Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0557

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. S.W.A Kelterman, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de wijze waarop de uitvoerder uitvoering wil geven aan zijn verzoek om rechtshulp in een geschil met het UWV. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. Indien de consument alsnog rechtsbijstand wil in het geschil met het UWV zal hij een nieuwe melding moeten doen en de uitvoerder toestemming moeten geven om daarvoor nieuwe dossiers aan te maken. De klacht is ongegrond en de vorderingen zijn 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 april 2023. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder was aanwezig mevrouw [naam].

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 is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. De uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op 6 januari 2022 heeft de consument de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met het UWV over de afwijzing van de aanvraag voor de voorzieningen 'eigen bijdrage verzekeringskosten en motorrijtuigenbelasting' voor 2022. De uitvoerder heeft daarop een dossier met zaaknummer [nummer] aangemaakt en dekking verleend.

2.3 Het UWV heeft de uitvoerder op 28 januari 2022, voor zover relevant, als volgt geïnformeerd:

> *'(…) Voor de goede orde deel ik u mee dat wij* ***coulance-halve*** *de motorrijtuigenbelasting en de verzekering op basis van de normale WA-premie zullen gaan vergoeden. (…)*
>
> *Voor volgende jaren, bij gelijk blijvende situatie, zullen deze aanvragen dan ook worden afgewezen. (…)'*

2.4 Op dezelfde dag heeft de uitvoerder de consument, voor zover relevant, als volgt bericht:

> *'(…) Zie bijgaande reactie van het UWV. Blijkbaar vergoedt men thans uit coulance de gevraagde voorzieningen, maar zullen deze volgende jaar worden geweigerd.*
>
> *Ik heb daar nog wel een vraag over gesteld. (…)*
>
> *Los daarvan is het probleem voor dit jaar opgelost, volgend jaar zien we dan wel weer verder. (…)'*

2.5 De consument heeft vervolgens een nieuwe aanvraag ingediend voor dezelfde voorzieningen voor 2023. Op 31 oktober 2022 heeft het UWV de aanvraag afgewezen. De consument heeft de uitvoerder op 7 november 2022, voor zover relevant, als volgt bericht:

> *'(…) Zoals ik begin dit jaar aangaf, is uw bemiddeling met het UWV maar tijdelijk een oplossing. Ik heb voor 2023 een nieuwe aanvraag gedaan en deze is weer afgewezen (…). Graag zou ik vervolg aan deze zaak bijstand willen en onder hetzelfde zaaknummer aangezien Centraal Beheer aangeeft dat er teveel zaken worden gemeld. In deze zaak heb ik al eerder aangegeven dat een bemiddeling geen zin heeft, zelfs geen beslisisng op bezwaar maar dat een gang naar de bestuursrechter noodzakelijk is om et UWV structureel terug in het gareel te krijgen. Zo niet dan wil ik UWV aansprakelijk stellen voor alle extra kosten mocht Centraal Beheer mijn rechtsbijstandverzekering stopzetten. (…)'*

2.6 De uitvoerder heeft de consument daarop bericht dat de door de consument gewenste voorziening ieder jaar opnieuw moet worden aangevraagd en dat hij voor zijn verzoek om rechtsbijstand een nieuwe melding moet doen om de zaak in behandeling te kunnen nemen.

2.7 Op 11 november 2022 heeft de consument een klacht ingediend. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over de wijze waarop de uitvoerder uitvoering wil geven aan zijn verzoek om rechtshulp van 7 november 2022. De consument vordert dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand oppakt onder het oude zaaknummer en dat de uitvoerder namens de consument een bestuursrechtelijke en privaatrechtelijke procedure in gang zet tegen het UWV. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.9 Het UWV wijst elk jaar de aanvraag van de consument voor dezelfde voorziening af. Hierdoor moet hij elk jaar opnieuw een verzoek om rechtsbijstand indienen bij de uitvoerder, terwijl hij de uitvoerder een jaar geleden om een structurele oplossing heeft gevraagd. Uit de stukken blijkt dat het voor de uitvoerder duidelijk was dat hij voor 2023 een nieuwe afwijzing zou krijgen en dat hij daarvoor opnieuw rechtsbijstand nodig zou hebben. Het jaarlijks doen van een nieuwe melding zal daarnaast volgens de consument mogelijk leiden tot een royement van zijn rechtsbijstandverzekering. De consument heeft inmiddels een brief ontvangen van de verzekeraar waarin hij wordt gewezen op zijn schadeverloop. Om deze reden wil de consument dat de uitvoerder zijn verzoek om rechtsbijstand oppakt onder hetzelfde zaaknummer.

Het verweer

2.10 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 commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

Uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

3.3 De consument verwijt de uitvoerder dat hij zijn verzoek om rechtshulp alleen wil oppakken als hij daarvoor een nieuwe melding indient, terwijl hij de uitvoerder een jaar geleden al heeft gevraagd om een structurele oplossing. De uitvoerder heeft aangegeven dat wanneer de consument rechtsbijstand van de uitvoerder wenst tegen het besluit van het UWV en/of het civielrechtelijk aanspreken van het UWV hij dit kenbaar kan maken, waarna de uitvoerder hiervoor nieuwe dossiers zal aanmaken en de dekking en de kans van slagen zal beoordelen. De uitvoerder heeft echter nog geen nieuwe dossiers aangemaakt, omdat de consument hiervoor geen toestemming heeft gegeven. Zonder de toestemming van de consument kan de uitvoerder geen rechtshulp verlenen.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Uit de door de consument verstrekte stukken is de commissie niet gebleken dat de consument een jaar geleden al om een structurele oplossing heeft gevraagd. De commissie vindt het daarom niet onredelijk dat de uitvoerder nieuwe dossiers wil aanmaken om de dekking en de kans van slagen te kunnen beoordelen voor het aanvechten van het besluit van het UWV en/of het civielrechtelijk aanspreken van het UWV. Wel is de commissie het met de consument eens dat het voor de uitvoerder duidelijk was dat hij voor 2023 een nieuwe afwijzing zou ontvangen en daarvoor opnieuw rechtsbijstand nodig zou hebben. Dit betekent echter niet dat om die reden de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand alsnog in behandeling moet nemen onder het oude zaaknummer.

3.5 Voor zover de consument alsnog rechtsbijstand wenst in het geschil met het UWV over de afwijzing van de voorzieningen ‘eigen bijdrage verzekeringskosten en motorrijtuigenbelasting’ voor 2023 en/of het civielrechtelijk aanspreken van het UWV, zal de consument een nieuwe melding moeten doen en de uitvoerder toestemming moeten geven om daarvoor nieuwe dossiers aan te maken.

3.6 Voor het geval de consument zijn toestemming niet geeft omdat hij vreest voor een opzegging van de verzekeringsovereenkomst in verband met zijn schadeverloop, geldt het volgende. De uitvoerder heeft tijdens de zitting kenbaar gemaakt dat het aanmaken van nieuwe dossiers in onderhavig geschil met het UWV voor de verzekeraar niet meetelt in de schadelast. De uitvoerder kan echter niet voorkomen dat het verzoek om rechtshulp wordt verwerkt als nieuwe schademelding en door de verzekeraar wordt geregistreerd in de databank van Stichting CIS. Voor zover de consument alsnog een nieuwe melding doet, maar het niet eens is met de registratie daarvan in de databank van Stichting CIS, dient hij zich te richten tot de verzekeraar.

Conclusie

3.7 De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en dat de 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 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 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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