**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0109**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. K.S. Smits, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 26 maart 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 | : 16 februari 2022 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de verzekeringsvoorwaarden |

## Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst door haar geen rechtsbijstand te verlenen, door rechtstreeks contact op te nemen met de wederpartij en door het dossier van de consument niet digitaal beschikbaar te maken. De consument stelt dat zij € 2.000,- schade heeft geleden door het niet verlenen van rechtsbijstand door de uitvoerder en zij vordert vergoeding van haar schade. Naar het oordeel van de commissie is niet vast komen te staan dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. De commissie wijst de vordering af.

## 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 en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de uitvoerder 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 (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn onder andere van toepassing de verzekeringsvoorwaarden 'LEX-RV-01-201 algemeen' (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Vanwege een geschil met [X] Advocaten (hierna: [X advocaten]) heeft de consument op 17 maart 2021 een telefonisch verzoek tot rechtsbijstand ingediend bij de uitvoerder. Het geschil met [X advocaten] betreft de hoogte van een factuur van € 7.500,- voor door [X advocaten] uitgevoerde werkzaamheden in de echtscheidingszaak van de consument. Diezelfde dag heeft de uitvoerder de consument per e-mail geïnformeerd dat haar geschil met [X advocaten] is verzekerd en heeft de uitvoerder de consument verzocht om meer informatie over het geschil te sturen.

2.3 Op 20 maart 2021 heeft de consument per e-mail stukken aan de uitvoerder gestuurd en op 24 maart 2021 heeft een jurist van de uitvoerder (hierna: jurist I) telefonisch contact opgenomen met de consument om de zaak met haar te bespreken.

2.4 Op 25 maart 2021 heeft jurist I het verzoek van de consument telefonisch afgewezen, omdat volgens jurist I geen redelijke kans op succes bestond in de zaak van de consument. De consument heeft direct aangegeven het daarmee niet eens te zijn. Jurist I heeft het dossier van de consument vervolgens intern doorgestuurd naar de afdeling 'Algemene zaken', voor een herbeoordeling van het dossier. Diezelfde dag heeft de consument ook per e-mail een klacht ingediend bij de uitvoerder.

2.5 De consument heeft op 25 maart 2021 een klacht bij Kifid ingediend.

2.6 Op 1 april 2021 heeft (een teamleider van) de uitvoerder de consument gebeld om de interne klacht te bespreken. Als oplossing voor de klacht heeft de teamleider voorgesteld de zaak door een andere interne jurist van de uitvoerder (hierna: jurist II) te laten beoordelen.

2.7 Op 2 april 2021 heeft jurist II de consument gebeld en aangegeven dat er meer informatie en onderzoek nodig is om de rechtspositie van de consument te kunnen bepalen. De consument heeft toen aangegeven dat zij op 15 april 2021 een gesprek zou hebben bij [X advocaten].

Jurist II heeft daarop voorgesteld om met de consument mee te gaan naar het gesprek bij [X advocaten] en met de consument afgesproken dat de consument op 13 april 2021 bij de uitvoerder op kantoor in Leeuwarden zou komen om de zaak te bespreken en alle overige stukken te overhandigen. Diezelfde dag heeft jurist II een e-mail aan de consument gestuurd met een samenvatting van het telefoongesprek en een voorlopig plan van aanpak.

2.8 De consument heeft dezelfde dag per e-mail haar ongenoegen geuit over de e-mail van jurist II en de afspraak van 13 april 2021 afgezegd. Ook heeft zij aangegeven niet meer te willen dat jurist II mee zou gaan naar het gesprek op 15 april 2021 bij [X advocaten], dat de consument zelf een advocaat zou inschakelen op kosten van de uitvoerder en de reeds ingediende klacht bij Kifid zou worden doorgezet.

2.9 Bij e-mail van 6 april 2021 heeft jurist II de consument per e-mail uitleg gegeven over haar eerdere e-mail en heeft zij de consument laten weten geen kans van slagen te kunnen beoordelen, omdat de consument haar niet de kans gaf nader onderzoek te verrichten. Ook heeft zij geschreven dat het dossier zou worden doorgestuurd naar de klachtenfunctionaris.

2.10 Op 13 april 2021 heeft een klachtenfunctionaris van de uitvoerder telefonisch contact gehad met de consument. De consument heeft toen onder andere aangegeven dat haar zaak niet digitaal beschikbaar was en dat zij ontevreden was over de uitvoerder. De klachten-behandelaar heeft laten weten de digitale beschikbaarheid te onderzoeken en erop terug te komen. De klachtenfunctionaris heeft de consument ook op de geschillenregeling gewezen, maar de consument gaf aan hier geen vertrouwen in te hebben. De klachtenfunctionaris en de consument hebben ter oplossing van de klacht afgesproken dat de consument haar overige stukken naar jurist II zou sturen voor een onderzoek naar de kans van slagen van de zaak.

2.11 Later die dag heeft de klachtenfunctionaris een e-mail aan de consument gestuurd en uitgelegd dat de zaak in overleg met de consument niet digitaal beschikbaar was gemaakt, om te voorkomen dat de ex-partner van de consument het dossier zou kunnen inzien. Ook heeft de klachtenfunctionaris laten weten dat de uitvoerder meer informatie nodig had om nader onderzoek te kunnen verrichten naar de kans van slagen.

2.12 Bij e-mail van 14 april 2021 heeft de consument onder andere laten weten pas stukken te sturen als de zaak aan haar digitale account was gekoppeld. Later op die dag heeft de uitvoerder de zaak gekoppeld aan het digitale account van de consument.

*De klacht en vordering*

2.13 De consument vordert vergoeding van € 2.000,-.

2.14 De consument stelt dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van (de verplichtingen uit) de verzekeringsovereenkomst door de consument geen rechtsbijstand te verlenen in het geschil met [X advocaten]. De consument heeft daardoor slechts een bedrag van € 5.000,- van [X advocaten] weten terug te krijgen. Als de uitvoerder wel rechtsbijstand had verleend dan was de consument bijgestaan door een jurist en had zij een bedrag van € 7.000,- kunnen terugkrijgen van [X advocaten]. De uitvoerder dient de schade die de consument hierdoor lijdt, het verschil van € 2.000,-, aan de consument te vergoeden. De uitvoerder heeft daarnaast onrechtmatig gehandeld door zonder toestemming van de consument rechtstreeks contact op te nemen met [X advocaten] en door het dossier van de consument doelbewust niet digitaal beschikbaar te maken.

*Het verweer*

2.15 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 moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en of – als van een toerekenbare tekortkoming sprake is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet slaagt en legt hierna uit waarom.

3.2 De commissie stelt voorop dat uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) volgt dat het aan de consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden.

3.3 De uitvoerder heeft de stelling van de consument dat hij toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst gemotiveerd betwist. De uitvoerder stelt dat hij het geschil in behandeling heeft genomen, maar dat hij niet heeft kunnen beoordelen of er een redelijke kans van slagen is omdat de consument niet alle stukken en informatie aan de uitvoerder heeft gestuurd. De consument heeft daarmee niet voldaan aan haar plicht om mee te werken, zoals volgt uit artikel 11 van de voorwaarden. De consument heeft daarnaast de door haar gestelde schade niet onderbouwd. Voor zover zij al schade heeft geleden door het niet verlenen van rechtsbijstand door de uitvoerder dan is dat volgens de uitvoerder het gevolg van haar eigen handelen.

3.4 De consument heeft gesteld dat zij geen aanvullende informatie hoefde aan te leveren, omdat zij de uitvoerder al alle relevante stukken had toegestuurd, maar de uitvoerder die stukken is kwijtgeraakt. Ter zitting heeft de consument desgevraagd ook verklaard dat zij het niet zuiver vond dat de uitvoerder om meer stukken vroeg en dat zij heeft gewezen op de stukken die zij reeds had gestuurd.

3.5 Ter zitting is komen vast te staan dat de uitvoerder de zaak in ieder geval op 1 april 2021 in behandeling heeft genomen. Uit de e-mailcorrespondentie komt naar voren dat de uitvoerder de consument daarna herhaaldelijk heeft verzocht om aanvullende informatie voor het beoordelen van de kans van slagen. De stelling van de consument dat de uitvoerder reeds over alle relevante stukken beschikte acht de commissie niet aannemelijk, omdat de consument in haar e-mail van 14 april 2021 aangeeft de rest van de stukken te sturen na het digitaal beschikbaar maken van de zaak. De commissie is niet gebleken dat de consument de aanvullende informatie op enig moment heeft gestuurd, ook niet nadat de zaak digitaal beschikbaar was gemaakt. Uit de e-mail van de consument van 2 april 2021 blijkt daarnaast dat de consument nadrukkelijk niet wenste dat de uitvoerder haar zou bijstaan in het gesprek met [X advocaten] op 15 april 2021. De commissie concludeert dat door het handelen van de consument de uitvoerder geen kans van slagen heeft kunnen beoordelen en geen rechtsbijstand heeft kunnen verlenen aan de consument. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

3.6 De commissie merkt ten overvloede op dat het causaal verband tussen de door de consument gestelde tekortkoming en de door de consument gestelde schade niet is komen vast te staan. De consument heeft niet voldoende onderbouwd dat als de uitvoerder wel rechtsbijstand had verleend, de uitvoerder een hogere vergoeding zou hebben bewerkstelligd. De enkele stelling van de consument dat de uitvoerder juridische kennis bezit en het voor een jurist een duidelijke zaak is, is daarvoor naar het oordeel van de commissie onvoldoende.

*Slotsom*

3.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en haar vordering zal worden afgewezen. Hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal daarom 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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*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.*

***Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden.***

**LEX-RV-01-201 algemeen**

11 Wat verwacht Achmea Rechtsbijstand van een verzekerde bij een geschil?
De verzekerde werkt mee om het geschil te regelen.

- Informatie geven over het voorval dat de oorzaak is van het geschil.
- De aanwijzingen van Achmea Rechtsbijstand opvolgen.
- Niets doen wat nadelig is voor Achmea Rechtsbijstand.
- Aangifte doen bij de politie bij een strafbaar feit.
- Alles bewaren wat beschadigd is.

Behalve als dit de schade groter maakt.

***Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving***

**Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)**
Artikel 150
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.