Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1048

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	29 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op haar rechtsbijstand-verzekering gedaan. De uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat geen redelijke kans op succes bestaat. Partijen hebben in dit kader de geschillenregeling uit de voorwaarden toegepast met voor de consument een negatieve uitkomst. De consument heeft de zaak zelf doorgezet en vordert een vergoeding van de uitvoerder. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder geen vergoeding aan de consument hoeft te betalen nu niet is gebleken dat de consument kosten van rechtsbijstand heeft gemaakt en niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht is ongegrond en 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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Daarnaast heeft de consument ook een WAO-hiaatverzekering bij de verzekeraar.

2.2 Tussen de consument en de verzekeraar is een geschil ontstaan over een uitkering die de verzekeraar op grond van de WAO-hiaatverzekering aan de consument heeft uitbetaald. De verzekeraar heeft een bedrag van € 14.948,66 van de consument teruggevorderd. De consument is het niet eens met deze terugvordering. Daarnaast vindt zij dat het UWV hier verantwoordelijk voor is omdat het traject tot vaststelling van haar WAO-uitkering lang heeft geduurd.

2.3 De consument heeft de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand in de zaak tegen de verzekeraar en de zaak tegen het UWV. De uitvoerder heeft de twee zaken in behandeling genomen.

2.4 Tussen de consument en de uitvoerder is een verschil van mening ontstaan over de haalbaarheid van de twee zaken. Partijen hebben in dit kader de geschillenregeling uit de voorwaarden toegepast en het geschil voorgelegd aan een bindend adviseur.

2.5 De bindend adviseur heeft in het bindend advies van 5 januari 2023 geoordeeld dat de terugvordering van de verzekeraar terecht is en dat een procedure waarbij het UWV aansprakelijk wordt gesteld voor de terugvordering niet haalbaar is. Het standpunt van het UWV dat er geen sprake is van schade die rechtstreeks een gevolg is van onrechtmatig handelen van het UWV is naar mening van de bindend adviseur juist. Ook vindt de bindend adviseur het door het UWV uit coulance aangeboden bedrag van € 500,- redelijk. Zij adviseert de consument om het aanbod aan te nemen.

2.6 De uitvoerder is gestopt met de behandeling van de twee zaken. Hij heeft de consument in zijn e-mail van 9 januari 2023 gewezen op artikel 19.5 van de voorwaarden. Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.7 De consument heeft de zaak tegen het UWV zelf voortgezet en de rechtbank Amsterdam heeft de zaak op een zitting op 6 februari 2023 behandeld. In haar uitspraak van 20 oktober 2023 komt de rechtbank tot de conclusie dat het UWV door de trage besluitvorming een aandeel heeft gehad in het ontstaan van de terugvordering van het bedrag van € 14.948,66. De rechtbank vindt ook dat de verzekeraar en de consument debet zijn aan de ontstane situatie en oordeelt dat het voorstel tot verdeling van de terugvordering van de verzekeraar van 17 maart 2023 recht doet aan eenieders deel in de ontstane situatie. In die e-mail heeft de verzekeraar voorgesteld om de terugvordering van € 14.948,66 te verdelen onder hemzelf, de consument en het UWV.

De voorgestelde verdeling komt neer op € 5.000,- ten laste van de verzekeraar, € 5.000,- ten laste van het UWV en € 4.948,66 ten laste van de consument. De rechtbank heeft het UWV veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding aan de consument tot een bedrag van € 5.000,- netto en een vergoeding van € 50,- voor het betaalde griffierecht.

2.8 De consument heeft zich hierna tot de uitvoerder gewend en hem verzocht om bij te dragen aan haar deel van de terugvordering.

2.9 De uitvoerder heeft dit verzoek geweigerd omdat het deel van de terugvordering van de consument niet is aan te merken als gemaakte kosten voor een procedure.

De klacht en de vorderingen

2.10 De consument vordert excuses en een bedrag van minstens € 5.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 20 juni 2023. Dit bedrag bestaat onder meer uit haar deel van de terugvordering, de tijd die de consument aan de zaak heeft moeten besteden en haar emotionele schade. In de repliek vordert de consument schadevergoeding en smartengeld van de uitvoerder omdat zij vindt dat de uitvoerder ten onrechte is gestopt met de behandeling van haar zaken.

2.11 Daarnaast heeft de consument een vriend (hierna: de heer X) mee moeten nemen naar de zitting. Hij heeft de consument bijgestaan en reiskosten moeten maken. De tijd die de heer X aan de zaak heeft besteed is niet uit te drukken in uren. De consument en de heer X zijn zeer intensief bezig geweest met de zaak. Dit blijkt ook uit het resultaat dat is bereikt. De consument verwijst hierbij naar het proces-verbaal van de zitting op 6 februari 2023 waaruit is op te maken dat de heer X meerdere malen het woord heeft gevoerd. Daarnaast verwijst de consument naar een verklaring van de heer X waarin hij onder meer verklaart dat hij, als gepensioneerde met 40 jaar ervaring met WAO en WAO-hiaat bij ING, meer dan 100 uur heeft besteed aan de zaak van de consument.

2.12 De consument wijst in haar repliek nog op onbeschoft gedrag van de uitvoerder tijdens een telefoongesprek en de discussies die zij met de uitvoerder heeft gevoerd.

Het verweer

2.13 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

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument niet kan worden toegewezen. Zij legt hierna uit waarom.

3.2 Het staat de uitvoerder vrij om in een zaak een standpunt in te nemen over de haalbaarheid.[1] Voor de situatie waarin de consument het niet eens is met het haalbaarheids-standpunt van de uitvoerder, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in de voorwaarden. In dit geval is de geschillenregeling toegepast. Het meningsverschil over de haalbaarheid van de zaken tegen het UWV en de verzekeraar over de terugvordering is aan een bindend adviseur voorgelegd. Het oordeel van de bindend adviseur is dat de terug-vordering van de verzekeraar terecht is en dat een procedure waarbij het UWV aansprakelijk wordt gesteld voor de terugvordering niet haalbaar is. De uitvoerder mocht dus de rechtshulp voor de geschillen met de verzekeraar en het UWV over de terugvordering staken.

3.3 De consument heeft de twee zaken zelf, met hulp van een vriend, voortgezet met als resultaat dat slechts een deel van het teruggevorderde bedrag voor haar rekening komt. Naar de commissie begrijpt, doet de consument een beroep op artikel 19.5 van de voorwaarden. Dit beroep slaagt niet omdat de consument niet voldoende heeft onderbouwd dat er kosten van rechtsbijstand zijn gemaakt. De consument heeft desgevraagd geen facturen, specificaties of betaalbewijzen overgelegd. Uit de stukken die de consument wel heeft overgelegd, blijkt niet dat er kosten van rechtsbijstand zijn gemaakt. De commissie begrijpt dat de consument en de heer X veel tijd aan de zaken hebben besteed maar de bestede tijd en energie kunnen niet worden aangemerkt als kosten van rechtsbijstand.

3.4 De consument vordert verder een schadevergoeding van de uitvoerder omdat hij haar belangen niet heeft behartigd. De commissie kan die vordering niet toewijzen omdat hiervoor is gebleken dat de uitvoerder de rechtshulp voor de geschillen met de verzekeraar en het UWV over de terugvordering mocht staken. Verder lijkt de consument te stellen dat de uitvoerder bij de behandeling van haar zaak steken heeft laten vallen. Niet is gesteld en het is de commissie ook niet gebleken dat de consument door toedoen van de uitvoerder in een nadelige positie is geraakt. Dit blijkt ook uit het feit dat de consument uiteindelijk heeft kunnen bewerkstellingen dat maar een deel van de terugvordering, een bedrag van € 4.948,66, voor haar rekening is gekomen. Verder merkt de commissie op dat zij hetgeen mondeling is besproken niet kan beoordelen, nu de inhoud van de gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt.

[1] Zie GC Kifid 2021-0534 en GC Kifid 2024-0523, te vinden op www.kifid.nl.

Slotsom

3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de consument geen vergoeding op grond van artikel 19.5 van de voorwaarden toekomt en dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking. De klacht van de consument is ongegrond en haar vorderingen worden afgewezen.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

19.5 Wat gebeurt er als de bindend adviseur het met DAS eens is?

Deelt de advocaat de mening van DAS, dan stopt de dekking onder de polis en kunt u de zaak aan zich trekken en op eigen kosten voortzetten. Als na die voortzetting van de zaak door u uit de definitieve uitspraak (dat wil zeggen: een onherroepelijke uitspraak van rechter of arbiter) blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, dan zal DAS de kosten van rechtsbijstand voor zo ver die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden.
(...)