Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0226

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A. Boer, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Uitvoering van de rechtsbijstand. De consument heeft naar aanleiding van een verkeersongeval de uitvoerder verzocht hem te helpen de schade op de tegenpartij te verhalen. De werkgever van de consument is op basis van een politieaangifte een onderzoek gestart naar het handelen van de consument. In dit kader heeft de werkgever de uitvoerder verzocht om informatie uit het dossier met hem te delen. De uitvoerder heeft hieraan gehoor gegeven. De consument vindt dat de uitvoerder hiermee jegens hem verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder verwijtbaar heeft gehandeld en, voor zover dat wel het geval is, dat dit niet tot de door consument gestelde schade heeft geleid. De vordering wordt afgewezen.

1. 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) de stukken uit dossier [nummer 1]; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) de reactie daarop van de uitvoerder.

1.2 Deze zaak is een vervolg op de eerder door de consument bij Kifid ingediende klacht, bekend onder dossiernummer [nummer 1]. Tijdens de mondelinge behandeling van die zaak op 25 maart 2022 heeft de commissie de consument in de gelegenheid gesteld om zijn schade, die door het verwijtbare handelen van de uitvoerder zou zijn ontstaan, aan te tonen en zijn vordering te onderbouwen. De uitvoerder heeft vervolgens de mogelijkheid gekregen om daarop te reageren. Voor de verdere behandeling van de zaak is dossier [nummer 1] afgesloten en is dit dossier ([nummer 2]) aangemaakt. Partijen zijn hierover schriftelijk geïnformeerd. De commissie zal hierna uitspraak doen, waarbij zij, voor zover relevant, stukken uit dossier [nummer 1] zal betrekken bij haar beoordeling.

1.3 Partijen zijn op 9 november 2022 opnieuw opgeroepen voor een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. [naam 1], advocaat. Namens de uitvoerder was de heer mr. [naam 2], beleidsjurist, aanwezig.

1.4 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 op 5 juli 2019 als bestuurder van zijn scooter betrokken geraakt bij een aanrijding met een auto. Door het ongeval hebben de consument en zijn vriendin, die achter op de scooter zat, licht letsel opgelopen en materiële schade geleden. De consument heeft bij de politie aangifte gedaan, omdat de tegenpartij na het ongeval is doorgereden.

2.2 De consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan en de uitvoerder verzocht om de tegenpartij aansprakelijk te stellen voor het ontstaan van het ongeval en de gevolgen ervan.

2.3 Een medewerkster van de uitvoerder, verder te noemen de behandelaar, heeft de zaak in behandeling genomen en de consument per e-mail van 25 juli 2019 om aanvullende informatie verzocht. De consument heeft de behandelaar op 26 augustus 2019 de verzochte gegevens verstrekt en haar tevens meegedeeld dat hij als gevolg van het ongeval niet meer naar de sportschool was geweest en dat hij was belemmerd in zijn huishoudelijke en sociale activiteiten.

2.4 De behandelaar heeft de verzekeraar van de tegenpartij aansprakelijk gesteld. Dit heeft ertoe geleid dat aan de consument een schadebedrag is uitgekeerd.

2.5 De werkgever van de consument, de [werkgever] (verder te noemen de werkgever), heeft naar aanleiding van de aangifte van de consument besloten om een intern disciplinair onderzoek door de afdeling Veiligheid, Integriteit en Klachten ('VIK') te starten om een mogelijk verwijtbaar gedrag van de consument, te weten het doen van een valse aangifte, te onderzoeken. Daarnaast is tegen de consument een strafrechtelijk onderzoek gestart.

2.6 De afdeling VIK heeft in het kader van het onderzoek de officier van justitie verzocht om op grond van artikel 126nd lid 1 Wetboek van Strafvordering (Sv) bij de verzekeraar alle gegevens met betrekking tot de aanrijding te vorderen.

De officier van justitie heeft de verzekeraar op 21 april 2020 om verstrekking van de volgende gegevens gevorderd:

- alle bestaande gegevens aangaande de aanrijding op vrijdag 5 juli 2019 tussen de voertuigen voorzien van de kentekens [kenteken van de auto van de tegenpartij] en [kenteken van de scooter van de consument];
- alle gegevens die hebben geleid tot enige schadebetaling(en) naar aanleiding van de aanrijding waaronder niet limitatief eventuele ingediende nota's en foto's;
- alsmede de gegevens van de uitgekeerde schadevergoedingen.

De uitvoerder heeft op grond van de vordering gegevens uit het dossier verstrekt. De bestanden met medische informatie en medische documentatie zijn uit het dossier gehaald en niet meegezonden.

2.7 De werkgever heeft zich vervolgens nogmaals tot de behandelaar gewend om aanvullende informatie te verkrijgen. In het rapport van bevindingen van een medewerker van de afdeling VIK van 15 oktober 2020 staat, voor zover relevant, het volgende:

"(…)

AANLEIDING

In verband met een intern onderzoek naar de betrokkene [naam van de consument] heb ik telefonisch en via de mail contact gehad met [naam van de behandelaar], rechtshulpverlener letsel van Univé rechtshulp. Ik heb aan [naam van de behandelaar] gevraagd wat zij betrokkene [naam van de consument] geadviseerd had met betrekking tot het indienen van de kosten voor de sportschool.

BEVINDINGEN

Op vrijdag 9 oktober 2020 ontving ik een mail van [naam van de behandelaar] met de volgende tekst:

Op uw verzoek heb ik gekeken naar de kosten voor de sportschool.

Er zijn geen sportschoolkosten ingediend bij de verzekeraar van de wederpartij. De verzekeraar van de wederpartij heeft na een tijd discussiëren over de aansprakelijkheid voorgesteld om een oplossing te zoeken en niet verder te discussiëren over de aansprakelijkheid. Ik heb cliënt toen gevraagd om een overzicht te maken van zijn kosten. Hierin stonden onder andere kosten voor de sportschool vermeld voor 7 maanden. Ik heb cliënt aangeraden om niet te veel kosten in te dienen omdat de andere verzekeraar bij te veel kosten mogelijk wel weer verder wilde discussiëren.

Er zijn toen geen sportschoolkosten ingediend.

(…)”

2.8 De werkgever heeft de consument naar aanleiding van het disciplinair onderzoek bij brief van 29 maart 2021 ontslag aangezegd. De consument heeft tegen dit besluit bezwaar gemaakt. Daarnaast heeft de werkgever een strafzaak tegen de consument aanhangig gemaakt.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat de uitvoerder jegens hem onrechtmatig heeft gehandeld door zonder zijn toestemming informatie aan de politie te verstrekken. Hij vordert van de uitvoerder een vergoeding van € 300.000,-.

2.10 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

2.11 De officier van justitie heeft op grond van artikel 126nd lid 1 Sv van de verzekeraar het verstrekken van informatie gevorderd. Het was echter niet de verzekeraar maar de uitvoerder die op grond van de vordering gegevens heeft verstrekt. De uitvoerder is echter een geheel andere entiteit dan de verzekeraar. Dit brengt mee dat iedere correspondentie, althans iedere informatieverstrekking aan de werkgever door de uitvoerder, in de persoon van de behandelaar, heeft plaatsgevonden zonder voorafgaande en ondubbelzinnige toestemming van de consument en aldus onrechtmatig is gedaan.

2.12 De uitvoerder heeft door de informatieverstrekking artikel 6 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) geschonden, waardoor de consument op grond van artikel 82 lid 1 AVG recht heeft om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade. Daarnaast heeft de uitvoerder de op hem rustende zorgplicht geschonden, op grond waarvan de consument hem ex artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek (BW) aansprakelijk stelt voor alle door de consument door de onrechtmatige handelwijze geleden materiële en immateriële schade.

2.13 Het causaal verband tussen de onrechtmatige handelwijze van de uitvoerder en de schade van de consument is evident. De door de behandelaar verstrekte informatie is immers onverkort en één op één door de afdeling VIK aangewend in het disciplinaire onderzoek, wat heeft geleid tot het buiten functie stellen van de consument en uiteindelijk tot het opleggen van strafontslag. Daarnaast is de door de behandelaar op onrechtmatige wijze verstrekte informatie onverkort en één op één aangewend in de strafzaak die de werkgever aanhangig heeft gemaakt tegen de consument.

2.14 De schade van de consument bestaat uit inkomstenderving als gevolg van het besluit tot strafontslag en de gemaakte advocaatkosten. Verder hebben het strafontslag en de strafzaak tot een aantasting van de goede naam van de consument en tot reputatie-schade geleid. De consument vindt een vergoeding voor de immateriële schade van € 20.000,- billijk. Tot slot vordert de consument van de uitvoerder een betaling van een bedrag aan winstderving van € 5.589,19 per maand, omdat de consument als gevolg van de verergering van zijn PTSS-klachten zijn nevenactiviteiten als exploitant van een webshop niet meer kan voortzetten.

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.

Ter zitting

2.16 De consument heeft de commissie ter zitting meegedeeld dat het bezwaar van de consument tegen het besluit tot ontslag gegrond is verklaard. Dit betekent dat de werkgever het ontslagbesluit zal herroepen. Verder heeft de consument de commissie meegedeeld dat de politierechter hem in de strafzaak heeft vrijgesproken.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder jegens de consument verwijtbaar heeft gehandeld en, zo ja, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie zal hierna eerst ingaan op het verwijt dat de *uitvoerder* informatie heeft verstrekt terwijl de vordering tot verstrekking van gegevens aan de *verzekeraar* was gericht. Vervolgens zal de commissie ingaan op de stelling van de consument dat de behandelaar ten onrechte op verzoek van de afdeling VIK informatie heeft verstrekt.

De informatieverstrekking door de uitvoerder

3.2 Vast staat dat de vordering van de officier van justitie tot verstrekking van gegevens niet aan de uitvoerder maar aan de verzekeraar was gericht. De officier van justitie wilde echter informatie uit het dossier van de uitvoerder ontvangen. De commissie overweegt op dit punt dat multibrancheverzekeraars, zoals de verzekeraar, op grond van artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht (Wft) niet zelf uitvoering mogen geven aan de rechtsbijstand om belangenconflicten te voorkomen. In artikel 4:65 lid 2 sub a Wft is de mogelijkheid opgenomen dat een rechtsbijstandverzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toevertrouwt aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst vermeldt.

In dit geval heeft de verzekeraar de uitvoering van de rechtsbijstand overgelaten aan de uitvoerder. De officier van justitie had de verstrekking van gegevens dan ook van de uitvoerder moeten vorderen en niet van de verzekeraar.

3.3 De commissie overweegt verder dat de uitvoerder per e-mail van 13 juni 2022 bij de politie heeft nagevraagd of de vordering tot verstrekking van gegevens alsnog zou zijn uitgegeven ter attentie van de uitvoerder, als deze, gelet op het feit dat de vordering tot de verzekeraar was gericht, had geweigerd om de verzochte gegevens te verstrekken. De politie heeft hierop gereageerd "*dat zij inderdaad een nieuwe vordering zouden hebben gestuurd naar de juiste afdeling binnen Unive of een externe partij, zodat de gegevens alsnog gevorderd en verkregen zouden worden*". Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat de uitvoerder niet verwijtbaar heeft gehandeld door op grond van de vordering van de officier van justitie ex artikel 126nd Sv de gegevens uit het dossier te verstrekken. Verder is niet gebleken dat de uitvoerder gegevens uit het dossier heeft verstrekt die hij, gelet op de vordering, niet mocht verstrekken.

De behandelaar heeft ten onrechte informatie aan de afdeling VIK verstrekt

3.4 Voor zover de consument stelt dat de behandelaar op verzoek van de werkgever ten onrechte te veel informatie heeft verstrekt, overweegt de commissie dat de uitvoerder dit heeft betwist en dat de consument ook niet nader heeft onderbouwd welke informatie de behandelaar dan onterecht heeft verstrekt, anders dan de e-mail van 9 oktober 2020. De werkgever heeft de behandelaar gevraagd of de consument de kosten van de sportschool had ingediend. De behandelaar heeft hierop per e-mail van 9 oktober 2020 aan de werkgever informatie uit het dossier verstrekt door hem mee te delen dat de consument geen sportschoolkosten bij de verzekeraar van de tegenpartij heeft ingediend. De consument vindt dat de behandelaar hiermee verwijtbaar heeft gehandeld. De commissie overweegt op dit punt dat de uitvoerder zowel tijdens de schriftelijke fase van de klachtprocedure bij Kifid als tijdens de zitting heeft erkend dat de behandelaar zich onvoldoende had gerealiseerd dat het verzoek van de werkgever wellicht niet meer strekte tot het voldoen aan de vordering van de officier van justitie. De uitvoerder heeft de consument hiervoor ook zijn excuses aangeboden. Hiermee is komen vast te staan dat de uitvoerder, in de persoon van de behandelaar, verwijtbaar heeft gehandeld.

Ontbreken van causaal verband

3.5 Maar daarmee is niet gezegd dat de uitvoerder ook aansprakelijk is voor de door de consument gestelde schade, omdat hiervoor nodig is dat er causaal verband bestaat tussen de fout van de uitvoerder en de door de consument gestelde schade. De uitvoerder betwist dat de gemaakte fout tot schade heeft geleid.

3.6 Naar het oordeel van de commissie ontbreekt het causaal verband tussen de door de behandelaar verstrekte informatie en de door de consument gestelde schade.

Nog daargelaten dat de consument zowel in het strafrechtelijk onderzoek als in de ontslagprocedure in het gelijk is gesteld, is het de commissie niet duidelijk tot welke voor de consument nadelige gevolgen de mededeling van de behandelaar, dat er geen sportschoolkosten bij de verzekeraar van de tegenpartij zijn geclaimd, heeft geleid. Dat de verstrekte informatie tot het ontslagbesluit of de strafzaak heeft geleid is niet komen vast te staan. De consument heeft dit ook niet nader onderbouwd. De inhoud van het e-mailbericht alsmede het feit dat het bericht is opgenomen in het onderzoeks-rapport van de werkgever, acht de commissie onvoldoende om op grond daarvan vast te stellen dat sprake is van een causaal verband tussen de handelwijze van de behandelaar en de gestelde schade.

Schade

3.7 Nu de commissie tot het oordeel komt dat de uitvoerder gehoor mocht geven aan de vordering van de officier van justitie en dat hij weliswaar verwijtbaar heeft gehandeld door aanvullende informatie aan de afdeling VIK te verstrekken maar dat het causaal verband ontbreekt, komt zij niet toe aan de beoordeling van de omvang van door de consument gestelde schade.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond is, maar dat de vordering wordt afgewezen.

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