

UITSPRAAK 26-003

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 van het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) van 17 maart 2025,
- de brief van klager van 24 april 2025
- het verweer van aangeslotene van 2 juli 2025,
- de repliek van klager van 20 juli 2025,
- de dupliek van aangeslotene van 23 september 2025.

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, hierna te noemen 'het Reglement'.

2. De tuchtklacht in het kort

De klacht gaat over het handelen van aangeslotene als rechtsbijstandsverzekeraar van klager toen klager verhaal zocht voor opgelopen letselschade als gevolg van een verkeersongeval en over de interne klachtbehandeling door aangeslotene. Klager stelt onder meer dat aangeslotene en de door haar ingeschakelde medisch adviseur in strijd met de 'Medische paragraaf' van de Gedragscode Behandeling Letselschade hebben gehandeld, dat aangeslotene de verzekeringsvoorwaarden heeft misbruikt in een poging om de zaak door een externe advocaat te laten behandelen en dat aangeslotene te traag heeft gehandeld.

3. De achtergrond van de zaak

3.1 Klager is op 17 oktober 2018 aangereden door een fietser. Op 8 maart 2019 heeft hij een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering bij [naam verzekeraar], waarvan de uitvoering is opgedragen aan aangeslotene, voor het verhaal van zijn (letsel)schade. Na een discussie over eigen schuld van klager heeft de verzekeraar van de aansprakelijke partij op 13 januari 2021 volledige aansprakelijkheid erkend.

3.2 Teneinde medisch causaal verband te kunnen vaststellen tussen de klachten van klager en het ongeval, is er medio 2022 een neurologische expertise verricht door een door klager en de verzekeraar van de tegenpartij gezamenlijk aangezochte neuroloog. Deze neuroloog concludeerde dat er geen neurologische verklaring was voor de klachten van klager en dat er geen percentage functiestoornis kon worden toegekend. Gezien de cognitieve klachten van

klager adviseerde de neuroloog neuropsychologisch onderzoek. De revalidatiearts van klager raadde een dergelijk onderzoek af en adviseerde in plaats daarvan een zogeheten PRPP@work-onderzoek door een ergotherapeut. De verzekeraar van de tegenpartij heeft daarop gevraagd om een medisch advies, waaruit zou blijken dat een PRPP@work-onderzoek aangewezen zou zijn boven neuropsychologisch onderzoek. De vervolgens door aangeslotene ingeschakelde medisch adviseur heeft aangegeven een dergelijk advies niet te kunnen geven.

3.3 Bij brief van 14 december 2022 heeft klager een beroep gedaan op de van toepassing zijnde geschillenregeling en verzocht de juridische aanpak van aangeslotene te laten toetsen door een externe advocaat. Aangeslotene heeft klager bij brief van 12 januari 2023 laten weten geen aanleiding te zien voor toepassing van de geschillenregeling, omdat er volgens haar geen sprake was van verschil van inzicht in de aanpak van de zaak. Aangeslotene heeft de suggestie gedaan om de verzekeraar van de aansprakelijke partij zonder medische onderbouwing een PRPP@work-onderzoek voor te stellen en om de behandeling van de zaak uit handen te geven aan een externe advocaat of andere rechtshulpverlener naar keuze van klager. Klager wilde dit niet en heeft op 22 maart 2023 een klacht ingediend over de handelwijze van aangeslotene. Op 6 april 2023 heeft aangeslotene klager een bemiddelingsvoorstel gedaan en voorgesteld om de behandeling over te dragen aan [naam advocatenkantoor 1]. Klager heeft zijn klacht op 26 mei 2023 opnieuw ingediend. Het klachtenbureau van aangeslotene heeft de klacht bij brief van 13 juli 2023 ongegrond verklaard. Daarna is op suggestie en met toestemming van klager [advocatenkantoor 2] in plaats van [naam advocatenkantoor 1] benaderd voor verdere behandeling van het dossier. [naam advocatenkantoor 2] wilde de kosten van rechtsbijstand zelf aan de verzekeraar van de aansprakelijke partij doorbelasten. Klager heeft hier niet mee ingestemd, zodat de zaak niet is overdragen. Klager heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend. De Geschillencommissie van Kifid heeft in haar uitspraak van 17 maart 2025 geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten bij het verlenen van de door klager gevraagde rechtsbijstand en heeft de vorderingen van klager afgewezen.

4 De klachten bij de Tuchtraad

4.1 Klager stelt dat de door aangeslotene ingeschakelde medisch adviseur in strijd heeft gehandeld met de 'Medische paragraaf' van de Gedragscode Behandeling Letselschade, hierna te noemen 'GBL'. De werkwijze van deze medisch adviseur was volgens klager niet proportioneel, objectief en conform de goede praktijken. Hij heeft niet voldaan aan zijn opdracht om vast te stellen of sprake is van medisch causaal verband tussen de klachten van klager en het ongeval. Ook heeft de medisch adviseur klager niet onderzocht en geen informatie opgevraagd bij de behandelend revalidatiearts en de gezamenlijk aangestelde arbeidsdeskundige. Volgens klager is niet voldaan aan de paragrafen 3.3.2, 3.6, 3.7, 4.2.3 en 4.3.1 van de 'Medische paragraaf' van de GBL. Klager acht aangeslotene op grond van de Wet op het financieel toezicht, hierna te noemen 'Wft', volledig verantwoordelijk voor de aan de medisch adviseur uitbestede werkzaamheden. Daarbij meent klager dat de medisch adviseur zich ten onrechte beroept op zijn medisch beroepsgeheim. Klager heeft een medische machtiging getekend, waarmee hij toestemming heeft gegeven voor kennisneming van zijn medische gegevens door aangeslotene en de Tuchtraad. Door het niet meewerken van de

medisch adviseur en het niet ingrijpen van aangeslotene duurt een onwenselijke situatie al sinds 2022 voort.

4.2 Daarnaast meent klager dat aangeslotene de verzekeringsvoorwaarden heeft misbruikt in een poging de zaak niet zelf te behandelen en dat zij hierover heeft gelogen tegen Kifid. Deze handelwijze is niet alleen tuchtrechtelijk verwijtbaar, maar ook in het nadeel van klager. Overdracht van de behandeling aan een externe advocaat brengt mogelijk risico's voor klager met zich vanwege de rol van materiële opdrachtgever die klager dan op grond van de verzekeringsvoorwaarden zou verkrijgen.

4.3 Klager stelt verder dat aangeslotene zijn klacht over de behandeling van de zaak te traag heeft behandeld. Aangeslotene heeft de interne klachtprocedure gerekt door onnodige stappen in te bouwen. Klager stelt dat hij op 14 december 2022 een klacht heeft ingediend over de handelwijze van aangeslotene en van de medisch adviseur. Naar aanleiding daarvan heeft hij een gesprek gehad met de teamleider van de afdeling Rechtsbijstand van aangeslotene, die de klacht volgens klager heeft genegeerd. Daarop heeft klager de klacht op 22 maart 2023 opnieuw ingediend. Hierop kreeg hij een reactie van de manager van de afdeling Rechtsbijstand van aangeslotene, terwijl de interne klachtprocedure van aangeslotene geen extra tussenstap vermeldt binnen de afdeling waarover wordt geklaagd. Omdat ook deze manager de klacht niet serieus nam, heeft klager de klacht op 26 mei 2023 opnieuw ingediend, waarna hij op 13 juli 2023 een volgens hem onvolledige reactie heeft gekregen. Daarmee heeft de behandeling van de klacht ruim dertig weken geduurd, achttien weken langer dan voorgeschreven in artikel 6 van de Gedragscode Klachtbehandeling.

4.4 Ook klaagt klager over de functiescheiding en de bedrijfsvoering van aangeslotene. Het verweer in de procedure bij de Tuchtraad is ondertekend door een directeur van aangeslotene, maar behandeld door de manager van de afdeling Rechtsbijstand. Dat is in strijd met artikel 8.1 van het Reglement. Deze manager is bovendien betrokken geweest bij de behandeling van de zaak en bij de interne klachten van klager, en betreft degene over wie de klacht onder meer gaat. Daarmee was op grond van de Gedragscode Klachtbehandeling 2024 en de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022 verplichte functiescheiding extra van belang. Verder uit klager zijn onvrede over de opzegging van de rechtsbijstandverzekering door [naam verzekeraar]. Hij acht aannemelijk dat aangeslotene op deze opzegging heeft aangedrongen gezien de verwevenheid van aangeslotene en [naam verzekeraar] en de nog steeds voortdurende weigering om een reden te geven voor de opzegging.

4.5 Klager verzoekt de Tuchtraad een melding te doen bij de Stichting toetsing verzekeraars, de Autoriteit Financiële Markten, hierna te noemen 'AFM', en De Nederlandsche Bank, hierna te noemen 'DNB'.

5. Het standpunt van aangeslotene

5.1 Aangeslotene betwist dat zij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

5.2 Aangeslotene voert aan dat zij niet verantwoordelijk is voor de inhoud van het medisch advies van de medisch adviseur en dat haar hiervan geen verwijt kan worden gemaakt. Van uitbesteding van werkzaamheden in de zin van de Wft is geen sprake. De polis geeft aanspraak op rechtsbijstand, niet op medische advisering. Er bestaat ook geen verplichting voor

aangeslotene om een (tucht)klacht in te dienen over het medisch advies. Overigens ontbreken volgens aangeslotene aanwijzingen dat het medisch advies onjuist zou zijn. Het is in overeenstemming met het oordeel van de op gezamenlijk verzoek van klager en de verzekeraar van de aansprakelijke partij geraadpleegde neuroloog en met de voor neurologische expertise geldende professionele standaarden.

5.3 Aangeslotene stelt verder dat zij oprechte pogingen heeft gedaan de impasse in de behandeling van de zaak te doorbreken. Zij heeft bereidheid getoond om de verzekeraar van de tegenpartij zonder medische onderbouwing te berichten dat klager de voorkeur geeft aan een PRPP@work-onderzoek boven een neuropsychologisch onderzoek. Ook heeft zij geprobeerd de zaak over te dragen aan een externe advocaat. Aangeslotene kan geen verwijt worden gemaakt van de informatie die zij Kifid heeft verstrekt over haar inspanningen in dit kader. Ook treft aangeslotene geen verwijt dat dit de behandeling van de zaak heeft opgeschort in afwachting van eerst het oordeel van Kifid en vervolgens van de Tuchtraad. Dit had immers de voorkeur van klager.

5.4 Wat betreft de interne klachtbehandeling licht aangeslotene toe dat zij de klacht van klager van 22 maart 2023 vier weken te laat heeft afgehandeld. Dit kwam omdat zij een uiteindelijk vergeefse poging deed om het dossier aan een externe advocaat over te dragen, zonder aan klager te vragen of zijn klacht in afwachting daarvan kon worden aangehouden. Aangeslotene biedt daarvoor haar verontschuldiging aan.

5.5 Volgens aangeslotene is geen sprake van schending van artikel 8.1 van het Reglement. Aangeslotene betwist dat haar reactie op de klacht in de procedure bij de Tuchtraad is opgesteld door de manager van de afdeling Rechtsbijstand. In de reactie is deze manager vermeld als behandelaar, omdat haar is gevraagd de brief gereed te maken voor verzending aan de Tuchtraad. Over de opzegging van de rechtsbijstandverzekering door [naam verzekeraar] stelt aangeslotene dat klager daarover een klacht heeft ingediend bij Kifid. Deze klacht is door Kifid gegrond verklaard en dat oordeel heeft volgens klager ook geleid tot voortzetting van de verzekering.

6. Het oordeel van de Tuchtraad

6.1 De Tuchtraad heeft op de voet van artikel 5 lid 1 van het Reglement tot taak erop toe te zien dat de aangeslotenen ten opzichte van consumenten de goede naam van of het aanzien van en het vertrouwen in de bedrijfstak in stand houden. Bij de uitoefening van deze taak toetst de Tuchtraad het handelen of nalaten van de aangeslotenen met name aan de in de bijlage bij het Reglement opgenomen toepasselijke gedragscodes, keurmerken of ereregelen zoals tot stand gebracht door de beroeps- of bedrijfsorganisatie.

6.2 De Tuchtraad acht zich voldoende ingelicht en acht een mondelinge behandeling niet nodig.

6.3 Wat betreft de werkzaamheden van de door aangeslotene ingeschakelde medisch adviseur en de inhoud van diens medisch advies, is de Tuchtraad van oordeel dat aangeslotene hiervoor geen verantwoordelijkheid draagt. Dat aangeslotene geen klacht heeft ingediend

tegen de medisch adviseur en ook niet anderszins actie tegen hem heeft ondernomen, kan haar niet tuchtrechtelijk worden verweten.

6.4 Het klachtonderdeel dat aangeslotene misbruik heeft gemaakt van de verzekeringsvoorwaarden en hierover tegen Kifid heeft gelogen, oordeelt de Tuchtraad ongegrond. Uit het dossier blijkt dat aangeslotene een externe advocaat naar keuze van klager heeft willen inschakelen als bemiddelingsvoorstel om de zaak tot een oplossing te brengen. Niet valt in te zien dat aangeslotene hiermee misbruik heeft gemaakt van de verzekeringsvoorwaarden. Klager is naar het oordeel van de Tuchtraad bovendien niet benadeeld door de poging van aangeslotene te voorzien in rechtsbijstand in het buitengerechtelijk traject door een externe advocaat.

6.5 Wat betreft de interne klachtbehandeling acht de Tuchtraad van belang dat klager bij brief van 14 december 2022 geen klacht heeft ingediend, maar een beroep op de geschillenregeling heeft gedaan. Nadat aangeslotene klager bij brief van 12 januari 2023 had geïnformeerd dat beroep niet in te willigen, heeft klager eerst op 22 maart 2023 een klacht ingediend bij aangeslotene. Aangeslotene heeft deze klacht op 13 juli 2023 ongegrond verklaard. Zij heeft in de procedure bij de Tuchtraad erkend dat op grond van artikel 6 van de Gedragscode Klachtbehandeling 2020 vier weken eerder een standpunt had moeten worden ingenomen. Daarbij heeft aangeslotene toegelicht dat de behandeling van de klacht is vertraagd door haar poging de impasse in de behandeling van de zaak te doorbreken door een externe advocaat in te schakelen. Aangeslotene heeft erkend dat zij klager had moeten vragen of de klachtbehandeling tijdens die poging kon worden aangehouden. Voor het achterwege blijven van die vraag heeft aangeslotene haar excuses aangeboden. Onder deze omstandigheden acht de Tuchtraad deze termijnoverschrijding van vier weken niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

6.6 Ten aanzien van de vermelding van de manager van de afdeling Rechtsbijstand als behandelaar van het verweerschrift van aangeslotene in de procedure bij de Tuchtraad, overweegt de Tuchtraad als volgt. Op grond van artikel 8.1 van het Reglement dient een aangeslotene zich door een bestuurder dan wel vennoot tegenover de Tuchtraad te verantwoorden. Hiermee wordt de betrokkenheid van de directie bij een procedure bij de Tuchtraad gewaarborgd, vergelijkbaar met de waarborging van betrokkenheid van de directie bij de beoordeling van een directieklacht.¹ Het verweer in de procedure bij de Tuchtraad is ondertekend door een directeur van aangeslotene. Daarmee staat betrokkenheid van de directie voldoende vast en is voldaan aan artikel 8.1 van het Reglement.

6.7 Ook voor het overige kan de klacht niet tot het oordeel leiden dat aangeslotene tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Gelet op het voorgaande is reeds hierom ook geen aanleiding om het verzoek van klager te honoreren om een melding te doen bij de Stichting toetsing verzekeraars, de AFM of DNB.

6.8 De conclusie is dat de klacht ongegrond is.

¹ Uitspraak 25-017, overweging 6.5.

7. De beslissing

De Tuchtraad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 februari 2026 door mr. M.A.F. Tan-de Sonnaville, voorzitter, mr. J.A. Schaap, mr. A.J.P. Schild, mr. C.E.C.J. Ponsioen en mr. R.K. Pijpers, leden, in tegenwoordigheid van mr. A.M. Morssinkhof, secretaris.