**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-078**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 3 juni 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering is uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder |
| Datum uitspraak | : 28 januari 2020 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over verleende rechtsbijstand. Het staat vast dat Uitvoerder de inhoud van het telefoongesprek van 11 april 2018 niet schriftelijk aan Consument heeft bevestigd. De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder daarmee niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. Consument heeft echter geen schade geleden door de toerekenbare tekortkoming van Uitvoerder, omdat de terugvordering van de te veel ontvangen WIA-uitkering het gevolg is van het eigen handelen van Consument om geen wijzigingen aan het UWV door te geven. De klacht is gegrond, maar de vordering zal worden afgewezen.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

## 2. Waar gaat het om?

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 9 juli 2017 een WIA-uitkering aangevraagd.

Het UWV heeft per brief van 5 september 2017 beslist dat Consument vanaf 25 oktober 2017 een loongerelateerde WGA-uitkering zal krijgen (64,32% arbeidsongeschikt). In deze brief is ook vermeld wat de plichten van Consument zijn:

> **Uw plichten met een uitkering**
> Met een uitkering van UWV heeft u plichten. Zo bent u verplicht om te reageren op onze brieven en naar afspraken te komen als wij u uitnodigen, bijvoorbeeld voor het spreekuur van de arts. Een overzicht van uw plichten vindt u op uwv.nl/mijnplichten.
>
> **Wijzigingen doorgeven**
> Een van uw plichten is om wijzigingen in uw situatie aan ons door te geven. Dit moet u doen binnen één week nadat de wijziging bij u bekend had kunnen zijn. Gaat u langer dan vier weken naar het buitenland? Geef dit dan uiterlijk twee weken vóór vertrek aan ons door. Geeft u een wijziging niet op tijd door? Dan krijgt u tijdelijk minder of geen uitkering en/of een boete. Als u te veel uitkering ontving, dan moet u dat bedrag terugbetalen. Uw wijzigingen geeft u snel en gemakkelijk door via uwv.nl/mijnuwv.

2.2 Consument heeft op 13 september 2017 bezwaar gemaakt tegen de beslissing van 5 september 2017 ten aanzien van het aantal te werken uren. Het UWV heeft per brief van 28 maart 2018 het bezwaar ongegrond verklaard.

2.3 Naar aanleiding van de brief van 28 maart 2018 heeft Consument op 11 april 2018 de jurist van Uitvoerder gebeld die haar heeft bijgestaan in het geschil met het UWV over het aantal te werken uren. In de telefoonnotitie van de jurist van 11 april 2018 is het volgende vermeld:

> "met [naam 1]. BOB besproken: obv eerder FA01 en overleg met [naam 2] (interne memo) is de urenbeperking arbitrair. [naam 3] zegt zelfs dat urenbeperking niet geïndiceerd is, maar hij haalt hem er gelukkig niet af in bezwaar (had wel gekund). Ik verwacht dat [naam 2] niet met nieuwe kansrijke argumenten kan gaan komen.
> [naam 1] ook uitgelegd dat zij niet verplicht is om 32 uur te gaan werken ipv 24, zoals zij dacht. Inmiddels werkt [naam 1]l. ook in een nieuwe baan voor 24 uur. Bevalt erg goed! Contract iig tot oktober, dan verlenging hopelijk. Ze is gevraagd voor deze baan en ze houden rekening met haar. Haar gefeliciteerd. Als de baan zo blijft dan haalt ze zeker haar inkomenseis van € 505,-. Ze verdient namelijk circa € 1.200.
> Na overleg met haar echtgenoot laat ze weten dat het nu duidelijk is en dat ze berusten.
> Desgevraagd geeft [naam 1] uitdrukkelijk aan dat ik niet in beroep hoef te gaan. Ze bedankte voor de hulp!"

2.4 Naar aanleiding van het telefoongesprek heeft de jurist een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

> "Zojuist bespraken wij dat u berust in de beslissing van het UWV, en dat ik dus geen beroep instel bij de rechtbank. Nu er voor mij geen werkzaamheden resteren, zal ik het dossier gaan sluiten. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u uiteraard contact opnemen. […]"

2.5 Het UWV heeft per brief van 25 januari 2019 aan Consument medegedeeld dat het UWV voornemens is om een boete op te leggen van € 4.914,41, omdat Consument niet heeft doorgegeven dat zij van 1 november 2017 tot en met 30 september 2018 heeft gewerkt.
Het UWV heeft daarnaast laten weten dat Consument een bedrag van € 9.882,21 bruto te veel aan uitkering zou hebben ontvangen en dat dit bedrag wordt teruggevorderd. Consument heeft tegelijk met de brief van 25 januari 2019 ook een boeterapport ontvangen, waarin het volgende staat vermeld:

> **"Uw rechten en plichten**
> U had kunnen weten dat u de wijziging in uw situatie aan ons had moeten doorgeven. Wij hebben u namelijk ingelicht over uw rechten en plichten:
> — Op 31 augustus 2017 heeft de arbeidsdeskundige u een rapport toegestuurd.
> — Op 5 september 2017 hebben wij u de toekenningsbeslissing over uw uitkering toegestuurd. Hierin staat dat u een uitkering krijgt en dat u wijzigingen in uw situatie of uw inkomsten direct aan ons moet doorgeven.
> — Op het Wijzigingsformulier staat dat u veranderingen in uw situatie binnen een week aan ons moet doorgeven.
> — Op de betaalspecificatie die u ontvangt, staat dat u veranderingen in uw situatie binnen een week aan ons moet doorgeven."

2.6 Consument heeft bij Uitvoerder geklaagd over het handelen van de jurist. Volgens Consument heeft de jurist haar verkeerd geadviseerd in het telefoongesprek van 11 april 2018 over de mogelijke gevolgen van haar inkomen op de hoogte van de WIA-uitkering. Consument heeft Uitvoerder verantwoordelijk gehouden voor de beslissing van het UWV om de te veel ontvangen uitkering terug te vorderen.

2.7 Het Klachtenbureau van Uitvoerder heeft per e-mail van 20 mei 2019 gereageerd op de klacht van Consument. Het Klachtenbureau kan niet vaststellen wat er exact is besproken in het telefoongesprek van 11 april 2018. Van de jurist had verwacht mogen worden dat hij het gesprek schriftelijk aan Consument had bevestigd. Het Klachtenbureau heeft zich echter op het standpunt gesteld dat de terugvordering van het UWV het gevolg is van het eigen handelen van Consument, omdat Consument zich niet heeft gehouden aan haar verplichting om wijzigingen door te geven.

2.8 Consument heeft zich hierover bij Kifid beklaagd en zij vordert € 10.000,00 van Uitvoerder.

## 3. Beoordeling

3.1 Het staat vast dat Uitvoerder de inhoud van het telefoongesprek van 11 april 2018 niet schriftelijk aan Consument heeft bevestigd. De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder daarmee niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht, omdat het gebruikelijk is dat een rechts-hulpverlener een dergelijk advies om te berusten in de beslissing op bezwaar van het UWV schriftelijk vastlegt. Dat geldt vooral in de situatie dat de verzekerde op basis van dat advies berust in de beslissing. Dat Uitvoerder het telefoongesprek schriftelijk had moeten bevestigen, heeft Uitvoerder bevestigd in de interne klachtenprocedure (zie 2.7).

3.2 De vraag komt vervolgens aan de orde of Consument door het handelen of nalaten van Uitvoerder schade heeft geleden en of Uitvoerder deze schade moet vergoeden. De Commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord. De Commissie licht dit als volgt toe.

3.3 Al zou vast komen te staan dat Uitvoerder aan Consument heeft medegedeeld dat haar inkomen geen invloed heeft op de hoogte van de WIA-uitkering, dan nog rust op haar de verplichting om wijzigingen in haar situatie door te geven aan het UWV. Consument had hiermee bekend kunnen zijn, omdat zij al in de brief van het UWV van 5 september 2017 daarop is gewezen. Als Consument zich aan haar verplichtingen had gehouden, dan had het UWV de hoogte van de WIA-uitkering juist kunnen vaststellen en had dit niet geleid tot een terugvordering van het UWV. Daarbij komt dat Consument haar inkomsten in ieder geval al vanaf 1 november 2017 niet heeft doorgegeven aan het UWV op basis waarvan de te veel ontvangen uitkering wordt teruggevorderd. Het gesprek met de jurist van april 2018 had toen nog niet plaatsgevonden. De Commissie is van mening dat de terugvordering van de te veel ontvangen WIA-uitkering het gevolg is van het eigen handelen van Consument om geen wijzigingen aan het UWV door te geven.

3.4 Uit het voorgaande vloeit voort dat de klacht van Consument gegrond is, maar dat de vordering moet worden afgewezen, omdat Consument geen schade heeft geleden door de toerekenbare tekortkoming van Uitvoerder.

## 4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*