**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0568 (mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 29 mei 2020 |
| 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 rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder |
| Datum uitspraak | : 23 juni 2021 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlagen | : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden<br>Relevante correspondentie |

## Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De consument heeft om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met de politie over de verstrekking van de politiegegevens. Hij klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder en doet een beroep op de geschillenregeling. De uitvoerder, die de kans op succes voor het verkrijgen van de politiegegevens laag inschat, heeft aan de consument de geschillenregeling aangeboden om het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder te laten toetsen. De geschillenregeling is (nog) niet toegepast, omdat partijen geen overeenstemming bereiken over de aan de scheidsrechter voor te leggen vraag. De commissie deelt het standpunt van de uitvoerder dat de opdrachtomschrijving van de consument verder gaat dan in de voorwaarden is bepaald en is van oordeel dat de uitvoerder niet met de opdrachtomschrijving van de consument hoeft in te stemmen. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de uitvoerder jegens de consument is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De vordering wordt afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen tijdig aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief met klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder en 3) de repliek van de consument. Er is geen dupliek opgevraagd bij de uitvoerder. Daar heeft de uitvoerder geen bezwaar tegen gemaakt.

1.2 Gedurende de schriftelijke procedure heeft de consument verschillende wrakingsverzoeken ingediend. Deze verzoeken zijn door de betreffende wrakingscommissies behandeld en afgewezen.

1.3 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. De commissie heeft daarom besloten dat de zaak op stukken beslist moet worden.

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

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft sinds 8 januari 2018 een rechtsbijstandsverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand op grond van de wettelijke regels is overgedragen aan de uitvoerder. Door de uitvoerder is schriftelijk gereageerd op de klacht van de consument met betrekking tot de uitvoering van de rechtsbijstand. Op de verzekering zijn van toepassing onder andere de verzekerings-voorwaarden Basis (LEX-RV-01-171) (hierna: de voorwaarden). De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 Op 19 januari 2020 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand voor zijn geschil over onrechtmatig handelen van de politie op 21 november 2019. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand in behandeling genomen.

2.3 Op 1 april 2020 heeft een jurist van de uitvoerder (hierna: de jurist) een verzoek bij de politie ingediend tot verstrekking van politiegegevens. Nadat de politie de jurist erop had geattendeerd dat het verzoek niet volledig was omdat een kopie van het identiteitsbewijs van de consument ontbrak, is op 20 april 2020 alsnog een kopie van dit document aan de politie verstrekt.

2.4 Bij brief van 4 mei 2020 heeft de politie de jurist geschreven dat de consument op grond van de Wet politiegegevens recht heeft op inzage van politiegegevens, maar dat hij geen recht heeft op verstrekking van politiegegevens.

2.5 Hierna heeft de consument de jurist verzocht om bezwaar te maken tegen de brief van de politie omdat hij van mening is dat hij wel recht heeft op verstrekking van zijn politie-gegevens. Hierop heeft de jurist de consument laten weten dat zij zijn standpunt niet deelt omdat hij op grond van de Wet politiegegevens geen recht heeft op de verstrekking van die stukken.

2.6 In zijn e-mail van 22 mei 2020 handhaaft de consument zijn verzoek voor het indienen van een bezwaarschrift en als de uitvoerder geen bezwaar wil indienen, doet hij een beroep op de geschillenregeling van de voorwaarden (zie bijlage). De relevante correspondentie is ook in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.7 Op dezelfde dag heeft de jurist de consument per e-mail geschreven dat het indienen van een bezwaarschrift tegen de brief van 4 mei 2020 geen kans van slagen heeft omdat hij op grond van de Wet politiegegevens recht heeft op inzage van de stukken maar niet op verstrekking van die stukken. Het standpunt van de uitvoerder is dat de politie met de brief van 4 mei 2020 volledig aan het verzoek tegemoet is gekomen. Verder schrijft de jurist dat zij de officier van justitie apart een brief zal schrijven om de processtukken uit het dossier op te vragen en dat zij graag van de consument verneemt of hij de stukken wil inzien bij het politiebureau.

2.8 Op 25 mei 2020 heeft de consument zelf een bezwaarschrift ingediend en heeft hij een klacht bij de uitvoerder ingediend.

2.9 De consument heeft op 29 mei 2020 bij Kifid geklaagd.

2.10 In zijn e-mail van 2 juni 2020 heeft de uitvoerder de consument laten weten dat hij de geschillenregeling wil opstarten. Hij vraagt de consument om kort, bondig en concreet te laten weten met welk oordeel hij het niet eens is. Daarnaast verzoekt de uitvoerder de consument om aan te geven welke advocaat hij voor de second opinion wenst in te schakelen.

*De klacht en vordering*

2.11 In grote lijnen komt de klacht van de consument op het volgende neer. De consument stelt dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten en onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld. De wijze en duur waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand is niet zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener en rechtsbijstandverzekeraar mag worden verwacht. De uitvoerder heeft gezorgd voor onnodige vertraging door op 1 april 2020 niet het identiteitsbewijs van de consument mee te sturen met het verzoek aan de politie om gegevens te verstrekken (zie overweging 2.3). Ook heeft de uitvoerder op dat moment nagelaten om een verzoek tot verstrekking van de processtukken in te dienen bij de officier van justitie. De consument stelt onder andere ook dat de uitvoerder hem onjuist en onvolledig heeft geïnformeerd over de brief van de politie van 4 mei 2020 door op 15 mei 2020 aan hem mee te delen dat de brief geen besluit is waartegen bezwaar kan worden ingediend.

2.12 De consument vordert daarom zowel materiele als immateriële schade. Door het handelen/ nalaten van de uitvoerder heeft hij schade geleden en die lijdt hij nog steeds. Er is een direct causaal verband tussen de materiële en immateriële schade. Naast die schade vordert de consument ook nog de volgende kosten:
a. Arbeidskosten ten bedrage van € 400,00.
b. Kosten en onkosten ten bedrage van € 30,00.
c. Kosten voor het aangetekend versturen van € 8,80.

2.13 De consument kan zich niet vinden in het standpunt van de uitvoerder dat het indienen van een bezwaarschrift tegen de brief van 4 mei 2020 geen kans van slagen heeft. Hij is van mening dat hij niet alleen recht heeft op inzage van de politiegegevens, maar dat de politie de gegevens ook aan hem dient te verstrekken. Dat de politie met de brief van 4 mei 2020 volledig aan zijn verzoek tegemoet is gekomen is dan ook onjuist. De consument wil daarom gebruikmaken van de geschillenregeling volgens de door hem beschreven opdracht-omschrijving in zijn e-mail van 22 mei 2021 (zie bijlage). Hij vordert daarom dat binnen vijf werkdagen na de uitspraak uitvoering zal worden gegeven aan de geschillenregeling volgens de door hem beschreven opdrachtomschrijving. En voor zover de consument in de second opinion en in (bestuursrechtelijke, strafrechtelijke, civielrechtelijke) bezwaar en (hoger)beroep in het gelijk wordt gesteld vordert hij dat de uitvoerder en dus ook de verzekeraar al zijn kosten en onkosten dient te vergoeden.

*Het verweer*

2.14 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 klachten van de consument zien op de uitvoering van de verzekering. De verzekeraar heeft de uitvoering van de verzekering overgedragen aan de uitvoerder.

3.2 De vraag is of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en legt hierna uit waarom.

*Uitvoering rechtsbijstand*

3.3 De consument vindt allereerst dat de uitvoerder tekortgeschoten is in de uitvoering van de rechtsbijstand omdat door het handelen van de uitvoerder onnodige vertraging is ontstaan en de uitvoerder hem onvolledig en onjuist heeft geïnformeerd.

3.4 De commissie stelt vast dat de uitvoerder het verzoek om verstrekking van politiegegevens op 1 april 2020 zonder identiteitsbewijs had ingediend en dat de uitvoerder dit verzuim op 20 april 2020 heeft hersteld (zie overweging 2.3). De politie heeft op 4 mei 2020 inhoudelijk gereageerd op het verzoek. En op 22 mei 2020 heeft de jurist van de uitvoerder voorgesteld om de officier van justitie te verzoeken de processtukken te verstrekken. De commissie begrijpt dat de consument liever had gezien dat de uitvoerder deze stappen (veel) eerder had doorlopen maar merkt op dat de vertraging die hierdoor is ontstaan miniem is te noemen. Niet gebleken is welke gevolgen deze vertraging voor de consument heeft gehad.

3.5 Anders dan de consument betoogt, is naar het oordeel van de commissie niet vast komen te staan dat de consument schade heeft geleden door het handelen van de uitvoerder. De commissie ziet het causale verband tussen de vertraging die is ontstaan en de door de consument gestelde schade niet, terwijl dat wel een vereiste is voor toekenning van een schadevergoeding. De commissie vindt daarom dat er geen reden is om een schade-vergoeding toe te kennen, nog los van het feit dat de consument zijn schade onvoldoende heeft onderbouwd.

3.6 De consument heeft verder nog gesteld dat de uitvoerder hem onvolledig en onjuist heeft geïnformeerd door hem op 15 mei 2020 telefonisch mee te delen dat de brief van 4 mei 2020 geen besluit is waartegen bezwaar kan worden ingediend. De commissie merkt op dat zij hetgeen mondeling is besproken niet kan beoordelen, nu de inhoud van het gesprek zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt. Daarnaast heeft de consument op 25 mei 2020 zelf al een bezwaarschrift ingediend. Van enige schade is dan ook geen sprake.

*De geschillenregeling*

3.7 Op grond van artikel 8 van de voorwaarden (zie bijlage) heeft de consument recht op rechtsbijstand zolang er een redelijke kans op succes is. Wanneer een redelijke kans op succes ontbreekt, hoeft de uitvoerder geen rechtshulp (meer) te verlenen.

3.8 Tussen partijen is omstreeks 22 mei 2020 een geschil ontstaan over de haalbaarheid van de zaak tegen de politie over de verstrekking van de politiegegevens (zie overwegingen 2.5 tot en met 2.7). In artikel 26 van de voorwaarden is de geschillenregeling opgenomen. Dit artikel is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak.

3.9 Partijen zijn het met elkaar eens dat de geschillenregeling moet worden toegepast maar zij kunnen geen overeenstemming bereiken over de opdrachtomschrijving die in het kader van de geschillenregeling aan de scheidsrechter (de bindend adviseur) moet worden voorgelegd. Daardoor is de geschillenregeling (nog) niet toegepast.

3.10 De consument wil dat de geschillenregeling wordt uitgevoerd volgens de opdracht zoals hij die in zijn e-mail van 22 mei 2020 heeft omschreven (zie bijlage) en dat achteraf, nadat de second opinion is gegeven, volgens zijn opdrachtomschrijving moet worden bepaald of de second opinion is afgerond. De uitvoerder kan niet instemmen met de opdrachtomschrijving omdat er volgens hem voorwaarden worden gesteld die verder gaan dan de verzekeringsvoorwaarden waardoor het voor hem onwerkbaar is. De uitvoerder acht de kans groot dat als de second opinion negatief voor de consument uitvalt hij dan van mening zal zijn dat de vragen, argumenten en geschilpunten niet voldoende, volledig en deugdelijk zijn onderzocht, beoordeeld en gemotiveerd.

3.11 De commissie deelt het standpunt van de uitvoerder dat de opdrachtomschrijving van de consument verder gaat dan in artikel 26 van de voorwaarden is bepaald en is van oordeel dat de uitvoerder niet met de opdrachtomschrijving van de consument hoeft in te stemmen. Tot meer dan artikel 26 van de voorwaarden is de uitvoerder in de onderhavige situatie niet verplicht. In stap 4 van artikel 26 van de voorwaarden is wel bepaald dat de uitvoerder en de verzekerde samen de scheidsrechter kiezen en samen de vragen afspreken. Partijen moeten dus overeenstemming bereiken over de opdrachtomschrijving en de in te schakelen scheidsrechter. De commissie merkt op dat de uitvoerder op grond van artikel 8 van de voorwaarden niet is gehouden rechtsbijstand te verlenen als hij van mening is dat een redelijke kans op succes ontbreekt. Rechtsbijstand wordt alleen verleend zolang een redelijke kans op succes aanwezig is. Gelet hierop is het in deze situatie van belang dat de geschillenregeling wordt doorlopen, en een scheidsrechter beoordeelt of er een redelijke kans bestaat op de verstrekking van de politiegegevens aan de consument. Alleen bij een redelijke kans op succes op de verstrekking van de politiegegevens, dient de uitvoerder rechtsbijstand te verlenen.

3.12 Voor zover partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over de in te schakelen scheidsrechter voor de uitvoering van de geschillenregeling, geeft de commissie de consument in overweging dat hij zich kan wenden tot de deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar de consument woonachtig is om zo een advocaat/scheidsrechter te kiezen.

*Vordering kosten*

3.13 De uitvoerder heeft in zijn verweerschrift nog aangeboden om de haalbaarheid van het geschil met de politie over de verstrekking van de politiegegevens, buiten de geschillenregeling om, te laten beoordelen door een andere jurist van zijn organisatie. Daarnaast heeft hij aangeboden om de kantoorkosten van € 38,80 voor het door de consument zelf opgestelde bezwaarschrift te vergoeden. Verder heeft de uitvoerder het griffiegeld van het beroepschrift betaald.

De gevorderde arbeidskosten vergoedt de uitvoerder niet omdat de voorwaarden geen ruimte bieden voor het vergoeden van eigen uren die de consument aan zijn zaak besteedt. De commissie volgt het standpunt van de uitvoerder dat de voorwaarden geen ruimte bieden voor vergoeding van de werkzaamheden die de consument zelf heeft uitgevoerd. Daarnaast kunnen deze arbeidskosten niet worden aangemerkt als 'gemaakte kosten' als bedoeld in artikel 10 van de voorwaarden (zie bijlage). Het aanbod om de kantoorkosten te vergoeden en de haalbaarheid intern te toetsen heeft de consument niet geaccepteerd.

*Conclusie*

De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering. Evenmin is gebleken dat de uitvoerder onrechtmatig heeft gehandeld. De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden. Dat toepassing van de geschillenregeling (nog) niet tot stand is gekomen, is niet te wijten aan de uitvoerder. De klacht van de consument is daarom ongegrond.

3.14 Dit betekent echter niet dat de verplichting tot het aanbieden en uitvoeren van de geschillenregeling is komen te vervallen. De commissie gaat ervan uit dat de uitvoerder de geschillenregeling alsnog toepast wanneer de consument dit wenst én wanneer partijen overeenstemming hebben bereikt over de in te schakelen scheidsrechter en over de opdrachtomschrijving die niet verder gaat dan de van toepassing zijnde voorwaarden.

3.15 Gelet op al het voorgaande ziet de commissie ook geen reden om de verzekeraar te veroordelen een vergoeding aan de consument te betalen. De consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd, waaruit blijkt dat de verzekeraar hem iets verschuldigd zou moeten zijn. Ook zijn dergelijke omstandigheden naar het oordeel van de commissie niet uit het dossier gebleken.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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](www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

**Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden (LEX-RV-01-171)**

***"8. Wat is verzekerd?***
***Rechtsbijstand.***
*• Bij een juridisch geschil.*
*• Bij een dreigend juridisch geschil.*
*• Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.*
***Het advies en de behandeling door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.***
*• Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.*
*• Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.*
***Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.***
*(…)*
**10. Extra kosten: hoe werkt het?**
**De extra kosten mogen alleen gemaakt worden met toestemming van Achmea Rechtsbijstand.**
• Achmea Rechtsbijstand schakelt namens de verzekerde externen in.
- Met het sluiten van de verzekering gaf u hiervoor toestemming.
• Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
*(…)*
***26. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?***
***Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.***
***Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.***
*• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.*
*- Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.*
*- Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.*
*- Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.*
*- Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.*
*• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.*
*- Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.*
*- Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.*
*- Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.*
*- Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.*
***Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.***
***Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.***
*• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.*
*• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.*
*• Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.*
*• De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.*

• *Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.*

***Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.***

***De verzekerde krijgt gelijk.***

• *De jurist behandelt de zaak verder.*

- *Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.*
- *Alleen juristen uit eigen netwerk.*
- *Alleen advocaten uit eigen netwerk.*

• *Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.*

- *De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.*
    - *Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.*
    - *Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.*
- *De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.*

***De verzekerde krijgt geen gelijk.***

• *Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt"*

**Bijlage – Relevante correspondentie**

- De consument heeft op 22 mei 2020 heeft een e-mail naar de uitvoerder geschreven. Daarin staat onder meer:

***"(…)***

*Mijn verzoek is om het volgende aan een second opinion advocaat voor te leggen:*

*1. Opdrachtomschrijving: een second opinion advocaat bepaald de* ***juridische aanpak van de zaak*** *en* ***de kans die er is om het doel te bereiken,*** *op grond van de* ***argumenten, geschilpunten*** *en* ***verzoeken*** *van* ***mij*** *(verzekerde) en van* ***mw. [naam van de jurist],*** *jurist, van de SAR.*

*(…)*

*2. Opdrachtomschrijving: een second opinion is pas afgerond als de SAR en ik (verzekerde) het er over eens zijn dat voldaan is aan de opdrachtomschrijving, alle vragen zijn beantwoord, argumenten, geschilpunten van de SAR en van mij (verzekerde) zijn voldoende, volledig, deugdelijke onderzocht, beoordeeld, gemotiveerd.*

*(…)"*