Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0079

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	27 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de uitvoerder de consument incorrect heeft bejegend. Evenmin is komen vast te staan dat de uitvoerder in strijd heeft gehandeld met hetgeen mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener. De consument heeft geen recht op inschakeling van een voorkeursadvocaat. De commissie wijst de vordering van de consument af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid (geldend vanaf 1 april 2022) en op basis van de door partijen tijdig aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder was aanwezig mr. [naam]

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar. De uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing: de Voorwaarden rechtsbijstand-verzekering particulier Versie 2 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen hiervan zijn weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 De consument heeft op 26 juli 2021 een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan omdat hij vindt dat diverse instanties, waaronder de (voormalige) buitenschoolse opvang van zijn dochter (hierna: de BSO), ten onrechte weigeren om hem te informeren over zijn dochter.

2.4 Per e-mail van 5 augustus 2021 heeft de uitvoerder de consument bericht dat hij niet kan worden bijgestaan in zijn conflict met twee instanties (waaronder de BSO), omdat niet duidelijk is welk belang de consument heeft bij het verkrijgen van informatie van deze twee instanties:

"(…)
Wij kunnen u helaas niet bijstaan in dit conflict
Zoals telefonisch besproken, hebben verschillende instanties in het verleden problemen veroorzaakt waardoor uw dochter daar destijds onder heeft geleden. U geeft aan dat zij nog steeds niet normaal over straat kan in [plaatsnaam] en hier nog steeds mee geconfronteerd wordt. U wilt graag inzage in de dossiers van […] en [de BSO] om deze informatie te kunnen gebruiken voor procedures om gerechtigheid voor uw dochter te krijgen. Het gaat momenteel gelukkig erg goed met uw dochter en veel van deze gevolgen zijn afkomstig uit het verleden. Om u te kunnen bijstaan in uw conflict, is het voor ons van belang om te weten hoe groot uw schade of belang is op dit moment. Wij zijn [bedoeld zal zijn 'hebben', commissie] daarom een concrete aanleiding zoals vastgestelde psychische klachten, een aanklacht of een rechtszaak nodig om uw schade te kunnen bepalen. Hier is op dit moment geen sprake van. Wij kunnen u daarom helaas niet bijstaan in uw conflict. Dit kunt u nalezen in artikel 5.1.2 van de polisvoorwaarden.
(…)"

2.5 Het Openbaar Ministerie heeft de consument per brief van 10 november 2021 bericht dat geen strafzaak zal worden begonnen tegen de moeder van zijn dochter en andere betrokken personen:

"(…)
Op 1 december 2020 heeft u aangifte gedaan bij de politie van mishandeling. Op 17 december 2020 heeft de politie u gemeld dat er geen onderzoek naar uw zaak gedaan zal worden. Op 4 maart 2021 heeft u mij een verzoek gestuurd om de politie opdracht te geven alsnog onderzoek te doen naar uw zaak.
(…)
Het heroverwegingsverzoek
U heeft aangifte gedaan van mishandeling. Volgens u wordt uw dochtertje intensief, gecalculeerd en veelvuldig geïntimideerd en onder druk gezet door haar moeder en andere betrokken personen.

(…)
In uw geval ben ik van oordeel dat een strafrechtelijke vervolging niet haalbaar is, nu er geen sprake is van een strafbaar feit.(…) De handelingen die u heeft beschreven in uw aangifte, zijnde het intimideren en onder druk zetten van uw dochtertje, leveren geen mishandeling of enig ander strafbaar feit op.
(…)"

2.6 Op 29 november 2021 heeft de consument een klacht bij de uitvoerder ingediend en de uitvoerder verzocht om alsnog verzekeringsdekking te verlenen.

2.7 De uitvoerder heeft de consument verzocht om hem meer informatie te verstrekken omdat het hem niet duidelijk is waar de consument hulp bij nodig heeft. Op 6 december 2021 heeft een telefoongesprek tussen partijen plaatsgevonden.

2.8 Per e-mail van 7 december 2021 heeft de uitvoerder de consument bericht dat zijn conflict in behandeling wordt genomen:

"*(…)*
Wij nemen uw conflict in behandeling
Dit voor zover uw conflict met de instanties gaat om de weigering u van informatie over uw dochter te voorzien omdat u geen gezag zou hebben. Zo spoedig mogelijk zal een behandelaar verder contact met u opnemen.

Voor ieder conflict geldt dat wij eerst de dekking beoordelen
Heeft u hulp bij eventuele nieuwe of andere conflicten met deze organisaties nodig? Dan beoordelen wij per conflict/hulpvraag of dit onder de dekking van uw verzekering valt.
(…)"

2.9 De uitvoerder heeft de BSO bij brief van 13 januari 2022 aangeschreven en verzocht om een kopie van het dossier van de dochter van de consument te verstrekken.

2.10 De advocaat van de BSO heeft op 22 januari 2022 per e-mail gereageerd. Deze advocaat wijst erop dat de consument al eerder "via diverse instanties en gemachtigden" stappen heeft ondernomen jegens de BSO. Verder staat in de e-mail van de advocaat van de BSO dat de dochter van de consument sinds maart 2020 niet meer door de BSO wordt opgevangen en dat alleen de plaatsingsovereenkomst en jaaropgaven over de kosten nog voorhanden is.

2.11 Vervolgens heeft de consument de uitvoerder een nadere toelichting gegeven over de situatie waarin hij zich bevindt. Hij heeft daarbij kenbaar gemaakt dat hij een civiele procedure wil starten tegen de BSO. De uitvoerder heeft de consument verzocht om meer informatie te verstrekken.

2.12 Per e-mail van 4 maart 2022 heeft de uitvoerder de consument bericht dat hij meer informatie moet verstrekken alvorens stappen kunnen worden gezet tegen de BSO:

> "*(…)*
> ***Uw reactie van 26 februari 2022 bevat nog niet alle informatie***
> *In uw reactie van 26 februari 2022 geeft u slechts gedeeltelijk antwoord op mijn vragen en opgevraagde informatie. Bijvoorbeeld het proces verbaal van de aangifte tegen [de BSO], die heeft u nog niet opgestuurd. Verder heb ik u vragen gesteld over de door u geleden schade. Ik heb aangegeven dat het moet gaan om kosten die u enkel heeft moeten maken door het onrechtmatig handelen van [de BSO].*
> *(…)*
> *Juridische kosten kunnen wel het gevolg zijn van het onrechtmatig handelen van [de BSO]. Maar dan moet ik wel precies van u weten welke juridische acties er tegen [de BSO] zijn geweest of het gevolg waren van [de BSO].*
> *(…)*
> ***Stuurt u mij de informatie toe?***
> *Wilt u deze informatie alsnog opsturen? Dan kan ik uw dossier verder in behandeling nemen. Pas als ik alle door mij opgevraagde informatie en bewijsstukken van u heb ontvangen, kan ik de haalbaarheid van uw vordering beoordelen en bij een positief haalbaarheidsoordeel vervolgacties (zoals verder corresponderen met de tegenpartij of het instellen van een gerechtelijke procedure op grond van onrechtmatig handelen tegen [de BSO]) in gang zetten.*
> *(…)*"

2.13 De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.14 In zijn repliek heeft de consument aangegeven dat zijn klacht voornamelijk ziet op incorrect gedrag van medewerkers van de uitvoerder. Hij vindt dat de medewerkers zijn situatie bagatelliseren en geen interesse of empathie voor hem en zijn dochter hebben getoond. Daarnaast stelt de consument dat de klachtenfunctionaris van de uitvoerder zijn klacht niet kritisch heeft onderzocht.

2.15 Verder stelt de consument dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verlening van de verzochte rechtsbijstand door na te laten adequate rechtsbijstand te verlenen.

2.16 De consument verwijt de uitvoerder dat hij niet verder is gekomen dan het versturen van een standaardbrief op basis van een template. Daarnaast blijft de uitvoerder maar stukken opvragen die niet relevant zijn. Bovendien heeft de consument de uitvoerder, anders dan door de uitvoerder is gesteld, wel volledig geïnformeerd.

2.17 De consument vordert daarom uitbesteding van zijn zaak aan een door hem aan te wijzen voorkeursadvocaat.

Het verweer

2.18 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument klaagt over incorrecte bejegening door (medewerkers van) de uitvoerder en over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder. De commissie zal deze klachten achtereenvolgens behandelen.

Van incorrecte bejegening door (medewerkers van) de uitvoerder is niet gebleken

3.2 Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de uitvoerder de consument incorrect dan wel onheus heeft bejegend. Uit het dossier blijkt dit niet. Evenmin is komen vast te staan dat de klachtenfunctionaris van de uitvoerder de klacht van de consument niet goed heeft onderzocht.

3.3 Hetgeen mondeling tussen partijen is besproken, heeft de commissie niet kunnen meenemen in haar beoordeling, nu zij niet bekend is met de inhoud van die gesprekken.

Evenmin is gebleken dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

3.4 De uitvoerder is van mening dat er adequate rechtsbijstand is verleend. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand aanvankelijk begrepen als een conflict over het opvragen van informatie over de sociale ontwikkelingen van de dochter van de consument bij onder andere de BSO. Nadat de uitvoerder de BSO had aangeschreven op 13 januari 2022 werd het de uitvoerder duidelijk dat er meer speelde. Zo bleek dat de consument aangifte had gedaan tegen de BSO, dat de politie de zaak niet verder zou onderzoeken en dat de consument een procedure op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering had gestart. Eerst ging het over het opvragen van informatie over de ontwikkeling van zijn dochter, maar daarna bleek het te gaan over het opvragen van bewijs tegen de BSO met het oog op een aansprakelijkheidsstelling.

3.5 Onder verwijzing naar artikel 5.1.2 van de voorwaarden stelt de uitvoerder dat hij niet toekomt aan het verlenen van rechtshulp, omdat de consument hem onvoldoende informatie heeft verstrekt om vast te kunnen stellen of er sprake is van een conflict en/of er aanleiding is voor juridische actie. Onder verwijzing naar de brief van het Openbaar Ministerie van 10 november 2021 stelt de uitvoerder dat de consument, ondanks meerdere verzoeken van de uitvoerder daartoe, de aangifte van 1 december 2020 niet heeft verstrekt.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, zijn stellingen onvoldoende met feiten onderbouwd. De consument heeft geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat hij door een tekortkoming van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht. De consument heeft in de procedure bij Kifid slechts in algemene termen gesteld dat hij (of zijn dochter) door de uitvoerder schade heeft geleden.

3.7 De commissie vindt het niet onredelijk dat de uitvoerder zich beroept op artikel 5.1.2 van de voorwaarden. *De commissie kan de uitvoerder volgen in zijn standpunt dat de informatie uit de aangifte van de consument tegen de BSO relevant kan zijn voor de beoordeling of er mogelijkheden zijn om de BSO aansprakelijk te stellen op grond van onrechtmatig handelen.*

3.8 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument desgevraagd niet duidelijk kunnen maken wat de BSO verkeerd heeft gedaan. De uitvoerder heeft tijdens de mondelinge behandeling aangeboden om de informatie waar de consument over beschikt met de consument door te nemen zodat duidelijker kan worden vastgesteld wat er precies is gebeurd. De consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd.

3.9 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder van de consument mag verlangen dat hij nadere informatie verstrekt, zodat kan worden beoordeeld of er aanknopingspunten zijn om de BSO aansprakelijk te stellen op grond van onrechtmatig handelen. Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst, moet hij de uitvoerder op grond van artikel 5.1.2 van de voorwaarden concreet informeren over de situatie en dus de gevraagde informatie aan de uitvoerder verstrekken. De uitvoerder kan vervolgens onderzoeken of rechtsbijstand kan worden verleend (met inachtneming van de voorwaarden). De commissie merkt hierbij op dat de vrijheid om op kosten van de uitvoerder zelf een advocaat te kiezen beperkt is tot de rechts-bijstand in een gerechtelijke en een administratieve procedure.[1]

3.10 Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

Conclusie

3.11 Van incorrecte bejegening is niet gebleken. Van een tekortkoming door de uitvoerder is evenmin gebleken. De consument heeft geen recht op een voorkeursadvocaat. Zijn klachten zijn ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

[1] CvB Kifid 2021-0042 overweging 5.18, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Relevante artikelen uit de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2

5. Wij beoordelen uw conflict

Wilt u rechtsbijstand voor een conflict? Dan gaan wij uw conflict eerst beoordelen.

5.1 Hoe beoordelen wij uw conflict?

Onze beoordeling bestaat uit drie vragen. Kunnen de eerste twee vragen met "ja" worden beantwoord? Dan bekijken we samen of wij het eens kunnen worden wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. U moet ons alle informatie aanleveren, zodat wij deze kunnen beoordelen.

5.1.1 Vraag 1: Valt uw conflict onder de dekking van de verzekering?

Wij kijken eerst of de hulp verzekerd is. Waarvoor u verzekerd bent, staat op uw polis en in uw polisvoorwaarden.

5.1.2 Vraag 2: Kunnen we vaststellen of er een conflict is?

Dat is niet altijd duidelijk. Wij vragen u daarom eerst om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of er sprake is van een conflict en aanleiding voor juridische actie.
Daarvan is sprake als de informatie duidelijk maakt:
- *Wat er precies gebeurd is of waardoor u schade heeft.*
- *Wie verantwoordelijk is voor de gebeurtenis.*
- *Hoe groot de schade of uw belang is.*

Heeft u de informatie niet?
Dan kunnen wij u vragen om een expertiserapport. Dat is een rapport dat door een expert wordt gemaakt. Het rapport moet de voor de ontbrekende informatie zorgen die wij nodig hebben om vast te stellen of er een conflict is. Overleg eerst met ons welke expert u kiest en wat de opdracht is. U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt deze kosten van ons terug als uit het rapport blijkt dat er een conflict is.

(…)

5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?

Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn op het behalen van het resultaat. Dat is zo als die kans meer dan 50% is. Is dat het geval? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken.

Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.