

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-672
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Stichting Achmea Rechtsbijstand als uitvoerder van een met
Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren,
gevestigd te Apeldoorn, gesloten rechtsbijstandverzekering,
verder te noemen: Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 10 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie stelt vast dat de klacht van Consument niet behandelbaar is op grond van artikel 2.1 onder a) van het Reglement, de klacht is al eerder behandeld door Kifid.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- Het door Consument ingediende klachtformulier;
- Het door Consument ingediende bezwaarformulier met bijlagen van 18 juni 2017;
- Aanvullende stukken van Consument per e-mail van 26 juli 2017;
- Het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering gesloten bij Achmea Schadeverzekeringen N.V. Centraal Beheer Divisie Particulieren (hierna Verzekeraar). De uitvoering is in handen gegeven van de Rechtsbijstanduitvoerder.
- 2.2 Consument heeft in 2003 een medische behandeling ondergaan. In 2005 is gebleken dat er bij die behandeling een beroepsfout is gemaakt.

2.3 In 2011 heeft Consument een beroep gedaan op rechtsbijstand inzake het geschil over de medische fout. Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek op rechtsbijstand afgewezen. Op 6 juni 2011 heeft Rechtsbijstanduitvoerder, als reactie op de door Consument ingediende klacht, per brief laten weten dat haar verzoek om Rechtsbijstand wordt afgewezen omdat zij niet tijdig melding heeft gemaakt van het juridische probleem, nu de kwestie meer dan vijf jaar na het vaststellen van de fout pas bij Verzekeraar gemeld is.

2.4 Consument heeft een klacht ingediend bij Kifid (dossier [..nummer..]). Per brief van 16 augustus 2011 is het volgende kenbaar aan haar gemaakt:

Tot mijn spijt blijkt hieruit dat Stichting Achmea Rechtsbijstand uw klacht onterecht acht. In de administratie is, zoals reeds eerder aan u meegedeeld, niets terug te vinden over een door u gedane melding in 2005. Het standpunt is dan ook dat uw vordering verjaard is.

Op basis van de mij ter beschikking gestelde gegevens is mijn huidige zienswijze vooralsnog dat ik niet over argumenten beschik waarmee de visie van uw wederpartij is aan te tasten. Dit houdt in dat – zonder bemiddelingsmogelijkheden dus – mijn verdere interventie niet tot een voor u zinvol resultaat kan leiden.

Indien u van mening blijft dat u in 2005 verkeerde informatie heeft ontvangen, dat Stichting Achmea Rechtsbijstand een fout heeft gemaakt, is het aan u om daarvan het bewijs te leveren.

Behoudens aanlevering van aanvullende gegevens die uw stellingen kunnen onderbouwen zal ik moeten concluderen dat het onderhavige geschil onbemiddelbaar is.

Ingevolge art. 6h van mijn Reglement nodig ik u uit mij van de gegevens te voorzien. De termijn om te reageren is ingevolge art. 6e van mijn Reglement gesteld op 1 maand na dagtekening van deze brief.

Bij brief van 19 oktober 2011 is de klacht van Consument onbemiddelbaar verklaard omdat reactie van Consument is uitgebleven.

2.5 In september 2011 heeft Consument wederom een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een medische expertise in 2010. Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze zaak in behandeling genomen.

2.6 Consument heeft in oktober 2016 een klacht bij Rechtsbijstanduitvoerder ingediend waarin zij stelt dat haar ten onrechte geen dekking is verleend over de periode 2005 tot en met 2011 en Rechtsbijstanduitvoerder aansprakelijk stelt voor de kosten die Consument heeft gemaakt.

2.7 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de klacht van Consument afgewezen en daarbij verwezen naar het standpunt in 2011. Daarbij heeft Rechtsbijstanduitvoerder toegelicht dat Consument dient aan te tonen dat zij de zaak in 2005 bij Rechtsbijstanduitvoerder heeft gemeld en daaraan toegevoegd dat het feit dat abusievelijk in 2011 de zaak ten aanzien van de medische fout in 2003 wel is behandeld, het standpunt niet anders maakt. Consument heeft geen nadeel hiervan gehad, nu er ook toen geen dekking was in verband met verjaring.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert €20.000,00 als vergoeding voor advocaatkosten vanaf 2006 tot en met 2011, medische expertises en kosten voor medisch adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft ten onrechte geen dekking gehad terwijl zij wel recht had op bijstand van Rechtsbijstanduitvoerder.
- Consument heeft in 2005 telefonisch contact gehad met Rechtsbijstanduitvoerder over haar zaak, maar aan de telefoon werd haar duidelijk gemaakt dat de zaak niet kansrijk was. Rechtsbijstanduitvoerder heeft hiervan ten onrechte geen melding gemaakt in het systeem.
- In 2010 heeft Consument contact gezocht met Rechtsbijstanduitvoerder inzake een geschil met haar advocaat. Zij heeft toen advies gehad van Rechtsbijstanduitvoerder. Dit ging over de zaak waarvan ze melding heeft gemaakt in 2005.
- In september 2011 is het geschil van Consument wel in behandeling genomen door Rechtsbijstanduitvoerder en daarom heeft Consument ook recht op bijstand gehad in de periode voor 2011.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het verzoek om rechtsbijstand van Consument is op goede gronden afgewezen.
- Deze kwestie is al eerder beoordeeld door Kifid ([..nummer..]). Het standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder is thans hetzelfde. Het gaat nu in feite om dezelfde kwesties als toen.
- De vordering van Consument is verjaard. Het geschil ontstond in 2005. In 2011 ontving Rechtsbijstanduitvoerder de eerste melding, zij heeft toen een afwijzend standpunt ingenomen. Consument is daarop teruggekomen in 2016. Voor zover er al een nieuwe termijn in 2011 is gaan lopen (wat niet het geval is), was die in 2016 verstreken.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft in 2005 geen melding ontvangen van Consument. Dit is ook al eerder aangegeven bij het Kifid in dossier [..nummer..]. De bewijslast inzake de melding in 2005 ligt bij Consument.

- Als de vordering niet verjaard zou zijn, kunnen de advocaatkosten ook niet worden vergoed. Voor toekenning is namelijk toestemming van Rechtsbijstanduitvoerder om een advocaat in te schakelen nodig. Deze toestemming is nooit gegeven en zou Rechtsbijstanduitvoerder ook nooit hebben gegeven, omdat zij aangemelde zaken zelf behandelt.
- In 2011 heeft Rechtsbijstanduitvoerder abusievelijk de zaak tegen de behandelend medicus opgepakt, terwijl zij zich had moeten beperken tot het geschil over de medische expertise. Consument is hierdoor niet benadeeld. De omissie van Rechtsbijstanduitvoerder is geen grond om advocaatkosten te vergoeden.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft geoordeeld dat er geen redelijke kans op succes is. Dit oordeel is ook getoetst door een advocaat in de uitgevoerde geschillenregeling. Het ontbreken van kans op succes is een uitsluitingsgrond.
- De melding in 2010 waar Consument naar verwijst, had betrekking op een geschil met de advocaat van Consument. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument geadviseerd over haar juridische positie ten opzichte van de advocaat. Het geschil over de medische fout is bij deze melding in 2010 niet aan de orde geweest en was ook niet bij Rechtsbijstanduitvoerder bekend. Indien de onderliggende kwestie wel destijds was besproken, had Rechtsbijstanduitvoerder enkel kunnen vaststellen dat er sprake was van verjaring van de vordering op haar.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument kan niet door de Commissie worden behandeld. In 2.1 onder a) van het Reglement is bepaald dat Kifid geen klachten in behandeling neemt die al eerder door Kifid of een voorganger van Kifid zijn behandeld. Daarvan is sprake in dit geval. Consument heeft immers, over dezelfde feiten als hiervoor genoemd in 2011 bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening een klacht ingediend waarop de Ombudsman Financiële Dienstverlening 19 oktober 2011 heeft beslist (dossier [...nummer..]).
- 4.2 Voor zover Consument van mening is dat haar klacht thans ziet op de vergoeding van advocaatkosten in de periode 2005 tot en met 2011 en niet op het niet verlenen van rechtsbijstand door de Rechtsbijstanduitvoerder, maakt dit het oordeel van de Commissie niet anders. Mede gelet op hetgeen door Rechtsbijstanduitvoerder in dit verband naar voren is gebracht moet thans worden uitgemaakt dat Consument ook niet langs die weg nog bijstand van Rechtsbijstanduitvoerder kan verkrijgen.
- 4.3 Dit leidt ertoe dat de zaak niet behandelbaar wordt verklaard. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.