



UITSPRAAK van de Tuchtcommissie NIVRE

Onderwerp van het geschil

Het geschil betreft het niet naleven van een aantal NIVRE-gedragsregels door beklaagde.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft op grond van de door partijen overgelegde stukken en hetgeen partijen tijdens de mondelinge behandeling naar voren hebben gebracht, het volgende overwogen.

Algemeen

Beklaagde was tijdens zijn handelen en/of nalaten, waarover in deze procedure wordt geklaagd, bij het NIVRE geregistreerd. Als NIVRE-geregistreerde zijn op beklaagde de NIVRE-gedragsregels van toepassing en is hij onderworpen aan tuchtrecht(spraak).

Ter bevordering van de leesbaarheid zal de commissie hierna elk van de zes klachtonderdelen afzonderlijk bespreken. Daarbij zal zij telkens eerst de standpunten van partijen vermelden en vervolgens uitleggen wat zij van het betreffende klachtonderdeel vindt.

1. Beklaagde heeft geen persoonlijk contact met klager gehad en klager is niet dan wel niet afdoende geïnformeerd over zijn zaak, de mogelijkheden, de verhaalkansen en het vervolgbeleid.

Standpunt van klager

Klager heeft op 4 juni 2022 een gecompliceerde enkelfractuur opgelopen bij een verkeerd uitgevoerde landing van een luchtballon waarin hij zich als passagier bevond. Klager werd opgenomen in het ziekenhuis en is daar geopereerd. Klager is alleenstaand en heeft een eigen huishouding. Na de operatie kwam klager vrijwel immobiel, met veel pijn en geen tot nauwelijks mantelzorg thuis te zitten. In verband met het verhalen van de door het ongeval ontstane schade heeft klager telefonisch contact met het kantoor van beklaagde opgenomen. Op 13 juli 2022 werd hem bericht dat beklaagde hem rechtshulp zou verlenen en zijn schade ging verhalen. Klager heeft vervolgens een hem toegestuurde medische machtiging en een financiële machtiging ondertekend retour gezonden. Bij die gelegenheid heeft klager gevraagd om een voorschot op zijn schade.

Enkele dagen later heeft hij, omdat hij niets vernam, schriftelijk verzocht om een persoonlijk gesprek met beklaagde, het liefst in diezelfde week. Een en ander zoals hem ook was toegezegd. Ondanks herhaalde verzoek van klager is het daarvan niet gekomen.

Wel kreeg klager van beklaagde op 4 augustus 2022 per brief te horen dat de verzekeraar een expertisebureau had ingeschakeld en dat er nog geen standpunt ingenomen was met betrekking tot de aansprakelijkheidsvraag. Verder werd bericht dat er geen persoonlijk contact zou plaatsvinden omdat eerst de aansprakelijkheid moest komen vast te staan.

Vervolgens bleef het weer geruime tijd stil ondanks diverse dringende herinneringen van klager. Pas op 18 augustus 2022 werd hem verteld dat er inderdaad een persoonlijk gesprek met klager zou kunnen plaatsvinden. Maar alleen nadat aanvullende medische informatie zou zijn ontvangen en waarbij ook werd meegedeeld dat de datum niet op korte termijn gepland kon worden. Toen klager belde kreeg hij te horen dat er een gezamenlijk gesprek gepland was op 29 oktober 2022 met iemand van de verzekering. Voorafgaand aan dat gesprek zou beklaagde op die dag met klager over de zaak spreken. Dit was voor klager, die zich

enorm in de steek gelaten en niet serieus genomen voelde, reden om de opdrachtovereenkomst op 23 augustus 2022 per direct te beëindigen.

Klager heeft zich nadien tot een letselschadeadvocaat gewend om de behandeling van zijn letselschadezaak te vervolgen. De verzekeraar zond deze advocaat stukken waaruit bleek dat de verzekeraar reeds op 4 augustus 2022 beklagde bericht had de aansprakelijkheid te erkennen en klagers schade te vergoeden. Ook vernam klager dat beklagde ondanks klagers nadrukkelijke mededeling dat beklagde niet meer bevoegd was namens hem op te treden, toch nog een nota bij de verzekeraar had ingediend met het verzoek die rechtstreeks aan beklagde te betalen.

Klager heeft nimmer persoonlijk contact met beklagde gehad. Alle contacten gingen via het secretariaat van beklagde. Klager heeft herhaalde malen (vergeefs) verzocht om beklagde te mogen spreken.

Klager is niet geïnformeerd over zijn verhaalsmogelijkheden, de werkwijze van beklagde, de gang van zaken en welke schade voor vergoeding in aanmerking kwam. Beklaagde heeft klager evenmin geïnformeerd over het verloop van de zaak. Klager heeft zelf herhaaldelijk moeten bellen met de vraag wat er aan de hand was. Voor klager, die in grote onzekerheid verkeerde, was dit om wanhopig van te worden. Klager is feitelijk aan zijn lot overgelaten en tastte volledig in het duister over wat er aan de hand was en wat er zou gebeuren.

Standpunt van beklagde

Klager heeft veelvuldig via telefoon en per e-mail contact gehad met de medewerkers van [bedrijfsnaam], de organisatie waarbinnen (ook) beklagde werkzaam was en is.

Beklaagde heeft klager een persoonlijk contact nooit geweigerd. Een weigerachtige houding blijkt ook niet uit de door klager overgelegde e-mails. Op 18 augustus 2022 heeft beklagde klager meegedeeld dat met hem een afspraak voor een persoonlijk overleg zou worden gemaakt. De enige reactie hierop van klager was zijn mededeling van 23 augustus 2022 dat hij de opdrachtovereenkomst met beklagde beëindigde.

In de correspondentie, de overeenkomst en de schriftelijke toelichting zijn de uitvoering van de opdracht en de financiële afspraken naar behoren vastgelegd. Daarmee heeft beklagde gehandeld in overeenstemming met artikel 6 van de NIVRE-gedragsregels. De in dit artikel voorgeschreven handelwijze wordt gevolgd al naar gelang het minnelijke proces in alle facetten wordt doorlopen. Daarvan is het niet meer gekomen omdat klager de opdrachtovereenkomst bijna meteen na het sluiten daarvan heeft beëindigd.

Klager geeft geen nadere onderbouwing van zijn stelling dat hij aan zijn lot is overgelaten. Dat hij in grote onzekerheid verkeerde of daarvan wanhopig werd, blijkt niet uit zijn telefonische contacten met de medewerkers van het secretariaat van beklagde noch uit zijn e-mailberichten.

Overwegingen en beslissing van de commissie

Beklaagde heeft de stelling van klager dat hij niet dan wel niet afdoende is geïnformeerd over zijn zaak, de mogelijkheden, de verhaalkansen en het vervolgbeleid niet (voldoende gemotiveerd) betwist noch de stelling van klager met bescheiden afdoende weerlegd. Zo heeft beklagde geen (voldoende) stukken kunnen overleggen waaruit die afdoende informatie aan klager zou blijken. Voorts had beklagde op z'n minst binnen redelijke termijn na het eerste contact tussen hem en klager een persoonlijk gesprek met klager moeten hebben. Wat ook overigens niet heeft plaatsgevonden. Op grond van het vorenstaande in onderling verband beschouwd staat deze klacht in deze procedure vast. De commissie is dan ook van mening dat deze klacht gegrond is.

2. Beklaagde heeft geen voorlichting gegeven noch vooraf afspraken gemaakt over de kosten van rechtshulp.

Standpunt van klager

Beklaagde was gehouden vóór het aangaan van de opdracht klager bij het eerste contact te informeren over de kosten van zijn dienstverlening en hem ter zake te informeren. Dat is evenwel niet gebeurd. Klager wist niets over die kosten. De “no cure no pay”-overeenkomst ontving klager pas op 4 augustus 2022 en dat was toen bepaald niet bij het eerste contact.

Standpunt van beklaagde

Onjuist is de stelling van klager dat hij van niets wist of dat hij voor het aangaan van de overeenkomst geen voorlichting heeft gehad. Beklaagde heeft met klager wel degelijk op voorhand afspraken gemaakt over de wijze waarop de opdracht zou worden uitgevoerd. Klager heeft de volmachten en de letselschaderegelingsovereenkomst, die hij ontving met de nodige toelichting, ondertekend. Klager had de overeenkomst alweer beëindigd voordat met de uitvoering daarvan kon worden aangevangen. Beklaagde valt ten aanzien van deze klacht geen enkel verwijt te maken.

Overwegingen en beslissing van de commissie

Beklaagde heeft als verweer tegen deze klacht aangevoerd dat hij met klager wel degelijk op voorhand afspraken heeft gemaakt over de wijze waarop de opdracht zou worden uitgevoerd. Beklaagde was op grond van de NIVRE-gedragsregels verplicht dergelijke afspraken vast te leggen. Beklaagde had zijn verweer kunnen onderbouwen door het document met die afspraken in deze procedure over te leggen. Dat heeft beklagde niet gedaan, waardoor hij zijn verweer onvoldoende heeft onderbouwd. Dit betekent dat de commissie deze klacht gegrond vindt.

3. Klager heeft nimmer afschrift ontvangen van de door beklaagde met derden gevoerde correspondentie.

Standpunt van klager

Beklaagde heeft klager niet van alle ontwikkelingen in de zaak op de hoogte gehouden. Zelfs op herhaalde verzoeken van klager om informatie heeft beklagde niet gereageerd. Wat beklagde wel stuurde was de “no cure no pay”-overeenkomst met het advies die vooral te tekenen. Daarvoor was het kennelijk wel mogelijk schriftelijk contact te hebben.

Standpunt van beklaagde

Beklaagde heeft klager wel degelijk geïnformeerd over de ondernomen acties. Beklaagde heeft namens klager de aansprakelijke wederpartij aangesproken en hij heeft contact opgenomen met het door de aansprakelijke partij ingeschakelde expertisebureau. Klager is tijdig en naar behoren op de hoogte gehouden. Ook hier geldt dat klager de overeenkomst alweer had opgezegd voordat er uitvoering kon worden gegeven aan de opdracht door in overleg met klager te treden en de schaderegeling richting de wederpartij ter hand te nemen.

Overwegingen en beslissing van de commissie

Klager heeft gesteld dat hij beklagde bij herhaling om informatie heeft verzocht. Beklaagde stelt daarentegen dat hij klager tijdig en naar behoren op de hoogte heeft gehouden. Uit de door klager overgelegde stukken blijkt niet dat hij beklagde (bij herhaling) om informatie heeft verzocht. Nu klager zijn desbetreffende stelling niet aannemelijk heeft gemaakt, vindt de commissie deze klacht ongegrond.

4. Klager is door beklagde misleid een ‘no cure no pay’-overeenkomst aan te gaan.

Standpunt van klager

Beklaagde heeft klager onder valse voorwendselen een “no cure no pay”-overeenkomst opgedrongen. In de brief van beklagde van 4 augustus 2022 werd klager nadrukkelijk geadviseerd de bijgesloten “no cure no pay”-overeenkomst aan te gaan. Dat zou voor klager het beste zijn omdat er onzekerheid was over de vraag

of de aansprakelijkheid kwam vast te staan en hoe snel dat zou gebeuren. Klager, die niet beter wist, heeft zijn handtekening onder deze overeenkomst geplaatst en deze teruggestuurd.

Beklaagde heeft klager bewust misleid. Achteraf is klager namelijk te weten gekomen dat de aansprakelijke partij al op 4 augustus 2022 aan beklagde had bericht tot vergoeding van klagers letselschade over te gaan. Op dat moment was er dus helemaal geen sprake meer van enig reëel risico op niet vergoeding van schade. Overigens was dat risico door een redelijk bekwaam rechtshulpverlener reeds op voorhand als verwaarloosbaar te beschouwen. Het ongeval van klager gebeurde immers tijdens personenvervoer, waarvoor een risicoaansprakelijkheid geldt. Aan deze aangelegenheid kleeft onmiskenbaar de geur van eigen belang van beklagde.

Standpunt van beklagde

Klager maakt niet duidelijk welke voorwendselen hij op het oog heeft, waarom deze vals zouden zijn en hoe het opdringen in zijn werk is gegaan. Meer in het bijzonder maakt klager niet duidelijk dat dit verband houdt met enig persoonlijk handelen of nalaten van beklagde.

Op het tijdstip van het toesturen van de overeenkomst had beklagde nog geen bericht van de erkenning van aansprakelijkheid ontvangen. Los van het aansprakelijkheidsvraagstuk was op dat moment nog niets bekend over de precieze aard van het letsel en de verweren van de aansprakelijke partij ten aanzien van causaliteit (tussen het nog in kaart te brengen letsel en gesteld financieel nadeel), de aard en omvang van de nog onbekende schade en de toerekenbaarheid daarvan, inclusief de mate waarin klager zelf zou hebben bijgedragen aan het ontstaan van schade of het beperken daarvan.

Overwegingen en beslissing van de commissie

De commissie stelt voorop dat zij geen aanwijzingen heeft dat beklagde klager heeft misleid om de “no cure no pay”-overeenkomst aan te gaan en zij volgt klager dan ook niet in zijn opvatting daarover.

Wel is de commissie van oordeel dat beklagde klager op 4 augustus 2022 meteen over de ontvangst van het bericht van de erkenning van aansprakelijkheid had moeten informeren. Tijdens de mondelinge behandeling heeft beklagde erkend dat hij dat niet heeft gedaan. Aan de verklaring van beklagde tijdens de mondelinge behandeling dat die informatie *waarschijnlijk* op 5 augustus 2022 telefonisch aan klager is verstrekt, gaat de commissie voorbij omdat beklagde dit (vermoeden) op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt. Dat op 4 augustus 2022 over bepaalde informatie nog niets bekend was, zoals beklagde heeft gesteld, is geen rechtvaardiging om een mededeling aan beklagde over de ontvangst van dat bericht achterwege te laten. Door die mededeling wel achterwege te laten heeft beklagde niet voortvarend en niet zorgvuldig tegenover klager gehandeld. De commissie vindt deze klacht dan ook gegrond.

5. Ondanks beëindiging van de opdrachtovereenkomst heeft beklagde namens klager nog met derden gecorrespondeerd.

Standpunt van klager

Hoewel klager beklagde had meegedeeld dat hij niet meer bevoegd was namens klager op te treden, heeft beklagde toch nog met derden gecorrespondeerd. Zo heeft beklagde na die mededeling nog een op naam van klager staande declaratie voor zijn werkzaamheden naar de verzekeraar gestuurd. Klager heeft daarvan geen mededeling of kopie gekregen. Ook dit is een schending van de op beklagde rustende verplichting klager te informeren.

Standpunt van beklagde



Ook na de beëindiging van de overeenkomst door klager was beklaagde nog bevoegd om zelfstandig en op eigen titel aan een derde betaling van een declaratie te vragen. Deze bevoegdheid was bovendien duidelijk vastgelegd in artikel 5 van de overeenkomst tussen partijen.

Overwegingen en beslissing van de commissie

De commissie begrijpt dat het in zijn algemeenheid niet ongebruikelijk is dat een NIVRE-geregistreerde na beëindiging van een opdrachtovereenkomst nog een declaratie voor zijn werkzaamheden aan de betrokken verzekeraar verzendt. Dat hij dit in dit geval namens klager heeft gedaan, maakt die handelwijze nog niet ongeoorloofd. De commissie vindt deze klacht ongegrond.

6. Beklaagde beschikt niet over een via de website toegankelijke klachtenregeling.

Standpunt van klager

Beklaagde beschikte niet over een klachtenregeling die via zijn website toegankelijk was. Klager vindt dit klachtwaardig.

Standpunt van beklaagde

Als gevolg van de ingebruikneming van een nieuwe website was gedurende een korte periode de link naar de klachtenregeling niet goed ingesteld. Dit is na constatering hersteld.

Overwegingen en beslissing van de commissie

Uit het verweer van beklaagde kan worden afgeleid dat de klachtenregeling (in elk geval tijdelijk) niet toegankelijk was voor iemand die die regeling wilde raadplegen. Wil een klachtenregeling zijn nut kunnen bewijzen dan is toegankelijkheid voor een potentiële klager wel een eerste vereiste. Dat is (tijdelijk) niet het geval geweest, terwijl dat bij een goede beroepsuitoefening wel behoort. De commissie vindt deze klacht gegrond.

Maatregel

De klachten die de commissie hiervoor gegrond heeft bevonden, leveren een handelen en/of nalaten op dat in strijd is met de volgende NIVRE-gedragsregels: klacht 1: artikel 6; klacht 2: artikel 6 lid 1 onder b; klacht 4: artikel 6 lid 1 onder a en klacht 6: artikel 3.

De aard en de ernst van deze tuchtrechtelijk verwijtbare gedragingen rechtvaardigen naar het oordeel van de commissie de oplegging van een waarschuwing. De eveneens gegrond bevonden klacht onder 6. is daarvan uitgezonderd in verband met de geringe ernst daarvan.

Klachtengeld

De commissie heeft de klachtonderdelen van klager (gedeeltelijk) gegrond bevonden. Daarom zal beklaagde overeenkomstig het bepaalde in artikel 14 van het reglement van de commissie, aan klager het klachtengeld dat deze aan de commissie heeft betaald voor de behandeling van de klacht, geheel moeten vergoeden. Dit is een bedrag van € 50,--.

Proceskosten

Klager heeft gesteld dat hij zich heeft moeten voorzien van professionele rechtshulp bij het indienen van de klacht. De kosten daarvoor, die klager begroot op € 4.000,--, behoren volgens klager voor rekening van beklaagde te komen, omdat klager die kosten niet zou hebben gemaakt als beklaagde naar behoren zijn werk zou hebben gedaan.



De commissie zal dit verzoek afwijzen omdat kosten, die partijen hebben gemaakt voor de behandeling van de klacht, op grond van het bepaalde in artikel 16 van het reglement tuchtcommissie NIVRE voor hun eigen rekening komen.

Beslissing

De commissie:

- verklaart de klachten onder 1., 2., 4. en 6. gegrond;
- verklaart de klachten onder 3. en 5. ongegrond;
- legt beklaagde de maatregel van waarschuwing op ter zake van de klachten onder 1., 2., en 4.;
- bepaalt dat beklaagde binnen veertien dagen na verzending van deze uitspraak het klachtengeld van € 50,-- aan klager dient te betalen;
- wijst af het verzoek van klager tot vergoeding van proceskosten.

Aldus beslist op 5 juni 2024 door de Tuchtcommissie NIVRE, bestaande uit de heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter, mevrouw mr. E.R. Verhoeven en mevrouw mr. L. Schots - Smit, leden, in aanwezigheid van de heer mr. L.G.H. Cox, secretaris.