Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0182

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. P.J. Neijt, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	1 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder samen te noemen de consumenten
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, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet-behandelbaar en gedeeltelijk vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over de uitvoering van de rechtsbijstand en hebben daar eerder al bij Kifid over geklaagd. Kifid heeft die klacht al in behandeling genomen en tijdens de hoorzitting bij Kifid, op 19 april 2023, hebben de consumenten met de uitvoerder afspraken gemaakt ter oplossing van die klacht. De commissie is daarom van oordeel dat de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 19 april 2023 niet-behandelbaar is. Bij de uitvoering van de rechtsbijstand na 19 april 2023 is niet gebleken dat de uitvoerder tegenover de consumenten is tekortgeschoten en ook is niet gebleken dat de uitvoerder de op 19 april 2023 gemaakte afspraken niet is nagekomen. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken en de klachtbrieven van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de laatste reactie van de consumenten.

1.2 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.

1.3 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 Consument 1 heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 In november 2022 hebben de consumenten een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor het verhalen van de (letsel)schade die zij hebben opgelopen door een verkeersongeval. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een jurist aangesteld om de consumenten bij te staan.

2.3 Omdat de consumenten niet tevreden waren over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder, hebben zij bij Kifid een klacht ingediend.

2.4 Kifid heeft die klacht met kenmerk [nummer] (hierna: klacht 1) in behandeling genomen en op 19 april 2023 vond er een hoorzitting plaats. Partijen hebben tijdens de hoorzitting afspraken gemaakt over klacht 1 waarna Kifid het dossier heeft gesloten. In de e-mail van de uitvoerder van 20 april 2023 aan de consumenten, waarin hij heeft omschreven wat partijen tijdens de hoorzitting hebben afgesproken, staat voor zover relevant:

> *"(...) Wij spraken af dat wij met terugwerkende kracht uw advocaat de opdracht verstrekken om u bij te staan in de procedure. De kosten hiervan komen, voor zover redelijk, voor vergoeding in aanmerking. U zult uw advocaat vragen om met ons in contact te treden om zijn/haar plan van aanpak toe te lichten. Hieruit moet blijken dat een gerechtelijke procedure moet worden gestart. Stichting Achmea Rechtsbijstand zal dan namens u de opdracht aan uw advocaat verstrekken.*
> *(...)"*

2.5 In zijn e-mail van diezelfde dag heeft consument 1 de uitvoerder geschreven dat hij akkoord is met de oplossing en het sluiten van het klachtdossier.

2.6 Hierna hebben partijen over en weer met elkaar gecorrespondeerd over het verdere verloop van het dossier. Daarbij is ook gebleken dat de consumenten inmiddels een andere advocaat (hierna: advocaat 2) hebben ingeschakeld voor het verhalen van hun (letsel)-schade.

2.7 Omdat de consumenten niet tevreden zijn over het verdere verloop van het dossier, hebben zij een nieuwe klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten zijn van mening dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door na te laten adequaat en voortvarend rechtsbijstand te verlenen.

De consumenten stellen dat zij hierdoor materiële en immateriële schade hebben geleden. Zo hebben de consumenten door klacht 1 zeven maanden geen rechtsbijstand gekregen waardoor zij zelf veel tijd aan de zaak moesten besteden en er vertraging is ontstaan. De consumenten moesten dan ook zelf rechtshandelingen, dossier- en jurisprudentie-onderzoek verrichten. Daarnaast hebben de consumenten diverse kostenposten zelf moeten voorschieten zoals onder meer een nieuwe auto en de (medische) behandelingen van consument 2. Verder stellen de consumenten dat de uitvoerder zijn fouten heeft erkend in zijn e-mail van 2 december 2022 en door op 5 december 2022 een bedrag van € 617,44 aan hen over te maken.

2.9 Daarnaast stellen de consumenten dat de uitvoerder zich niet houdt aan de afspraken die tijdens de hoorzitting bij Kifid op 19 april 2023 zijn gemaakt. De consumenten vorderen daarom betaling van de kosten van advocaat 1 en uit het klachtformulier is op te maken dat de consumenten een bedrag van € 25.000,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 8 november 2022, van de uitvoerder vorderen dan wel – naar de commissie uit een klachtbrief van de consumenten begrijpt – een nader te bepalen bedrag.

Het verweer

2.10 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 19 april 2023

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 19 april 2023 niet-behandelbaar is en licht dit als volgt toe. In antwoord 2 van vraag 3 van het reglement is bepaald dat Kifid geen klachten in behandeling neemt die al eerder door Kifid zijn behandeld. Deze situatie doet zich in dit geval voor. De consumenten hebben in klacht 1 geklaagd over de uitvoering van de rechtsbijstand. In die klacht hebben zij onder meer geklaagd over het niet tijdig aanstellen van een jurist en het verstrekken van verkeerd juridisch advies en de schade, die zij daardoor hebben geleden, gevorderd. Tijdens de hoorzitting op 19 april 2023 hebben partijen afspraken gemaakt ter oplossing van die klacht. Als onderdeel van de gemaakte afspraken, hebben partijen de lopende klachtprocedure bij Kifid laten sluiten. Gelet hierop, kan Kifid de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 19 april 2023 niet in behandeling nemen.

3.2 Ten overvloede overweegt de commissie dat de consumenten hun vorderingen, die gaan over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 19 april 2023, niet concreet hebben onderbouwd. Van een toerekenbare tekortkoming van de uitvoerder of een erkenning daarvan is evenmin gebleken. Dit betekent dat, ook als de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand voor 19 april 2023 wel behandelbaar zou zijn, deze vorderingen worden afgewezen.

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand na 19 april 2023

3.3 De commissie is verder van oordeel dat niet is gebleken dat de uitvoerder jegens de consumenten is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand na 19 april 2023 en dat evenmin is gebleken dat de uitvoerder de op 19 april 2023 gemaakte afspraken niet is nagekomen. Meer concreet vinden de consumenten dat de uitvoerder te laat een opdracht heeft verstrekt aan advocaat 2 en dat de uitvoerder te laat heeft betaald aan advocaat 1.

3.4 Na 19 april 2023 was er tussen partijen een verschil van mening ontstaan over de uitvoering van de gemaakte afspraken waardoor partijen over en weer, met tussenkomst van Kifid, daarover hebben gecorrespondeerd. Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de uitvoerder de consumenten al in zijn e-mail van 26 april 2023 had verzocht om contact met advocaat 2 voor het plan van aanpak maar dat het contact enige tijd daarna pas tot stand is gekomen. Door de uitvoerder is onbetwist gesteld dat hij het plan van aanpak op 29 juni 2023 had ontvangen van advocaat 2. Gelet op deze omstandigheden acht de commissie het niet onredelijk dat de uitvoerder de opdracht pas op 6 juli 2023 aan advocaat 2 heeft verstrekt.

3.5 Uit een overzicht van de betalingen die de uitvoerder heeft verstrekt, maakt de commissie op dat de uitvoerder op 20 juni 2023 betalingen heeft verricht aan advocaat 1. De uitvoerder heeft onweersproken aangevoerd dat hij de factuur op 17 mei 2023 bij de consumenten heeft opgevraagd en de factuur op 22 mei 2023 heeft ontvangen. Tegen deze achtergrond acht de commissie het niet onredelijk dat de uitvoerder de kosten van advocaat 1 op 20 juni 2023 heeft betaald. Bovendien is niet gebleken dat de consumenten dit bedrag moesten voorschieten. De uitvoerder heeft de betalingen immers gedaan aan het kantoor van advocaat 1.

3.6 De conclusie is dat de uitvoerder niet gehouden is de door de consumenten gestelde schade te vergoeden. De vorderingen van de consumenten worden daarom afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De klacht van de consumenten is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.
(...)