Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0274

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder verzocht hem rechtsbijstand te verlenen in een geschil met de gemeente voor het verhalen van de schade aan zijn woning. De uitvoerder is van mening dat hij over onvoldoende informatie beschikt om rechtsbijstand te kunnen verlenen. De consument betwist dit standpunt. De commissie vindt het standpunt van de uitvoerder, dat hij over meer informatie moet beschikken alvorens hij gehouden is om rechtshulp te verlenen, juist en niet onredelijk. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 februari 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder namen deel mr. [naam 1], advocaat, en mr. [naam 2], klachtbehandelaar.

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 de uitvoerder op 8 juli 2024 verzocht om de gemeente aansprakelijk te stellen. In de melding staat voor zover relevant:

"(...)
Wat is van toepassing?: Aansprakelijk stellen van de overheid of een klacht indienen
Omschrijving: Vanwege handicap krijg ik diverse voorzieningen vanuit de Wmo gem [plaats]. NU heeft 1 van deze voorzieningen schade veroorzaakt. De gemeente stelt niet aansprakelijk te zijn en alleen een inspanningsverplichting te hebben. De leverancier geeft niet thuis. Bovendien trekt deze stelling de bescherming tegen ovreheidshandelen uit bestuursrecht en zou ik de leverancier civielrechtelijk aansprakelijk moeten stellen, wat duizenden euros kost. Afgezien daarvan is er juispruentie waaruit blijkt dat de civiele rechter een leverancier van Wmo voorzieningen niet aansprakelijk acht voor schade. Dan zou de gemeente aanprakelijk moeten zijn en is het wel egelijk een resultaatsinspanning die zij moet leveren.
(...)"

2.2 Per brief van 25 juli 2024 heeft de uitvoerder de consument verzocht om nadere informatie te verstrekken. In deze brief staat voor zover relevant:

"(...)
U vroeg ons om juridische hulp bij uw geschil met de gemeente. U wilt vergoeding van schade die is veroorzaakt door of vanwege een WMO-voorziening.

Wilt u ons meer informatie over uw geschil toesturen?
Op basis van de informatie die wij tot nu toe van u hebben gekregen moeten wij een voorbehoud maken op de dekking voor uw melding. Met deze informatie kunnen wij beter beoordelen of u juridische hulp krijgt van ons en zo ja, wat wij voor u kunnen doen:

· Een uitgebreide toelichting op (het ontstaan van) het probleem;
· Een tijdlijn van alle gebeurtenissen;
· Hoeveel schadevergoeding wilt u?
· Uit welke schadeposten bestaat uw claim? Wat is er allemaal beschadigd?
· Informatie (bewijs) waaruit de schade en de hoogte van uw schade blijk, zoals foto's en herstelfacturen;
· Informatie (bewijs) waaruit blijkt dat de gemeente iets fout heeft gedaan: wat heeft de gemeente verkeerd gedaan en waaruit blijkt dat dit verkeerd was?
· Informatie (bewijs) waaruit blijkt dat uw schade is ontstaan door de fout van de gemeente, zoals een verklaring van een schade-expert en/of medisch deskundige;
(...)
Het is namelijk niet makkelijk om de gemeente aansprakelijk te houden
Voordat een gemeente aansprakelijk is, moet uw claim aan alle wettelijke voorwaarden voldoen.
Hieronder noem ik de belangrijkste.
(...)
Zo stuurt u uw informatie naar ons
· uploaden in 'Mijn zaak'

· per e-mail: klantenservice@achmearechtsbijstand.nl (maximaal 10 MB per e-mail). Als u persoonsgegevens stuurt, is e-mail minder veilig.
· per post: Stichting Achmea Rechtsbijstand, Postbus 4116, 7320 AC Apeldoorn.
(...)"

2.3 Op 14 augustus 2024 heeft de consument een klacht en een bericht ingediend bij de uitvoerder. In de klacht staat voor zover relevant:

"(...)
Hierbij wil ik een klacht indienen over het niet behandelen van mijn gechil met de egemeente [plaats]. Ze stellen dat ze in het geheel niet aansprakelijk zijn voor schade veroorzaakt door toegekende voorzieningen vanuit de Wmo, maar dat de leverancier inzake de aansprakelijkheid draagt.

Dit vanuit het oogpunt dat de gemeente alleen een "inspanningsverplichting" heeft een geen "resultaatverplichting".

Dit is absurd en hier wil ik een rechter een uitspraak over laten doen.

Uw colegas blijven echter rondmalen in irrelevant geneuzel over jaartallen en schadebedragen.
(...)"

2.4 In het bericht van 14 augustus 2024 van de consument aan de uitvoerder staat:

"(...)
Bij deze de aansprakelijkheidstelling naar leverancier [naam leverancier].
De douche is eind 2021 opnieuw betegeld. In april 2022 heeft [naam leverancier] na klachten over strepen op de muren door de doucherolstoel, dopjes op de uiteinden geplaatst. We zagen eind vorig jaar en begin dit jaar steeds meer zwarte strepen op de tegels. na klachten hierover heeft [naam leverancier] /gemeente[plaats] in mei 2024 de hele doucherolstoel vervangen voor een kleiner en van plastic materiaal model.

De stukken communicatie metde gemeente [plaats] hierover zijn reeds in uw bezit.
Graag vernemen wij van u.
(...)"

2.5 De uitvoerder heeft bij brief van 14 augustus 2024 gereageerd op de klacht van de consument. Daarin laat de uitvoerder de consument weten dat hij de gevraagde informatie nodig heeft om de dekking en de kans van slagen van de zaak te beoordelen. Ook wijst de uitvoerder de consument op de artikelen 10 en 11 van de voorwaarden (de tekst hiervan is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).

De klacht en de vorderingen

2.6 De consument klaagt erover dat de uitvoerder weigert om de behandeling van de zaak op te starten. Anders dan de uitvoerder stelt, heeft de consument de gevraagde informatie diverse malen aangeleverd. De gemeente heeft een algemeen standpunt ingenomen dat door de rechter getoetst moet worden.

2.7 De consument heeft op het klachtformulier een schadebedrag van € 5.000,- ingevuld. Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de uitvoerder de zaak in behandeling neemt.

Het verweer

2.8 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Waar het in deze kwestie in de kern om gaat, is dat de uitvoerder onder verwijzing naar de artikelen 10 en 11 van de voorwaarden stelt dat de consument onvoldoende informatie heeft aangeleverd om de dekking en haalbaarheid van de zaak te kunnen beoordelen. De consument betwist dit standpunt en stelt dat de uitvoerder op basis van de aanwezige informatie verdere rechtsbijstand kan verlenen.

3.2 De commissie volgt de consument niet in zijn stelling dat de uitvoerder op basis van de reeds aanwezige informatie verdere rechtsbijstand kan verlenen. De consument heeft desgevraagd geen stukken overgelegd waaruit is af te leiden dat hij heeft voldaan aan het verzoek om meer informatie van de uitvoerder van 25 juli 2024. Het verzoek van de uitvoerder van 25 juli 2024 komt de commissie ook niet onredelijk voor gelet op de summiere melding van de consument van 8 juli 2024. De commissie begrijpt dat de uitvoerder de informatie nodig heeft om de dekking en de haalbaarheid van de zaak te beoordelen. Daarnaast is de informatie ook nodig om op passende en adequate wijze rechtsbijstand te kunnen verlenen. Gelet op de artikelen 10 en 11 van de voorwaarden dient de consument de gevraagde informatie aan de uitvoerder te verstrekken als hij rechtshulp wil op grond van de rechtsbijstandverzekering. De commissie ziet dan ook geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

3.3 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 2024, 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

LEX-RV-56-231

10. Wat verwacht Achmea Rechtsbijstand van een verzekerde bij een geschil?
De verzekerde werkt mee om het geschil te regelen

- Informatie geven over het voorval dat de oorzaak is van het geschil.
- De aanwijzingen van Achmea Rechtsbijstand opvolgen.
- Niets doen wat nadelig is voor Achmea Rechtsbijstand.

(...)

11. Wat doet een verzekerde als Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraagt?
De verzekerde stuurt de informatie die Achmea Rechtsbijstand vraagt, bijvoorbeeld:

- Een verklaring met uitleg over hoe het geschil ontstond.
- Alle documenten over het geschil, de oorzaak en de gevolgen.
- Een deskundigenreapport om zijn geschil of stelling te bewijzen.
    - De verzekerde betaalt deze kosten zelf.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
        - Alleen als het rapport zijn geschil of stelling onderbouwt.
        - Alleen de redelijke kosten.