Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-860
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Rechtsbijstandsverzekeraar
Datum uitspraak	: 21 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Klacht niet behandelbaar, vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante passages uit het aanbod tot afkoop en uit de reactie op het aanbod tot afkoop

Samenvatting

Consument heeft ingestemd met een voorstel tot afkoop in een bepaalde zaak waarbij in het voorstel van Rechtsbijstandsverzekeraar uitdrukkelijk is bepaald dat Consument afscheid neemt van Rechtsbijstandsverzekeraar en alle (klacht)dossiers die nog openstaan en/of nog opgestart zouden kunnen worden, indien hij met het voorstel zou instemmen. Consument klaagt nu over het feit dat Rechtsbijstandsverzekeraar in gebreke is gebleven in enkele dossiers. De Commissie is van oordeel, en dit is in lijn met eerdere uitspraken van de GC Kifid, dat de klacht niet behandelbaar is nu Consument en Rechtsbijstandsverzekeraar overeenstemming hebben bereikt over een afkoopregeling. Het voorstel is in niet mis te verstane bewoordingen aan Consument voorgelegd en die heeft hiermee ingestemd. Rechtsbijstandsverzekeraar heeft in overeenstemming met het voorstel de zaak afgehandeld. Er is op dit punt geen geschil meer.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Rechtsbijstandsverzekeraar en 4) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

1.3 Consument en Rechtsbijstandsverzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is echter niet-bindend nu de Commissie de klacht verkort heeft behandeld als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op Rechtsbijstandsverzekeraar een beroep gedaan in een aantal zaken jegens het Vie Curi Medisch Centrum te Venlo, verder te noemen het ziekenhuis.

2.2 Consument heeft een klacht ingediend bij Rechtsbijstandsverzekeraar ten aanzien van de behandeling van een van de zaken en Rechtsbijstandsverzekeraar heeft aan Consument een afkoopvoorstel gedaan. Consument heeft daarmee ingestemd en is akkoord gegaan met het voorstel dat per e-mailbericht van 24 maart 2020 aan hem is gedaan. De belangrijkste passage uit dit bericht is opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Nadat Rechtsbijstandsverzekeraar in overeenstemming met het voorstel de zaak heeft afgehandeld, heeft Consument aan Rechtsbijstandsverzekeraar te kennen gegeven dat hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenis bij de behandeling van de claim van Consument op het ziekenhuis wegens immateriële schadevergoeding.

De klacht en vordering

2.4 Consument stelt dat Rechtsbijstandsverzekeraar in gebreke is gebleven bij de behandeling van zijn claims en vordert een schadebedrag van €25.000,-. Dit bedrag vertegenwoordigt de schade ontstaan doordat de vorderingen tot schadevergoeding van Consument zijn afgewezen door toedoen van Rechtsbijstandsverzekeraar.

2.5 Consument heeft te kennen gegeven dat hij akkoord is gegaan met het aanbod om deze zaak af te kopen en heeft gesteld dat de afkoop alleen betrekking had op de afkoop van dit geschil met het ziekenhuis. Voorts heeft Consument gesteld dat de afkoop van deze zaak niet inhoudt dat hij geen klacht mag indienen over de manier hoe dit dossier door de jurist van Rechtsbijstandsverzekeraar is behandeld en over de daarbij gemaakte fouten. Hierdoor is hij een schadevergoeding misgelopen.

Het verweer

2.6 Rechtsbijstandsverzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Rechtsbijstandsverzekeraar de klacht van Consument heeft mogen afwijzen met een beroep op de afkoopregeling. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zij is van oordeel dat de klacht van Consument niet behandelbaar is. Hierna legt zij uit waarom.

Klachten tegen het ziekenhuis

3.1 Consument heeft voor verschillende zaken jegens het ziekenhuis een beroep op Rechtsbijstandsverzekeraar gedaan en erover geklaagd dat deze bij de behandeling van de zaken enkele malen te laat een klacht heeft ingediend bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen, de schade onvoldoende heeft onderbouwd in een klacht bij de Geschillencommissie Zorg, in een andere zaak rechtshulp heeft geweigerd bij het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie Zorg en heeft geweigerd een gerechtelijke procedure te starten teneinde schadevergoeding van het ziekenhuis te ontvangen. De Commissie komt gezien de afkoopregeling niet aan een inhoudelijke beoordeling van de behandeling door Rechtsbijstandsverzekeraar toe maar oordeelt ten overvloede dat Consument deze stellingen onvoldoende heeft onderbouwd.

Afkoopregeling

3.2 Rechtsbijstandsverzekeraar heeft telefonisch het aanbod besproken met Consument om met een afkoopregeling afstand te nemen van Rechtsbijstandsverzekeraar en alle dossiers. Daarna heeft Rechtsbijstandsverzekeraar het voorstel per e-mailbericht gedaan. De belangrijkste passages uit het bericht met het voorstel zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Hierin is uitdrukkelijk bepaald dat bij acceptatie van het afkoopvoorstel, de rechtshulp-verlening tot een einde zou komen. Eveneens staat in de tekst van het voorstel dat bij acceptatie Consument afscheid neemt van alle (klacht)dossiers en dat dit geldt voor zowel de dossiers die nog openstaan als voor de dossiers die nog opgestart zouden kunnen worden.

3.3 De afkoopregeling heeft het karakter van een vaststellingsovereenkomst (zie artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW)), omdat deze is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen Consument en Rechtsbijstandsverzekeraar over de aanpak van zijn zaken en de juridische haalbaarheid ervan. Deze regeling is bedoeld ter afwikkeling van de klacht van Consument hierover. In beginsel zijn partijen hieraan gebonden, tenzij dit in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming van de regeling in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit komt tot uitdrukking in artikel 7:904 BW. Toetsing aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid heeft hier een marginaal karakter; dit houdt in dat de toetsing een beperkte reikwijdte heeft. Daarbij is het aan Consument om gemotiveerd te stellen en, bij voldoende betwisting, te bewijzen dat sprake is van een dergelijke situatie.

3.4 Op basis van de informatie in het dossier is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van ernstige gebreken.

Nu het voorstel tot afkoop van deze zaak door Consument is aanvaard en Rechtsbijstandsverzekeraar in overeenstemming met het voorstel tot afkoop de zaak heeft afgehandeld, komt de Commissie, gezien het voorgaande, tot de conclusie dat gebondenheid aan de regeling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is, gelet op de inhoud van de regeling met de daaraan verbonden voorwaarden of de wijze van totstandkoming ervan.

3.5 Consument heeft geklaagd over het feit dat Rechtsbijstandsverzekeraar in gebreke is gebleven bij de behandeling van zijn claims. Consument heeft gesteld dat de afkoopregeling niet inhoudt dat hij geen klacht mag indienen over de wijze van behandeling van het onderhavige dossier door de jurist van Rechtsbijstandsverzekeraar en over de daarbij gemaakte fouten. In de in de bijlage opgenomen vaststellingsovereenkomst is echter uitdrukkelijk bepaald dat Consument afscheid van Rechtsbijstandsverzekeraar en "alle (klacht)dossiers die nog openstaan en/of nog opgestart zouden kunnen worden" neemt. Omdat de kwestie waarover Consument klaagt wel onderdeel was van het geschil dat partijen met de vaststellingsovereenkomst hebben beëindigd, gaat de Commissie ervan uit dat dit punt onder de afkoopregeling valt. Consument en Rechtsbijstandsverzekeraar hebben geen geschil meer nu dat door de vaststellingsovereenkomst in beëindigd. Voor de Commissie is er geen taak meer weggelegd, zodat zij de klacht niet in behandeling kan nemen. De klacht van Consument zal daarom niet-behandelbaar worden verklaard. Vergelijk onder meer Geschillencommissie Kifid 2014-339, 2015-226, 2017-863, 2018-603, 2019-686 en 2020-786.

4. De beslissing

De Commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante passages uit het aanbod tot afkoop en uit de reactie op het aanbod tot afkoop

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

7:900 BW

1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.
2. De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing.

3. Een bewijsovereenkomst staat met een vaststellingsovereenkomst gelijk voor zover zij een uitsluiting van tegenbewijs meebrengt.

4. Deze titel is niet van toepassing op de overeenkomst van arbitrage.

7:904 BW

1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.

Relevante passages uit het aanbod tot afkoop

"[…] dat […] u eenmalig € 3000,- betaald, u neemt dan afscheid van ARAG en alle (klacht)dossiers die nog openstaan en/of nog opgestart zouden kunnen worden. […]Bij acceptatie van het afkoopvoorstel komt de rechtshulpverlening tot een einde. […] Ik hecht er aan dat dit aanbod eenmalig is en niet het karakter heeft om te onderhandelen. Bij disakkoord resteert alleen de weg van voortgezette dossierbehandeling nog open; uiteraard wel binnen de polisvoorwaarden. Dan komt het er op aan te beoordelen of u een "gerede kans op succes heeft". Is er volgens ARAG geen gerede kans op succes dan komt het dossier tot een einde en resteert u een beroep op de geschillenregeling te doen.
Ons standpunt (geen gereden kans op succes) wordt dan door een onafhankelijke arbiter beoordeelt in het licht van uw mening en stellingen. De mening van de advocaat die u reeds consulteerde is dan overigens niet van toegevoegde waarde. Er wordt dan een onafhankelijke mening gevraagd binnen de polis via de Deken van de Orde van Advocaten. Die kosten worden overigens door ARAG gedragen.

Overigens staat het u uiteraard wel vrij om zonder ARAG verder te gaan met uw klachten en de klachttrajecten. ARAG zal daar geen rol meer in spelen. Bij acceptatie van het afkoopvoorstel komt de rechtshulpverlening tot een einde."

Relevante passage uit reactie op het aanbod tot afkoop

"Deze mail heb ik uitvoerig besproken met mijn echtgenote en een letselschade advocaat. Gezien mijn huidige gezondheidstoestand hebben mijn echtgenote en ik ervoor gekozen om akkoord te gaan met uw aanbod om deze zaak af te kopen voor een bedrag van € 3.000,--."