Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0481 (mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. K.S. Smits, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 juni 2021
Ingediend door	: 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, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 8 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Geschillenregeling. De consument heeft een geschil met de Nederlandse Staat c.q. rechtbank Limburg (geschil I) en een geschil met PostNL (geschil II). De consument klaagt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering door hem geen rechtsbijstand te verlenen voor zijn geschillen. Volgens de uitvoerder bestaat ten aanzien van beide geschillen geen kans op succes, maar om het haalbaarheidsoordeel in geschil II te laten toetsen heeft hij de geschillenregeling aangeboden. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder ten aanzien van geschil I is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering door de consument niet de geschillenregeling aan te bieden, maar dat niet is komen vast te staan dat de consument daardoor schade heeft geleden. De commissie is ten aanzien van geschil II van oordeel dat de uitvoerder niet is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering. De vorderingen van de consument worden afgewezen. De commissie gaat ervan uit dat de uitvoerder de geschillenregeling ten aanzien van beide geschillen alsnog toepast wanneer de consument dit wenst.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) de aanvullende stukken na dupliek van de uitvoerder, en 7) de aanvullende reactie van de consument.

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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 1 januari 2021 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn onder meer van toepassing de verzekeringsvoorwaarden Basis (LEX-RV-01-201) (hierna: de voorwaarden). De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 Eind 2020 heeft de consument beroep ingesteld bij de rechtbank Limburg tegen het uitblijven van een besluit door het Ministerie van Financiën. Bij uitspraak van 14 januari 2021 heeft de rechtbank het beroep van de consument kennelijk niet-ontvankelijk verklaard, omdat de consument het griffierecht niet heeft betaald.

2.3 De consument is tegen die uitspraak in verzet gegaan. Op 20 april 2021 heeft de rechtbank het verzet van de consument ongegrond verklaard. In de uitspraak staat, voor zover relevant, het volgende:

> 5. Anders dan in de uitspraak waar opposant naar verwijst is in dit geval de door de rechtbank verzonden nota, volgens de gegevens in Track&Trace van PostNL, niet door opposant afgehaald. Het staat daarom vast dat opposant de nota niet heeft ontvangen. Dat opposant de nota niet heeft ontvangen, komt echter voor zijn rekening omdat blijkens diezelfde gegevens een afhaalbericht bij opposant is achtergelaten. Opposant heeft geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht op grond waarvan moet worden betwijfeld dat een afhaalbericht op zijn adres is achtergelaten.
>
> 6. De rechtbank ziet in het voorgaande geen aanleiding anders te oordelen dan in de uitspraak van 14 januari 2021. Wat opposant verder heeft aangevoerd, kan niet tot het oordeel leiden het niet tijdig betalen van griffierecht verontschuldigbaar is of dat er anderszins reden is om het verzet gegrond te verklaren. Het verzet is ongegrond. Dat betekent dat de buiten-zittinguitspraak in stand blijft.

Melden van de zaak en verder verloop

2.4 Op 22 april 2021 heeft de consument bij de uitvoerder een verzoek tot rechtsbijstand ingediend voor een geschil met PostNL, een cassatieprocedure tegen de Staat der Nederlanden en een herzieningsprocedure bij de rechtbank Limburg.

2.5 Bij brief van 3 mei 2021 heeft de uitvoerder bevestigd dat het verzoek van de consument in behandeling is genomen.

2.6 Bij e-mail van 4 mei 2021 heeft de consument nieuwe informatie aan de uitvoerder gestuurd.

2.7 Bij e-mail van 12 mei 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder over het niet verlenen van rechtsbijstand en het uitblijven van een plan van aanpak en een haalbaarheidsoordeel, en heeft de consument een beroep gedaan op de geschillenregeling.

2.8 Bij e-mail van 12 mei 2021 heeft de uitvoerder op de klacht van de consument gereageerd en het rechtshulpverzoek van de consument afgewezen omdat er volgens de uitvoerder geen rechtsmiddelen openstaan tegen de verzetuitspraak van 20 april 2021.

2.9 Bij e-mail van 14 mei 2021 heeft de consument de uitvoerder in gebreke gesteld en een klacht ingediend bij de uitvoerder over het door de uitvoerder ingenomen standpunt, en over handhaving van zijn eerdere klacht en van het beroep op de geschillenregeling.

2.10 Bij e-mail van 20 mei 2021 heeft de uitvoerder op de e-mail van 14 mei 2021 gereageerd. In de e-mail van 20 mei 2021 staat, voor zover relevant, het volgende:

"(…)
Ik ontving uw reactie op mijn bericht van 12 mei. Wat u met uw reactie duidelijk wil maken is mij helaas niet duidelijk.

Ik heb u al aangegeven dat er geen rechtsmiddelen openstaan tegen de uitspraak op het verzet. Dat betekent dat we u op geen enkele manier kunnen ondersteunen met een juridische procedure. Je kunt namelijk niet het onmogelijke afdwingen. Dat zult u ondanks al uw juridische overwegingen toch met mij eens moeten zijn.

Er kan verschil van inzicht zijn over de mogelijkheden bij een juridische procedure, maar niet over een procedure die niet gevoerd kan worden.

Ik kan daarom ook niets voor u betekenen. Indien u het daar niet mee eens bent kunt u zich wenden tot het Kifid. Ik beschouw de klacht als afgedaan."

2.11 Op 25 mei 2021 heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert dat de uitvoerder wordt veroordeeld om juridische bijstand te verlenen en daarbij de door hem verlangde en op de website van de Nederlandse orde van advocaten vermelde informatie te verschaffen. De consument vordert verder dat de geschillenregeling wordt uitgevoerd door en onder volledige regie van de commissie.

2.13 De consument heeft daarnaast een aantal nevenvorderingen ingesteld en vordert dat de uitvoerder wordt veroordeeld tot:

a) Vergoeding van een bedrag van minimaal € 50.000,- per gebeurtenis;
b) Vergoeding van een bedrag van € 100,- of een door Kifid te bepalen bedrag per dag of dagdeel dat de uitvoerder wanprestatie pleegt of onrechtmatige gedragingen verricht jegens de consument;
c) Vergoeding van een bedrag van € 3.500,- tot € 9.000,-, althans een nader door Kifid te bepalen bedrag aan immateriële schade;
d) Betaling van een dwangsom van € 10.000,- of gijzeling van de directie van de uitvoerder per dag(deel) dat de uitvoerder de uitspraak van het Kifid niet ten uitvoering brengt;
e) Vergoeding van alle kosten en onkosten van de consument ter uitvoering van een executoriale titel;
f) Het ongegrond en niet ontvankelijk verklaren van alle vorderingen van de uitvoerder op de consument en vergoedingen van de consument aan de uitvoerder;
g) Het binnen vijf dagen voldoen van alle veroordeelde dwangsommen, kosten, onkosten en schadevergoeding.

2.14 Samengevat voert de consument aan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekort-geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering, omdat hij geen rechtsbijstand heeft verleend in het geschil tussen de consument en rechtbank Limburg c.q. de Nederlandse Staat (hierna: geschil I).

De consument stelt zich op het standpunt dat het verzet van de consument ten onrechte ongegrond is verklaard door de rechter, omdat PostNL geen nota of afhaalbericht heeft achtergelaten bij de consument. De consument was dus niet op de hoogte van de nota voor griffierecht en kon deze ook niet voldoen. De rechter had het niet afhalen van de nota daarom niet voor rekening van de consument mogen laten komen. De uitvoerder dient de consument uit hoofde van de verzekerings-overeenkomst rechtsbijstand te verlenen voor het aanwenden van (buitengewone) rechtsmiddelen tegen de verzetuitspraak.

2.15 De uitvoerder is daarnaast toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering omdat hij ten onrechte geen rechtsbijstand heeft verleend in het geschil dat de consument heeft met PostNL. Dit geschil betreft de onrechtmatige handelwijze en de fouten van PostNL jegens de consument bij de postbezorging van de nota voor griffierecht en bij de postbezorging van een aangetekende brief op 4 mei 2021 (hierna: geschil II). Volgens de consument zijn er twee verwijten te maken aan PostNL. Ten eerste heeft PostNL de nota niet aan de consument bezorgd en geen afhaalbericht voor de consument achtergelaten. Ten tweede heeft een medewerker van PostNL op 4 mei 2021 een aangetekende brief in de brievenbus van de consument achtergelaten en is vertrokken zonder toestemming van de consument, althans zonder zijn handtekening voor ontvangst. De consument heeft door het onrechtmatig handelen van PostNL schade geleden en de uitvoerder dient de consument rechtsbijstand te verlenen in het geschil met PostNL.

Het verweer

2.16 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 is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Redelijke kans op succes en de geschillenregeling

3.2 De commissie stelt voorop dat uit artikel 7 van de voorwaarden volgt dat rechtsbijstand alleen is verzekerd zolang er een redelijke kans is op succes. Dit betekent dat de uitvoerder geen rechtsbijstand (meer) hoeft te verlenen als er geen redelijke kans (meer) is op succes.

3.3 Uit artikel 22 van de voorwaarden volgt daarnaast dat indien een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak of over de opvatting van de uitvoerder over de kans die er is om het doel te bereiken, de uitvoerder de geschillenregeling dient aan te bieden en de klacht in dat kader dient voor te leggen aan een scheidsrechter. Artikel 22 bevat een uitvoerige beschrijving van de inhoud en reikwijdte van de geschillenregeling.

Geschil 1

3.4 Ten aanzien van het rechtshulpverzoek voor geschil 1 heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen geen rechtsbijstand te (kunnen) verlenen, omdat de Nederlandse wetgever heeft bepaald dat er geen rechtsmiddelen openstaan tegen een uitspraak in verzet en dus ook niet tegen de verzetuitspraak van 20 april 2021. De uitvoerder heeft daarnaast aangevoerd dat – zelfs als er wel rechtsmiddelen open zouden staan – er argumenten moeten zijn die tot een ander oordeel zouden kunnen leiden. De commissie begrijpt uit de reactie na dupliek van de uitvoerder dat de uitvoerder redelijke kans op succes betwist.

3.5 De commissie stelt vast dat partijen twisten over de juridische aanpak en over de vraag of er ten aanzien van geschil 1 een kans op succes bestaat. De commissie stelt daarnaast vast dat de uitvoerder geen geschillenregeling wil aanbieden ten aanzien van geschil 1, omdat dat de goede naam van het verzekeringsbedrijf zou schaden.

3.6 Nu is komen vast te staan dat de uitvoerder ten aanzien van geschil 1 de geschillenregeling niet heeft aangeboden aan de consument komt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering, omdat de voorwaarden nu juist expliciet voorschrijven dat de uitvoerder in een situatie als deze de geschillenregeling moet aanbieden.[1] Dat betekent dat de uitvoerder ten aanzien van geschil 1 alsnog de geschillenregeling uit de voorwaarden dient aan te bieden aan de consument.

3.7 De commissie is voorts niet gebleken dat de tekortkoming van de uitvoerder tot schade aan de zijde van de consument heeft geleid. Hetgeen de consument daartoe heeft gesteld is naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd en zijn (neven)vorderingen op dat punt slagen daarom niet.

[1] Zie ook GC Kifid 2021-0672, overweging 3.9 en 3.10, GC Kifid 2020-325, overweging 3.9 en GC Kifid 2020-053, overweging 4.3, te raadplegen op www.kifid.nl.

Geschil II

3.8 Ten aanzien van het rechtshulpverzoek voor geschil II heeft de uitvoerder in de procedure bij Kifid het standpunt ingenomen dat er geen kans is op succes, omdat – vanwege het oordeel in de verzetuitspraak – de consument in een civiele procedure niet meer met succes kan stellen dat PostNL onrechtmatig heeft gehandeld. De uitvoerder heeft voorgesteld om dit standpunt te laten toetsen volgens de in artikel 22 van de voorwaarden neergelegde geschillenregeling. De consument heeft het voorstel van de uitvoerder afgewezen en gevorderd dat de geschillenregeling door of onder regie van de commissie wordt uitgevoerd.

3.9 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder door het aanbieden van de geschillenregeling heeft voldaan aan de verplichtingen die op hem rusten op grond van de verzekering. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder niet tot meer gehouden jegens de consument.

Geen geschillenregeling onder regie van de Geschillencommissie

3.10 De commissie overweegt tot slot dat haar niet is gebleken dat de inhoud of reikwijdte van de in artikel 22 van de voorwaarden neergelegde geschillenregeling onrechtmatig is en zij ziet daarom geen aanleiding om de geschillenregeling op een andere dan de in de voorwaarden voorgeschreven wijze uit te (laten) voeren. De vordering van de consument op dit punt slaagt dus niet.

Slotsom

3.11 De slotsom is dat ten aanzien van geschil I vast is komen te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering door niet de geschillenregeling aan te bieden aan de consument. De klacht van de consument ten aanzien van geschil I is daarom deels gegrond, maar zijn vorderingen kunnen niet slagen. Ten aanzien van geschil II is niet vast komen te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering. De klacht van de consument ten aanzien van geschil II is daarom ongegrond. De commissie gaat ervan uit dat de uitvoerder de geschillenregeling ten aanzien van beide geschillen alsnog toepast wanneer de consument dit wenst.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

7. Wat is verzekerd?

Rechtsbijstand.

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
- Door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.
  - Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.
  - Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.
  - Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.

22. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.

Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.

Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.

- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
- Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
- De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.

Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.

De verzekerde krijgt gelijk.

- De jurist behandelt de zaak verder.
  - Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen advocaten uit eigen netwerk.
- Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
  - De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
  - De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.

De verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.