Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0375

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, 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	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over het niet oppakken van zijn verzoek om rechtsbijstand in verband met de beslissing van het UWV om zijn contactmogelijkheden te beperken en hem niet langer te accepteren als gemachtigde. Hij vordert een vergoeding van de uitvoerder ter compensatie van deze tekortkoming.
De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd in welk opzicht hij een eigen belang heeft om als gemachtigde te mogen optreden, zodat niet vast staat dat hij wat betreft het intrekken van de machtiging zelf een conflict heeft met het UWV. De consument heeft wat betreft de beperkingen van zijn contactmogelijkheden met het UWV, ondanks het verzoek daartoe van de uitvoerder, onvoldoende informatie verstrekt om te kunnen beoordelen of er dekking is onder de verzekering omdat onduidelijk is of en zo ja, tot welk nadeel dit voor de consument leidt of heeft geleid. De consument heeft (nog) geen aanspraak op rechtsbijstand. Niet gebleken is dat de consument door het niet reageren van de uitvoerder schade heeft geleden. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt 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) het nadere verweer van de uitvoerder; 5) de repliek van de consument en 6) 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, hierna: de verzekering.

2.2 In een op 12 april 2023 gedateerde machtiging, ondertekend door de consument en zijn ex-echtgenote – hierna: de volmachtgever - is vermeld dat de consument gemachtigd is om de belangen van de volmachtgever omtrent haar ziektewetuitkering te behartigen.

2.3 Per brief van 18 oktober 2023 heeft het UWV de consument geïnformeerd dat hij vanaf datum dagtekening brief tot en met 31 oktober 2024 alleen nog schriftelijk met het UWV mag corresponderen ter attentie van een medewerker die zorgt dat zijn brieven op de juiste afdeling terechtkomen. Verder heeft het UWV in deze brief vermeld dat zij niet langer accepteert dat de consument als gemachtigde optreedt voor een volmachtgever, van wie zij niet heeft kunnen vaststellen of die hem gemachtigd heeft om namens haar op te treden. Alle pogingen van het UWV om met de volmachtgever in contact te komen zijn mislukt. Het UWV heeft in de brief aan de consument – en ook in een brief aan de volmachtgever zelf - uitgelegd op welke wijze de volmachtgever contact kan opnemen met het UWV en op welke wijze het UWV dan haar identiteit vaststelt.

2.4 Per brief van 19 februari 2024 heeft de consument bij de uitvoerder drie zaken gemeld waarvoor hij een beroep doet op rechtsbijstand. Eén daarvan betreft de brief van het UWV van 18 oktober 2023.

2.5 Per brief van 21 maart 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder over het uitblijven van een reactie op zijn brief van 19 februari 2024.

2.6 Per e-mail van 22 maart 2024 heeft de uitvoerder aan de consument geschreven dat zijn brief van 19 februari 2024 helaas niet is ontvangen, mogelijk omdat er in de adressering van de brief een cijfer ontbrak van het postbusnummer. De uitvoerder heeft in deze e-mail toegezegd dat zijn meldingen zijn doorgestuurd naar de afdeling intake om zijn drie kwesties op te pakken.

2.7 Per brief van 28 maart 2024 heeft de rechtbank Overijssel aan de consument de ontvangst bevestigd van zijn beroep tegen het besluit van het UWV van 18 oktober 2023.

2.8 Per brief van 17 april 2024 heeft het UWV verweer gevoerd. Daarin staat onder meer:

> *"(...)*
>
> *Namens eiseres is in het beroepschrift van 11 maart 2024 terecht opgemerkt dat de brief van 18 oktober 2023 geen besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht is.*

Deze brief is immers niet op een rechtsgevolg gericht. Het beroep tegen deze brief dient naar ons oordeel dan ook niet-ontvankelijk te worden verklaard.

(...)

De brief van 18 oktober 2023 is verzonden, omdat [naam consument] de processen binnen UWV bemoeilijkt. Hij heeft voor zichzelf en namens eiseres talrijke (nieuwe en herhaalde) aanvragen, bezwaarschriften, beroepschriften en ingebrekestellingen ingediend. Eiseres woonde in oktober 2023 nog in Suriname. Omdat wij niet over het adres en het telefoonnummer van eiseres beschikten, konden wij geen contact met haar opnemen. Alle contacten moesten via [naam consument] lopen. Hij is tevens haar ex-man en ex-werkgever. Hij heeft op 13 mei 2023 namens eisers een aanvraag om een Ziektewet-uitkering ingediend."

2.9 Op 27 mei 2024 heeft Kifid een klacht ontvangen van de consument over het niet nakomen van de toezegging van de uitvoerder van 22 maart 2024 om zijn verzoeken op te pakken. Kifid heeft vervolgens gecorrespondeerd met de consument ter completering van het dossier. Op 7 augustus 2024 heeft Kifid de uitvoerder geïnformeerd over de door de consument ingediende klacht. Op 16 september 2024 heeft de uitvoerder telefonisch aan Kifid medegedeeld dat de interne klachtenprocedure nog niet is doorlopen en dat binnen enkele dagen contact zou worden opgenomen met de consument over zijn klachten. In het telefoongesprek van 16 september 2024 waarin de consument werd geïnformeerd over de toezegging van de uitvoerder, liet hij weten dat hij verwachtte er met de uitvoerder uit te zullen komen. Per brief van 16 september heeft Kifid het telefoongesprek met de consument bevestigd en toegezegd dat als hij er met de uitvoerder niet uit zou komen, hij alsnog zijn klacht bij Kifid mag indienen.

2.10 Per brief van 15 oktober 2024 heeft het UWV de beslissing dat de consument niet op de reguliere wijze met het UWV mag corresponderen verlengd tot en met 31 oktober 2025.

2.11 Op 24 oktober 2024 heeft de consument opnieuw een klacht bij Kifid ingediend omdat de uitvoerder de toezegging om contact met hem op te nemen in het kader van de interne klachtprocedure niet is nagekomen.

De klacht en vordering

2.12 De consument klaagt over het niet oppakken van zijn rechtshulpverzoek over de door het UWV aan hem voorgeschreven wijze van corresponderen en het niet langer accepteren van de machtiging. Ook nadat hij bij de uitvoerder over het uitblijven van een reactie had geklaagd en de uitvoerder had toegezegd om de zaken alsnog op te pakken, werd er niets gedaan met zijn verzoek. Het ging om een spoedeisende zaak, die de uitvoerder in behandeling had moeten nemen. Zelfs nadat hij over het uitblijven van een reactie van de uitvoerder een klacht bij Kifid had ingediend en werd afgesproken om zijn klacht in de interne klachtenprocedure te behandelen, vernam hij nog steeds niets van de uitvoerder.

De uitvoerder had de kans om zijn rechtshulpverzoek alsnog op te pakken na de brief van het UWV van 15 oktober 2024 waarin de termijn dat hij niet op reguliere wijze met het UWV mag corresponderen werd verlengd tot en met 31 oktober 2025. De volmachtgever is door het weigeren van de machtiging haar Ziektewet-, WIA- en Wajong-uitkering misgelopen. Zij heeft stress opgelopen door het intrekken van de machtiging waartegen de uitvoerder had moeten procederen omdat zij zich hierdoor genoodzaakt zag om te gaan werken wat moeilijk voor haar is. Zonder inkomen kon zij ook geen huis huren, wat zorgde voor stress. Hij stelt de uitvoerder aansprakelijk voor deze schade. De correspondentie van de consument met het UWV is verstoord waardoor hij zich genoodzaakt ziet om zijn WAO-uitkering af te kopen. De consument vordert een compensatie voor de tekortkoming van de uitvoerder, door hem begroot op € 500,-.

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

Inleiding

3.1 De uitvoerder heeft excuses aangeboden voor het – ondanks toezegging – niet oppakken van het rechtshulpverzoek van de consument. Dit is volgens de uitvoerder veroorzaakt doordat de consument op 20 september 2024 twee nieuwe klachten indiende. Op deze nieuwe klachten is gereageerd, maar daarbij zijn de lopende klachten aan de aandacht ontsnapt. Volgens de uitvoerder heeft de consument hierdoor geen schade geleden omdat hij voor het rechtshulpverzoek (nog) geen aanspraak heeft op dekking onder de verzekering.

3.2 Uit het klachtformulier en de aanvullende stukken die de consument heeft ingediend bij Kifid blijkt niet dat hij bevoegd is om de klacht mede namens de volmachtgever in te dienen.

3.3 Uit het voorgaande volgt dat de commissie de vraag moet beantwoorden of de consument door het niet oppakken van het rechtshulpverzoek schade heeft geleden. Zij is van oordeel dat dit niet het geval is en legt hierna uit waarom.

Het rechtshulpverzoek

3.4 Het rechtshulpverzoek van de consument betreft de aan hem gerichte brief van 18 oktober 2023 van het UWV inzake de verplichte wijze van corresponderen en het intrekken van de machtiging. Hierna zal de commissie achtereenvolgens voor de twee in de brief van het UWV genoemde zaken beoordelen of de consument aanspraak heeft op dekking onder de verzekering.

Intrekken machtiging

3.5 De machtiging is door de volmachtgever verleend aan de consument om háár belangen te behartigen omtrent haar ziektewetuitkeringen. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd in welk opzicht hij een eigen belang heeft om als gemachtigde te mogen optreden, zodat niet vast staat dat hij wat betreft het intrekken van de machtiging zelf een conflict heeft met het UWV en hij daarom voor dit deel van zijn rechtshulpverzoek (nog) geen aanspraak heeft op rechtsbijstand van de uitvoerder.

Wijze van corresponderen

3.6 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven dat zijn belang bij de beperking van de mogelijkheden om met het UWV te communiceren lag in de verstoring van het contact met het UWV over zijn WAO-uitkering. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat de consument ondanks het verzoek daartoe van de uitvoerder (nog) onvoldoende informatie heeft verstrekt om te kunnen beoordelen of er dekking is onder de verzekering omdat onduidelijk is of en zo ja, tot welk nadeel het besluit voor de consument leidt of heeft geleid. Hij heeft daarom ook voor dit onderdeel van zijn rechtshulpverzoek (nog) geen aanspraak op rechtsbijstand van de uitvoerder.

3.7 Uit het voorgaande volgt dat de consument op basis van de door hem verstrekte gegevens (nog) geen aanspraak heeft op dekking onder de verzekering en/of vergoeding van de gemaakte proceskosten in verband de door hem aanhangig gemaakte beroepsprocedure over de brief van het UWV. Niet gebleken is dat de consument door het niet reageren van de uitvoerder schade heeft geleden. De klacht van de consument is ongegrond. Zijn vordering zal worden afgewezen.

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 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