Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0975

(mr. dr. K Engel, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. A. Boer, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, 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	17 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Uitvoering van de rechtsbijstand. De consument klaagt over de rechtsbijstandverlening door de uitvoerder. Hij vordert dat de uitvoerder alleen nog maar met zijn vertegenwoordiger communiceert, dat de uitvoerder laat zien dat de behandelaar juridisch gespecialiseerd is en als dat niet zo is, dat het kostenmaximum voor externe advocaatkosten niet van toepassing is als de behandeling aan een advocaat wordt overgedragen. Tot slot vordert de consument dat de uitvoerder de door hem gemaakte kosten voor de diensten van zijn vertegenwoordiger vergoedt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening. Zij acht geen grond aanwezig om de vorderingen van de consument toe te wijzen. De vorderingen van de consument worden 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) het klachtformulier van de consument; 2) de klachtbrief van de vertegenwoordiger van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer A. Rietveld, handelend onder de naam Schadecoach, verder te noemen Schadecoach.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan deze uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een autoverzekering en een rechtsbijstand-verzekering met de modules 'Basis' en 'Verkeer en medisch', waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 Op 7 oktober 2021 is de consument als bestuurder van zijn auto bij een aanrijding betrokken geraakt. Volgens het overgelegde aanrijdingsformulier heeft de tegenpartij bij het achteruit rijden de consument niet gezien en de zijkant van zijn auto geraakt.

2.3 De consument heeft de schade bij de verzekeraar gemeld. De verzekeraar heeft een expert ingeschakeld om de omvang van de schade vast te stellen. Vervolgens heeft de verzekeraar een onderzoeksbureau ingeschakeld voor nader onderzoek. De onderzoeker heeft met de consument een afspraak gemaakt voor 19 november 2021 op het kantoor van de verzekeraar.

2.4 Omdat de consument niet tevreden was over de lange duur van de schadeafhandeling, heeft hij Schadecoach ingeschakeld. Per e-mail van 16 november 2021 heeft Schadecoach de verzekeraar meegedeeld dat de consument afzag van het geplande interview. Schadecoach was van mening dat de verzekeraar over voldoende informatie beschikte om tot afwikkeling van de schadeclaim over te gaan. Daarnaast heeft Schade-coach de verzekeraar in het bericht verzocht om de door Schadecoach verrichte werkzaamheden te vergoeden.

2.5 Een fraudecoördinator van de verzekeraar heeft Schadecoach op 6 december 2021 gewezen op de verplichting van de consument om medewerking te verlenen aan het onderzoek nu in het dossier indicaties aanwezig waren waardoor nader onderzoek nodig was. Daarnaast heeft de fraudecoördinator het verzoek van Schadecoach om vergoeding van de kosten van bijstand afgewezen, omdat er geen sprake was van wanprestatie of een onrechtmatige gedraging.

2.6 Schadecoach heeft op 8 december 2021 namens de consument de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in het geschil met de verzekeraar over de afhandeling van de schadeclaim op de autoverzekering. Bij de melding heeft Schadecoach ook een door de consument op 7 december 2021 ondertekende machtiging overgelegd. In de machtiging staat dat de consument Schadecoach opdracht geeft en machtigt om als belangen-behartiger en zelfstandig behandelaar op te treden in verband met het gemelde geschil. De consument heeft de uitvoerder in de machtiging ook verzocht om de communicatie in het dossier uitsluitend met Schadecoach te laten verlopen.

2.7 Omdat de uitvoerder niet binnen vijf werkdagen op de melding van de nieuwe zaak had gereageerd, heeft Schadecoach de uitvoerder op 17 december 2021 verweten dat hij niet heeft gehandeld overeenkomstig de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Schadecoach heeft de uitvoerder verder meegedeeld dat hij buitengerechtelijke kosten in rekening zou brengen, omdat de uitvoerder onrechtmatig heeft gehandeld.

2.8 Naar aanleiding van het verzoek om rechtsbijstand van Schadecoach, heeft de uitvoerder de consument bij brief van 27 december 2021 het volgende geschreven:

> *"Uit onze correspondentie blijkt dat iemand namens u een melding heeft willen doen op uw polis. (…).*
>
> ***U kunt iemand machtigen om namens u beslissingen te nemen***
> *De rechtshulp van Stichting Achmea Rechtsbijstand is persoonlijk en vertrouwelijk. Dit betekent dat wij uw zaak alleen met u bespreken. Iemand anders krijgt alleen informatie als u hier schriftelijk toestemming voor geeft. Die persoon wordt dan uw gemachtigde. Uw gemachtigde mag de zaak met ons bespreken en namens u beslissingen nemen. Die persoon kan een kennis, familie of adviseur van u zijn. Wij vertrouwen erop dat uw gemachtigde weet wat u wilt en dat u deze persoon volledig vertrouwt. Twijfelt u? Dan is het beter om niemand te machtigen. U kunt ook altijd uw machtiging intrekken.*
>
> ***Soms moeten wij uw machtiging negeren***
> *Uw belang staat voor ons voorop. Wij geven geen medische of strafrechtelijke gegevens aan een gemachtigde. Als er iets gebeurt waarbij wij ons afvragen of dit in uw belang is, negeren wij de machtiging (tijdelijk). Wij nemen hierover dan natuurlijk contact met u op.*
>
> ***U kunt iemand machtigen met het formulier dat bij deze brief zit***
> *(…)."*

2.9 Op 3 januari 2022 heeft Schadecoach namens de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder, omdat de uitvoerder niet binnen de reactietermijn van vijf dagen had gereageerd en omdat hij de consument had benaderd, ondanks de eerder afgegeven machtiging waarin stond dat de communicatie via Schadecoach zou verlopen.

2.10 Een klachtfunctionaris van de uitvoerder heeft op 5 januari 2022 op de klacht gereageerd en Schadecoach meegedeeld dat de e-mail van 8 december 2021 met de melding van de zaak niet bekend was bij de uitvoerder. De klachtfunctionaris heeft Schadecoach om de ontvangstbevestiging van de e-mail verzocht.

2.11 Op 5 januari 2022 heeft de behandelaar van de zaak zich voor de inhoudelijke behandeling van de zaak tot Schadecoach gewend. Op dezelfde dag heeft Schadecoach de behandelaar onder verwijzing naar artikel 5.3 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand om toezending van het plan van aanpak verzocht.

Daarnaast heeft Schadecoach de behandelaar onder verwijzing naar artikel 3.4 van de Kwaliteitscode verzocht om aan te tonen zij in het verzekeringsrecht gespecialiseerd is.

2.12 De klachtfunctionaris heeft Schadecoach op 7 januari 2022 meegedeeld dat de behandelaar contact met de consument heeft opgenomen, omdat het de verzekerde is die een geschil bij de uitvoerder kan melden. Daarnaast heeft de klachtfunctionaris het verzoek van Schadecoach om vergoeding van de buitengerechtelijke kosten afgewezen en Schadecoach geïnformeerd dat er geen aanleiding was om te twijfelen aan de kwaliteit van de dienstverlening in het dossier. Schadecoach heeft per e-mail van 8 januari 2022 zijn ongenoegen over de dienstverlening door de uitvoerder gehandhaafd.

2.13 Op 21 januari 2022 heeft de klachtfunctionaris de consument per e-mail meegedeeld dat de zaak door een andere behandelaar – een 'gespecialiseerd jurist' – zou worden behandeld. Deze behandelaar heeft zich op 25 januari 2022 tot de consument gewend en hem om aanvullende stukken verzocht. Op dezelfde dag heeft ook de directie van de uitvoerder per e-mail gereageerd op de zorgen van de consument over de kwaliteit van de dienstverlening. De consument heeft de uitvoerder op 25 januari 2022 meegedeeld dat dat hij geen e-mails van de uitvoerder wenste te ontvangen en dat de uitvoerder het dossier met Schadecoach moest regelen. Na ontvangst van de aanvullende stukken heeft de behandelaar de consument op 31 januari 2022 geïnformeerd over zijn advies en voorstel voor de aanpak.

2.14 De behandelaar heeft de consument op 21 april 2022 een concept van de dagvaarding in de zaak tegen de verzekeraar toegezonden. Per e-mail van 24 april 2022 heeft Schadecoach de behandelaar (nogmaals) meegedeeld dat de communicatie via Schadecoach moest verlopen en correcties in de concept-dagvaarding aangebracht. De behandelaar heeft Schadecoach op 11 mei 2022 onder meer bericht dat hij de dagvaarding eerst in concept aan de verzekeraar wilde sturen om daarmee te proberen een voor de consument belastende rechtszaak te voorkomen. Daarnaast heeft de behandelaar toegelicht dat hij, ondanks de door de consument getekende machtiging, moet kunnen vaststellen of de consument weet en onderschrijft wat in de dagvaarding staat, voordat deze wordt uitgebracht.

De klacht en vordering

2.15 Schadecoach vordert namens de consument dat de uitvoerder:
- de wens van de consument respecteert om uitsluitend met Schadecoach te communiceren en zijn excuses aanbiedt omdat hij dit bij herhaling niet heeft willen doen;
- transparant is over de certificering van de rechtshulpverlening, zodat "de mooie woorden" van de uitvoerder toetsbaar zijn;

- dezelfde voorwaarden met betrekking tot het kostenmaximum hanteert als zou er sprake zijn van een interne behandeling, als blijkt dat de uitvoerder niet in staat is om de consument de rechtshulp te bieden met een gecertificeerde verzekeringsjurist;
- de kosten vergoedt die de consument vanwege het tekortschieten aan de kant van de uitvoerder inmiddels aan Schadecoach heeft betaald. Het gaat om vier facturen met een totaalbedrag van € 3.658,-. De kosten lopen nog op.

2.16 Schadecoach heeft namens de consument ter onderbouwing van de vorderingen het volgende aangevoerd.

2.17 Volgens Schadecoach heeft de uitvoerder onrechtmatig (artikel 6:162 BW) gehandeld jegens de consument door de melding van het verzoek om rechtsbijstand van 8 december 2021 kwijt te raken en vervolgens niet binnen de gestelde reactietermijn te reageren. Hiermee heeft de uitvoerder niet in het belang van de consument gehandeld.

2.18 Schadecoach voert verder aan dat de uitvoerder niet heeft gehandeld overeenkomstig de verplichtingen die voortvloeien uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. De uitvoerder heeft de belangen van de consument niet vooropgesteld (artikel 3.1 van de Kwaliteitscode) en daarnaast is de uitvoerder ook niet respectvol met de consument omgegaan (artikel 3.2 van de Kwaliteitscode). Nu het vertrouwen in de bijstand door het handelen van de uitvoerder is geschaad, is inschakeling van Schadecoach noodzakelijk geworden.

2.19 Schadecoach wijst erop dat de consument Schadecoach heeft ingeschakeld omdat hij de inhoudelijke behandeling van de zaak om gezondheidsredenen te belastend vindt. Schadecoach heeft van de consument volmacht gekregen om als belangenbehartiger op te treden. Ondanks de getekende machtiging, waaruit blijkt dat de consument het niet op prijs stelt dat de uitvoerder contact met hem opneemt en dat de communicatie uitsluitend via Schadecoach moet verlopen, wenst de uitvoerder herhaaldelijk daaraan geen gehoor te geven.

2.20 Schadecoach geeft aan dat hij de uitvoerder namens de consument heeft verzocht om rechtshulp van een rechtshulpverlener die gecertificeerd is in het verzekeringsrecht. Hoewel dit verzoek volstrekt legitiem is, heeft de uitvoerder geweigerd om aan te tonen over welke certificering de behandelaar beschikt. Over het kwaliteitsniveau van de behandelaar bestaat dan ook gerede twijfel. Dit blijkt onder meer uit de correcties die Schadecoach heeft moeten aanbrengen op de door de behandelaar opgestelde dagvaarding in de zaak tegen de verzekeraar. Daarnaast zijn de klachtfunctionarissen van de uitvoerder vaak geen gecertificeerde juristen en handelen zij onzorgvuldig. De berichten van de klachtfunctionarissen bevatten fouten en veel ‘oneliners zonder inhoud’. Het is dan ook duidelijk dat bijstand in deze kwestie door Schadecoach noodzakelijk is. De uitvoerder is dan ook gehouden de gemaakte kosten te vergoeden.

Het verweer

2.21 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

Kern van de klacht

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, of de uitvoerder als gevolg daarvan gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert.

Communicatie uitsluitend met Schadecoach en excuses

3.2 De consument heeft de uitvoerder in een machtiging verzocht om in het dossier uitsluitend met Schadecoach te communiceren. De uitvoerder voert aan dat hij zich tot de consument heeft gericht, omdat het zonder medewerking van de consument niet mogelijk is om goede en passende rechtshulp te verlenen. Daarnaast heeft de consument ook een verplichting om medewerking te verlenen.

3.3 De vraag of de uitvoerder op grond van de door de consument ondertekende machtiging alleen met zijn gemachtigde mocht spreken, beantwoordt de commissie ontkennend. Uitgangspunt is dat de uitvoerder bij de verlening van de rechtsbijstand het belang van de verzekerde voorop moet stellen en dat hij daarbij voor de verzekerde werkt aan een zo goed mogelijk resultaat. Dat staat ook in artikel 3.1 van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Het is in de eerste plaats aan de uitvoerder om te bepalen op welke wijze hij hieraan invulling geeft. Het standpunt van de uitvoerder dat voor een juiste en adequate rechtshulpverlening, in bepaalde gevallen communicatie met de consument zelf noodzakelijk is, vindt de commissie niet onredelijk. De uitvoerder heeft de consument ook op 27 december 2021 meegedeeld dat de zaak in beginsel alleen met de consument zou worden besproken en dat een eventuele machtiging (tijdelijk) kon worden genegeerd.

3.4 Verder overweegt de commissie dat de consument de uitvoerder weliswaar heeft *verzocht* om de communicatie via Schadecoach te laten verlopen, maar dat dit voor de uitvoerder geen *verplichting* inhoudt. Dat de uitvoerder, ondanks het verzoek van de consument en de aanwezigheid van Schadecoach als gevolmachtigde, in het belang van de rechtsbijstandverlening rechtstreeks met de consument heeft gecommuniceerd en op die wijze wenst te communiceren, is niet onrechtmatig. Daarbij is nog van belang dat Schadecoach niet aan dezelfde regels als advocaten is gebonden.

Certificering van de rechtshulpverlening

3.5 Schadecoach vordert namens de consument dat de uitvoerder transparant is over de certificering van de rechtshulpverlening. De uitvoerder heeft aangevoerd dat hij instaat voor de kwaliteit van de verzochte rechtshulp, welke ook door middel van de geschillenregeling getoetst kan worden. De kwaliteit wordt ook achteraf getoetst door middel van interne audits, door toezicht van de Stichting Toetsing Verzekeraars en door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

3.6 De commissie overweegt dat een consument ervan mag uitgaan dat de kwaliteit van de juridische dienstverlening door de medewerkers van de uitvoerder op niveau is. Voor zover tussen de verzekerde en de uitvoerder een verschil van mening ontstaat over de aanpak van de zaak dan wel over de haalbaarheid van de zaak, heeft de verzekerde de mogelijkheid om het standpunt van de uitvoerder te toetsen door middel van de geschillenregeling.

3.7 De commissie volgt het standpunt van de uitvoerder dat er geen reden is om de certificering van zijn juristen per zaak expliciet toe te lichten. Een wettelijke of contractuele verplichting daarvoor ontbreekt.

Het inschakelen van een externe advocaat

3.8 Volgens Schadecoach heeft de consument recht op een externe advocaat, als blijkt dat de uitvoerder niet in staat is om rechtshulp te verlenen door een jurist die gecertificeerd is in het verzekeringsrecht. In dat geval zou het kostenmaximum voor externe kosten niet van toepassing zijn.

3.9 In artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden (LEX-RV-01-201) is bepaald dat de rechtsbijstand door de juristen van de uitvoerder verzekerd is. Soms schakelt de uitvoerder een juridische deskundige uit het eigen netwerk in. In dat geval is de rechtsbijstand onbeperkt verzekerd. In deze voorwaarden staat niet dat de verzekerde recht heeft op een ‘gecertificeerde verzekeringsjurist’. Wel is in de voorwaarden onder de rubriek ‘Extra kosten’ de betaling van de kosten van een externe advocaat geregeld. Hetgeen hierover is bepaald is sluitend.

3.10 Nog daargelaten dat niet is gebleken dat de behandelaar geen passende rechtshulp biedt dan wel heeft geboden, voorzien de verzekeringsvoorwaarden niet in de mogelijkheid om een externe advocaat in te schakelen vanwege de door Schadecoach genoemde reden.

Vergoeding van de gemaakte kosten

3.11 De consument vordert vergoeding van de kosten die hij door nalatigheid van de uitvoerder aan Schadecoach heeft betaald. Naar het oordeel van de commissie is echter geen sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de kant van de uitvoerder.

Hetgeen Schadecoach op dit punt heeft aangevoerd, acht de commissie onvoldoende specifiek. Voor zover Schadecoach stelt dat de uitvoerder nalatig is geweest door niet binnen de gestelde termijn van vijf dagen te reageren, is het de commissie niet duidelijk welke schade de consument als gevolg hiervan heeft geleden. Schadecoach heeft dit niet nader onderbouwd.

De conclusie

3.12 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Evenmin is gebleken dat het handelen of nalaten van de uitvoerder tot de gestelde schade heeft geleid. Alle overige verwijten en argumenten die Schadecoach namens de consument heeft aangevoerd, leiden niet tot een ander oordeel. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

Tuchtraad

3.13 De consument heeft in de klachtbrief naar voren gebracht dat de wijze waarop de uitvoerder de rechtsbijstand heeft verleend en op de geuite klacht heeft gereageerd een schending is van diverse Gedragscodes. De consument heeft de commissie verzocht om de kwestie aan de Tuchtraad voor te leggen. De commissie zal de voorzitter van de geschillencommissie vragen of zij aanleiding ziet de zaak door te verwijzen naar de Tuchtraad.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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