Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0945

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 maart 2022
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, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	8 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de second opinion van de scheidsrechter in het kader van de geschillenregeling. Zij verwijt de uitvoerder dat de scheidsrechter het punt over de comparitie na aanbrengen bij het Gerechtshof niet heeft meegenomen in haar eerste second opinion die in juli 2020 is uitgebracht. Naar het oordeel van de commissie is het niet aannemelijk dat de scheidsrechter het punt over de comparitie na aanbrengen bij het Gerechtshof niet heeft meegenomen in de eerste second opinion omdat uit een e-mail blijkt dat dat punt eerder was besproken in een telefoongesprek. Verder heeft de consument geen concrete informatie verstrekt waaruit blijkt dat zij hierdoor in een nadeliger positie is gebracht (schade heeft geleden). De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid tijdig 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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2022. Partijen zijn aldaar verschenen..

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

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

2.2 Voor een geschil met de bank en een geschil over een erfenis heeft de consument zelf een advocaat ingeschakeld (hierna: advocaat 1).

2.3 Na de melding van de consument bij de uitvoerder op 27 mei 2019 heeft de uitvoerder de redelijke kosten die de consument heeft moeten maken voor de inschakeling van advocaat 1 voor beide geschillen vergoed. De kosten voor het hoger beroep in het erfrechtelijk geschil heeft de uitvoerder niet vergoed.

2.4 De consument had vervolgens ook een geschil met advocaat 1 over de kwaliteit van zijn dienstverlening. De uitvoerder heeft dat geschil in behandeling genomen en namens de consument een klacht tegen advocaat 1 ingediend bij de Orde van Advocaten van het arrondissement waar advocaat 1 werkzaam is. In zijn brief van 1 mei 2020 heeft de deken zijn visie gegeven op de klacht van de consument. Naar de verwachting van de deken zou de raad van discipline de klacht van de consument over de dienstverlening van advocaat 1 ongegrond verklaren.

2.5 Vervolgens heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 13 mei 2020 laten weten dat hij onvoldoende kans op succes ziet om het door de consument gewenste resultaat bij de raad van discipline te behalen. Om die reden heeft hij de rechtsbijstand gestaakt. Omdat de consument het met dit standpunt van de uitvoerder niet eens was, hebben partijen de geschillenregeling in de voorwaarden toegepast. De scheidsrechter die opdracht voor de second opinion had gekregen, heeft in haar e-mail van 11 juni 2020 aan de consument onder andere het volgende bericht:

> *"(…) Hierbij bevestig ik kort ons telefoongesprek van vanmiddag. Zoals wij bespraken, heeft uw Rechtsbijstandsverzekeraar mij gevraagd een second opinion uit te brengen. U heeft mij in grote lijnen uitgelegd waarom u de klacht tegen mr. [naam advocaat 1] door wilt zetten bij de Raad van Discipline. U heeft verschillende klachten tegen mr. [naam advocaat 1] waaronder dat zij de memorie van grieven heeft ingediend bij het Gerechtshof voor de comparitie na antwoord en dat u haar heel slecht heeft kunnen bereiken om opheldering over verschillende kwesties te verkrijgen. Ook had mr. [naam advocaat 1] in bezwaar kunnen gaan tegen het feit dat een comparitie na aanbrengen werd gelast door het Hof, zo is u door een medewerker van het Hof medegedeeld. Begrijp ik het goed dat u liever geen comparitie na aanbrengen had gehad? (…)"*

2.6 Nadat de consument zelf een klacht bij de raad van discipline had ingediend, heeft de raad van discipline de uitvoerder op 14 juli 2020 gemaild met het verzoek om binnen één week verhinderdata op te geven.

2.7 De scheidsrechter heeft vervolgens een second opinion uitgebracht waarin zij concludeert dat er onvoldoende slagingskans aanwezig is om advocaat 1 succesvol aan te spreken op tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Vervolgens heeft de uitvoerder de consument bij brief van 27 juli 2020 geschreven dat het dossier wordt gesloten.

2.8 De raad van discipline heeft de uitvoerder op 12 oktober 2020 een definitieve oproep voor de zitting gestuurd.

2.9 Bij e-mail van 20 oktober 2020 heeft de scheidsrechter haar second opinion aangepast. In de e-mail stond voor zover relevant:

"(…) Uw klacht op het punt dat mr. [naam advocaat 1] u beter had moeten inlichten over de comparitie na aanbrengen bij het Gerechtshof en dat zij in ieder geval had moeten proberen om de comparitie na aanbrengen niet plaats te laten vinden, acht ik wel kansrijk. Ook heeft mr. [naam van advocaat 1] ten onrechte alsnog een inhoudelijk processtuk ingediend voor deze zitting waardoor de wederpartij onnodig beter was voorbereid.

Een en ander betekent niet dat ik – als mr. [naam advocaat 1] anders had gehandeld – een andere uitkomst van uw zaak inschat, daar heb ik geen zicht op. Maar zij had u wel beter moeten inlichten en beter moeten acteren. Uw klacht op dat punt volg ik en acht ik ook kansrijk. (…)".

2.10 Op 22 oktober 2020 heeft de consument de e-mail van de scheidsrechter naar de uitvoerder doorgestuurd. Hierna heeft de uitvoerder de griffie van de raad van discipline op 23 oktober 2020 verzocht om een nadere termijn te gunnen om aanvullende stukken in te dienen. De raad van discipline heeft dit verzoek afgewezen.

2.11 De uitvoerder heeft daarna een advocaat ingeschakeld (hierna: advocaat 2) voor rechtsbijstand tijdens de procedure bij de raad van discipline. Nadat de klacht ter zitting van 9 november 2020 is behandeld in aanwezigheid van de consument en advocaat 2, heeft de raad van discipline de klacht van de consument op 30 november 2020 ten dele gegrond verklaard.

De klacht en vordering

2.12 De consument vindt dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door na te laten adequate rechtsbijstand te verlenen, als gevolg waarvan zij in een nadeliger positie is gebracht. Zij vordert daarom een financiële vergoeding van € 5.000,- en erkenning van de uitvoerder dat hij een onjuist oordeel heeft gegeven over de haalbaarheid van haar klacht bij de raad van discipline.

2.13 De commissie begrijpt de stellingen en argumenten van de consument als volgt. De uitvoerder kan een verwijt worden gemaakt dat de scheidsrechter het punt over de comparitie na aanbrengen bij het Gerechtshof niet heeft meegenomen in haar eerste second opinion die in juli 2020 is uitgebracht. Als de scheidsrechter dat punt wel in haar beoordeling had meegenomen, zou de scheidsrechter al in juli 2020 tot het oordeel zijn gekomen dat de klacht van de consument kans van slagen had bij de raad van discipline. Verder is het onterecht dat de opdracht aan de scheidsrechter is beperkt tot het beoordelen van het haalbaarheidsstandpunt van de uitvoerder.

2.14 Verder vindt de consument dat de uitvoerder haar de mogelijkheid heeft ontnomen om tijdig verhinderdata te verstrekken aan de raad van discipline voor de behandeling van haar klacht ter zitting. De uitvoerder heeft niet gereageerd op de e-mail van de raad van discipline met het verzoek tot opgave van verhinderdata en evenmin heeft hij de e-mail doorgestuurd naar consument zodat zij daarop had kunnen reageren. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument een afschrift overgelegd van de e-mail van de raad van discipline aan de uitvoerder van 14 juli 2020. Ook heeft de consument een e-mail van de raad van discipline van 17 maart 2022 overgelegd waarin de griffiemedewerker heeft verklaard dat zij geen correspondentie over verhinderdata heeft kunnen aantreffen.

2.15 Volgens de consument heeft de raad van discipline de uitvoerder op 12 oktober 2020 de definitieve oproep voor de zitting gemaild en heeft de uitvoerder de betreffende e-mail pas op 19 oktober 2020 naar de consument gemaild. De consument heeft een afschrift van de betreffende e-mail overgelegd met daarbij een e-mail van een griffie medewerker van de raad van discipline waaruit is op te maken dat de definitieve oproep op 12 oktober 2020 naar de uitvoerder is gemaild.

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 In de kern ziet de klacht van de consument op de vragen of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

3.2 De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat de scheidsrechter haar punt over de comparitie na aanbrengen bij het Gerechtshof niet heeft meegenomen in de second opinion die in juli 2020 is uitgebracht. Uit de e-mail van de scheidsrechter aan de consument van 11 juni 2020 blijkt dat dit punt al tijdens het telefoongesprek van 11 juni 2020 was besproken.

Bij het uitbrengen van de second opinion in juli 2020 was de scheidsrechter dus, anders dan de consument stelt, wel op de hoogte van dit punt. Dat de scheidsrechter het punt over de comparitie na aanbrengen bij het Gerechtshof niet heeft mee-genomen in haar initiële second opinion is dan ook niet aannemelijk. Dit verwijt van de consument is dan ook ongegrond.

3.3 Uitgangspunt bij de beoordeling van de andere klachten is dat de uitvoerder gehouden was de correspondentie van de raad van discipline in de zaak van de consument onmiddellijk na ontvangst ervan naar de consument door te sturen. Dit geldt zowel voor het verzoek om het doorgeven van verhinderdata als voor de mededeling van de datum van de zitting. Het was voor de consument van wezenlijk belang dat zij tijdig van de inhoud van die e-mails kennis nam. Vast staat dat de uitvoerder verzuimd heeft om iets met de e-mail van de raad van discipline van 14 juli 2020 te doen. Dit is verkeerd. De uitvoerder heeft aangevoerd dat hij de e-mail van de raad van discipline van 12 oktober 2020 wel meteen na ontvangst heeft doorgestuurd maar dat hij die e-mail pas op 19 oktober 2020 heeft ontvangen.

3.4 Wat hiervan ook zij, niet is gebleken dat de consument door het handelen van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht (oftewel dat zij hierdoor schade heeft geleden). De consument stelt weliswaar dat zij door de situatie veel tijd aan de zaak heeft moeten besteden en stress heeft ondervonden, maar zij heeft geen concrete informatie verstrekt waar dit uit blijkt en waaruit volgt dat zij vermogensschade heeft geleden. Hierbij is van belang dat uit de beslissing van de raad van discipline van 30 november 2020 blijkt dat de consument de zitting heeft bijgewoond met advocaat 2, dat de raad van discipline heeft kennisgenomen van een e-mail met bijlagen van de consument van 27 oktober 2020 én dat een deel van de klacht van de consument gegrond is verklaard.

3.5 De conclusie is dat de uitvoerder niet gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom 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 vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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