rechtbank – is allerm minst ongebruikelijk en zet de andere partij niet onder bijzondere druk. De minnelijke regeling die partijen hebben getroffen ziet op alle geschillen die tussen partijen spelen. De stelling van klager dat de regeling onvoldoende gespecificeerd is, is daarmee onjuist. Een voorbehoud met betrekking tot tuchtrechtelijke verwijten is door klager bij de totstandkoming van de regeling ook niet gemaakt.

6.5 De klacht over de klachtbehandeling is gegrond. Aangeslotene heeft ook erkend dat de wijze waarop de klacht is behandeld, niet voldeed aan wat klager op grond van de regelgeving van aangeslotene mocht verwachten. Deze heeft inmiddels het proces van de klachtafwikkeling anders ingericht.

De enkele constatering van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, acht de Tuchtraad bij deze stand van zaken voldoende. De Tuchtraad ziet daarom geen aanleiding tot het opleggen van een maatregel.

6.6 De overige door klager geuite klachten zijn zozeer onvoldoende geconcretiseerd dat niet kan worden beoordeeld of aan aangeslotene tuchtrechtelijke verwijten te maken vallen. Deze klachten zijn daarmee ongegrond.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht over de klachtbehandeling gegrond. De overige klachten verklaart de Tuchtraad ongegrond.

Aldus is beslist op 9 december 2025 door mr. E.J. Numann, mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, mr. C.E. du Perron, mr. J.A. Schaap en mr. C.A. Streefkerk, leden, in tegenwoordigheid van mr. I.M.L. Venker, secretaris.