

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0212

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	17 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Hij vordert dat de uitvoerder de geschillenregeling toepast, hem een vergoeding van € 8.474,- betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 14 december 2022, hem antwoord geeft op de vraag of de voorkeursadvocaat van de consument “redelijke voorwaarden” hanteert en of de consument een gesprek met zijn voorkeursadvocaat mag aangaan. Verder vordert de consument dat de uitvoerder het advies van de re-integratiedeskundige (tot het laten uitvoeren van een loonwaardemeting) opvolgt, een second opinion door een onafhankelijke verzekeringsarts laat uitvoeren en dat de uitvoerder de fout in het gespreksverslag van het letselschadebureau laat corrigeren. De uitvoerder heeft in de klachtprocedure bij Kifid reeds de vraag over het aangaan van een gesprek met zijn voorkeursadvocaat beantwoord. Ook heeft de uitvoerder verklaard dat hij bereid is om door een derde een loonwaardemeting uit te laten voeren. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De consument heeft zijn vordering tot vergoeding van € 8.474,-, vermeerderd met de wettelijke rente, onvoldoende (met bewijs) onderbouwd. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 (hierna: het 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 aanvullende stukken van de consument ; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 15 augustus 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder nam deel mr. [naam], bedrijfsadvocaat.
- 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 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.
- 2.2 De consument is op 17 oktober 2018 met zijn fiets betrokken geraakt bij een verkeersongeval. De tegenpartij heeft hem met de fiets aangereden. De consument heeft een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan, omdat hij zijn (letsel)schade wil verhalen op de (verzekeraar van de) tegenpartij. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de (verzekeraar van de) tegenpartij aansprakelijk gesteld.
- 2.3 Op 13 januari 2021 heeft de verzekeraar van de tegenpartij aansprakelijkheid erkend. Hierna is een discussie ontstaan over het medisch causaal verband tussen de door de consument ondervonden klachten en de aanrijding.
- 2.4 De verzekeraar van de tegenpartij heeft een bureau ingeschakeld dat is gespecialiseerd in letselschade (hierna: het letselschadebureau). Na een bezoek aan de consument op 8 juni 2022 heeft dat letselschadebureau een rapport opgesteld (hierna: het bezoekerapport).
- 2.5 In zijn e-mail van 20 juni 2022 heeft de consument de uitvoerder laten weten dat hij diverse op- en aanmerkingen heeft op het bezoekerapport. De uitvoerder heeft die e-mails doorgestuurd naar het letselschadebureau.
- 2.6 Op 7 juli 2022 heeft een neurologisch onderzoek van de consument plaatsgevonden. De neuroloog heeft vervolgens, gelet op de cognitieve klachten van de consument, een neuropsychologisch onderzoek aanbevolen.
- 2.7 In zijn e-mail van 26 augustus 2022 heeft een re-integratiedeskundige de verzekeraar van de tegenpartij en de uitvoerder bericht dat een loonwaardemeting kan worden ingezet. Om voor alle betrokkenen meer duidelijkheid te scheppen, zou hiervoor de Dariuz methode kunnen worden ingezet.
- 2.8 De consument heeft het advies van de re-integratiedeskundige voorgelegd aan zijn revalidatiearts.

Daarop heeft de revalidatiearts aangegeven dat zij een neuropsychologisch onderzoek niet zinvol vindt, omdat het onderzoek in een prikkelarme setting wordt afgenomen. Ook de Dariuz methode vindt de revalidatiearts minder passend. Het advies van de revalidatiearts is om een PRPP@work¹ af te nemen.

2.9 De uitvoerder heeft het advies van de revalidatiearts aan zijn medisch adviseur voorgelegd. De medisch adviseur van de uitvoerder heeft de aanbeveling van de neuroloog gevolgd en hij heeft geadviseerd om een neuropsychologisch onderzoek te laten verrichten. Daarna zou eventueel een verzekeringsgeneeskundige expertise kunnen plaatsvinden. Zo nodig zou in dat kader ook nog een PRPP@work kunnen plaatsvinden.

2.10 In een e-mail van 7 december 2022 van de uitvoerder aan de consument staat het volgende:

"(...)

De zienswijze van mijn medisch adviseur is u duidelijk. In dit kader verwijs ik u naar mijn e-mail van 28 november en het uitgebreide advies van mijn medisch adviseur van 14 oktober. Ik zie van mijn zijde in beginsel geen aanleiding van het advies van mijn medisch adviseur af te wijken. U geeft echter aan dat u zich niet kunt vinden in het advies van mijn medisch adviseur. Dit omdat u vanuit de behandelend sector is meegedeeld dat een neuropsychologisch onderzoek (NPO) af is te raden. In plaats daarvan wordt een PRPP@work geadviseerd.

Ik heb telefonisch contact opgenomen met de huidige dossierbehandelaar bij [naam verzekeraar van de tegenpartij], de heer [naam dossierbehandelaar]. Dit om te beproeven hoe de medisch adviseur van [naam verzekeraar van de tegenpartij] staat tegenover een PRPP@work in plaats van een NPO.

(...)

De heer [naam dossierbehandelaar] zou graag een advies van mijn medisch adviseur ontvangen waarin deze aangeeft een PRPP@work aan te bevelen in plaats van een NPO. Dit kan hij dan voorleggen aan zijn medisch adviseur. Een dergelijk advies kan ik echter niet leveren.

Mijn insteek is dat ik de heer [naam dossierbehandelaar] nog een keer schriftelijk laat weten dat een NPO u wordt afgeraden vanuit de behandelend sector en dat een PRPP@work in plaats daarvan wordt geadviseerd.

¹ Dit is een instrument, gebaseerd op het Perceive, Recall, Plan en Perform (PRPP), om op een gestructureerde wijze het handelen van een werknemer bij het uitvoeren van diens werkzaamheden op de werkvloer van de werknemer in kaart te brengen, zie www.hersenherstel.nl.

Dit met het uitdrukkelijke verzoek een en ander te bespreken met zijn medisch adviseur en mij te laten weten of een PRPP@work in plaats van een NPO diens akkoord heeft. Zo ja, dan ik dit weer kortsluiten met mijn medisch adviseur. Zo nee, dan zullen wij knopen moeten doorhakken over de vraag hoe wij verder moeten in deze.

*Graag verneem ik van u of u met mijn insteek kunt instemmen.
(...)”*

- 2.11 In een e-mail van 14 december 2022 aan de uitvoerder heeft de consument aangegeven dat zij een verschil van inzicht hebben over de te volgen juridische aanpak. Het verschil van inzicht ziet met name op de (causaliteit en de) methode om het verlies van verdienvermogen te bepalen, het medisch advies van de medisch adviseur van de uitvoerder en het bezoekerapport van het letselschadebureau. De consument heeft om toepassing van de geschillenregeling verzocht.
- 2.12 Per brief van 12 januari 2023 heeft de uitvoerder gereageerd op de e-mail van de consument. Volgens de uitvoerder is er geen verschil van inzicht over de aanpak van de zaak, omdat het plan van aanpak (waar de gezamenlijke neurologische expertise onderdeel van was) al in februari 2022 met de consument was afgestemd. De uitvoerder mag redelijkerwijs van de consument verwachten dat een afgestemd en akkoord bevonden plan van aanpak gevolgd wordt. De consument moet op grond van artikel 7 lid 2 van de voorwaarden meewerken aan de behandeling van de zaak. Daarnaast heeft de uitvoerder het eerdere aanbod herhaald om een PRPP@work voor te stellen aan de verzekeraar van de tegenpartij, omdat dit een logische eerste stap lijkt. Als dat geen oplossing biedt, zal de uitvoerder met de consument overleggen over het vervolg. Verder heeft de uitvoerder de consument bericht dat hij bereid is om de verdere behandeling van de zaak op basis van redelijke voorwaarden over te dragen aan een advocaat of rechtshulpverlener naar keuze.
- 2.13 Op 22 maart 2023 heeft de consument per e-mail een klacht ingediend, omdat hij vindt dat hij een beroep kan doen op de geschillenregeling in de voorwaarden.
- 2.14 Per e-mail van 21 augustus 2023 heeft de uitvoerder de door de consument opgegeven voorkeursadvocaat (mr. [naam voorkeursadvocaat]) benaderd met de vraag of deze bereid is om de behandeling van de zaak over te nemen. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 28 augustus 2023 bericht dat de voorkeursadvocaat bereid is om de behandeling van de zaak over te nemen. In deze e-mail staat het volgende:

“(...

Hij is bereid de behandeling van de zaak van Klaverblad Rechtsbijstand Stichting integraal over te nemen.

Overneming van de zaak betekent dat u opdrachtgever wordt van mr [naam voorkeursadvocaat] en dat Klaverblad Rechtsbijstand Stichting bij de behandeling van de zaak niet meer betrokken is.

De kosten van het buitengerechtelijke traject worden door mr [naam voorkeursadvocaat] bij [naam verzekeraar van de tegenpartij] in rekening gebracht. Deze behandelingskosten komen dus niet voor uw rekening.

Indien mr [naam voorkeursadvocaat] op enig moment een procedure overweegt, dan is met hem afgesproken dat hij zich weer tot de Stichting kan wenden.

De kosten van een gerechtelijke procedure vallen namelijk onder de dekking van uw rechtsbijstandverzekering, mits vanzelfsprekend vallend binnen de voorwaarden van de rechtsbijstandverzekering zoals altijd het geval, bijvoorbeeld: redelijke kans op succes, redelijke en nodige advocaatkosten, alle gerechtelijke kosten zoals griffierecht altijd gedekt.

*Graag verneem ik uw akkoord dan kan ik de met mr [naam voorkeursadvocaat] gemaakte afspraak aan hem bevestigen. Na uw akkoord, kunt u zelf een afspraak maken met mr [naam voorkeursadvocaat]. De Stichting zal op verzoek van mr [naam voorkeursadvocaat] een kopie van uw dossier naar hem sturen.
(...)"*

- 2.15 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.16 Volgens de consument is tussen hem en de uitvoerder een verschil van inzicht ontstaan over de juridische aanpak van de zaak. De consument heeft een beroep op de geschillenregeling gedaan en de uitvoerder moet de geschillenregeling daarom uitvoeren. Maar de uitvoerder weigert dit te doen.
- 2.17 De uitvoerder heeft de schade traag behandeld. Daarom was de consument genooddaakt vele uren en energie in de klachtprocedure te steken. Hij heeft extra adviezen moeten inwinnen en moeten afstemmen met artsen, een arbeidsdeskundige en zijn werkgever. Dit kostte hem tot nu toe in totaal ongeveer 200 uur werk. Het betreft beeldschermwerk dat gelet op zijn medische klachten juist extra belastend voor hem is. De aanpak van de uitvoerder zorgt mogelijk tot een tekort aan verlies van verdienvermogen van tienduizenden euro's of meer. Ten slotte is er sprake van extra stress en leed waarvoor een schadevergoeding mogelijk op zijn plaats zou zijn. Aansluitend bij het uurloon dat op zijn loonstrook staat, te weten € 42,37, komt de consument op een bedrag van € 8.474,- euro.
- 2.18 De uitvoerder heeft wel aangeboden om de voorkeursadvocaat van de consument op basis van redelijke voorwaarden in te schakelen, maar hij verzuimt daarbij uit te leggen wat hij hieronder verstaat. Daarnaast klaagt de consument over de weigering van de uitvoerder om het advies van de re-integratiedeskundige op te volgen en een loonwaardemeting op te stellen.

- 2.19 De consument verwijt de medisch adviseur van de uitvoerder dat hij geen uitspraken doet over de causaliteit en dat er wordt afgeweken van adviezen van overige artsen. De medisch adviseur van de uitvoerder handelt in strijd met de Gedragscode Behandeling Letselschade en met de Richtlijnen Functieverlies. Verder staan er onjuistheden en onvolkomenheden in de rapportage van de medisch adviseur en in het bezoekerapport van het letselschadebureau.
- 2.20 De consument vordert dat de uitvoerder de geschillenregeling toepast, hem een vergoeding van € 8.474,- betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 14 december 2022, hem antwoord geeft op de vraag of de voorkeursadvocaat van de consument “redelijke voorwaarden” hanteert en of de consument een gesprek met zijn voorkeursadvocaat mag aangaan. Verder vordert de consument dat de uitvoerder het advies van de re-integratiedeskundige (loonwaardemeting) opvolgt, een second opinion door een onafhankelijke verzekeringsarts laat uitvoeren en dat de uitvoerder de fout in het bezoekerapport van het letselschadebureau laat corrigeren.

Het verweer

- 2.21 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder (toerekenbaar) is tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening aan de consument op de door hem genoemde punten en of hij, voor zover daarvan sprake is, gehouden is de consument in zijn vorderingen tegemoet te komen.

Geschillenregeling

- 3.2 Uit artikel 9 van de voorwaarden volgt dat de geschillenregeling in twee gevallen kan worden toegepast, namelijk bij een meningsverschil met de uitvoerder over de kans van slagen van de zaak en bij een meningsverschil over de juridische aanpak van de zaak.²

Neuropsychologisch onderzoek: (nog) geen meningsverschil

- 3.3 Na het neurologisch onderzoek heeft de consument de uitvoerder laten weten dat hij niet deel wenst te nemen aan het *neuropsychologisch* onderzoek.

² Zie ook GC Kifid 2022-0097 overweging 3.7 en GC Kifid 2024-0338 overweging 3.6, te vinden op www.kifid.nl.

Hiermee wijkt de consument niet af van het plan van aanpak, omdat hij eerder alleen heeft ingestemd met een *neurologisch* onderzoek. Afstemming over het vervolg van het neurologisch onderzoek, een eventueel neuropsychologisch onderzoek, heeft niet plaatsgevonden. Bovendien heeft de uitvoerder bij de afstemming in januari 2022 aan de consument meegedeeld dat een plan van aanpak geen statisch gegeven is.

- 3.4 In dit geval is de uitvoerder bereid om de wens van de consument, om af te zien van een neuropsychologisch onderzoek, te communiceren aan de verzekeraar van de tegenpartij. Hierbij heeft hij echter de verwachting uitgesproken dat de verzekeraar van de tegenpartij de consument zal houden aan het neuropsychologisch onderzoek, omdat dit een vervolg is op het neurologisch onderzoek (zie nr. 2.10 hiervoor).
- 3.5 De uitvoerder is dus bereid om de wens van de consument kenbaar te maken aan de verzekeraar van de tegenpartij. Niet is gebleken dat de consument hiervan gebruik heeft gemaakt. De uitvoerder wil dus op zich het standpunt van de consument volgen. Een verschil van inzicht over de juridische aanpak is daarom (nog) niet aan de orde.

Geen geschillenregeling t.a.v. het bezoekrapport en het medisch advies

- 3.6 Naar de commissie begrijpt, vindt de consument dat de geschillenregeling ook moet worden toegepast omdat er sprake is van een verschil van inzicht inzake het bezoekrapport van het letselschadebureau en het medisch advies van de medisch adviseur van de uitvoerder. De geschillenregeling heeft echter betrekking op de juridische aanpak of de haalbaarheid van de zaak. Uit artikel 9 van de voorwaarden volgt dat de geschillenregeling wordt uitgevoerd door een advocaat. Het betreft dus een juridische beoordeling en geen medische beoordeling. Gelet op het voorgaande kan de commissie de vordering van de consument om toepassing van de geschillenregeling niet toewijzen.

Geen belang bij toepassing van de geschillenregeling

- 3.7 De uitvoerder heeft aangegeven bereid te zijn de behandeling van de zaak, al dan niet door middel van een overdracht of een uitbesteding, over te laten nemen door een externe belangenbehartiger. Daarmee is aan het beroep op de geschillenregeling het belang ontvallen, nu klager zich kan laten bijstaan door een externe advocaat.

Keuze uit een overdracht of een uitbesteding van de zaak

- 3.8 De uitvoerder heeft in zijn brief van 12 januari 2023 aangeboden om de verdere behandeling van de zaak op basis van redelijke voorwaarden *over te dragen* aan een advocaat of rechtshulpverlener naar keuze. In zijn verweerschrift heeft de uitvoerder uitgelegd dat de *overdracht* op basis van coulance plaatsvindt, omdat een gerechtelijke procedure (nog) niet aan de orde is.

De uitvoerder heeft contact opgenomen met de voorkeursadvocaat van de consument en in zijn e-mail van 28 augustus 2023 een concreet aanbod gedaan om de behandeling van de zaak over te dragen. In die e-mail heeft hij uiteengezet wat de overdracht inhoudt en uitgelegd dat er ook rekening moet worden gehouden met de geldende voorwaarden als een gerechtelijke procedure moet worden gevoerd. In zijn verweerschrift en tijdens de mondelinge behandeling heeft de uitvoerder verklaard dat hij geen problemen verwacht met de voorkeursadvocaat. Voor zover er wel een geschil tussen de consument en de voorkeursadvocaat zou ontstaan, zou dat onder de module Standaard van de rechtsbijstandverzekering vallen.

- 3.9 De uitvoerder heeft de consument nog een andere mogelijkheid voor de inschakeling van een voorkeursadvocaat geboden. Namelijk *uitbesteding* van de verdere behandeling van de zaak aan de voorkeursadvocaat met inachtneming van de geldende voorwaarden en het geldende kostenmaximum. In dat geval zal de uitvoerder de opdracht, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, aan de voorkeursadvocaat verstrekken waardoor de uitvoerder enige betrokkenheid blijft behouden bij de behandeling van de zaak door de voorkeursadvocaat.
- 3.10 De commissie overweegt als volgt. De rechtsbijstandverzekering is een naturaverzekering. De eigen juristen van de uitvoerder verlenen in beginsel de rechtsbijstand. Alleen als er sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure of een belangentegenstelling heeft de verzekerde vrije advocaatkeuze.³
- 3.11 Tussen partijen is niet in geschil dat een gerechtelijke procedure nog niet aan de orde is. De consument heeft op grond van de voorwaarden geen recht op inschakeling van een voorkeursadvocaat. Desondanks is de uitvoerder bereid om een voorkeursadvocaat in te schakelen. De uitvoerder biedt dat aan via een overdracht (zie nr. 3.8) of een uitbesteding (zie nr. 3.9). Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder de consument in dit geval voldoende geïnformeerd om een keuze te maken. Als de consument meer betrokkenheid wil van de uitvoerder, kan hij verzoeken om een uitbesteding aan de voorkeursadvocaat met in achtneming van de geldende voorwaarden en het geldende kostenmaximum. Het is nu aan de consument om een keuze te maken.

Het kennismakingsgesprek

- 3.12 De consument heeft de uitvoerder nog gevraagd om toestemming om vrijblijvend een kennismakingsgesprek te voeren met zijn voorkeursadvocaat. Het standpunt van de uitvoerder is dat de kosten van een kennismakingsgesprek niet zijn verzekerd.

³ GC Kifid 2024-0266 overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.

Naar het oordeel van de commissie staat het de consument vrij om een kennismakingsgesprek te voeren met zijn voorkeursadvocaat. Zoals de consument zelf heeft aangegeven, is het een andere vraag of de kosten daarvan worden vergoed.⁴

Duidelijkheid over redelijke en noodzakelijke kosten

- 3.13 Voor zover de consument duidelijkheid wenst over wanneer kosten redelijk en noodzakelijk zijn, merkt de commissie hierbij op dat de (specifieke) omstandigheden van het geval van belang zijn bij een beoordeling of kosten redelijk en noodzakelijk zijn. Verder merkt de commissie op dat als uitgangspunt geldt dat een uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat.⁵ De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Dit zou wellicht anders kunnen zijn indien een uitvoerder vooraf had geweten of concrete aanwijzingen had dat de kwaliteit van het werk van deze advocaten in het algemeen onder de maat was.

Advies van de re-integratiedeskundige

- 3.14 De consument wil dat de uitvoerder het advies van de re-integratiedeskundige opvolgt en een loonwaardemeting laat uitvoeren. De uitvoerder heeft in zijn verweerschrift verklaard bereid te zijn om een derde een loonwaardemeting te laten uitvoeren. Verdere bespreking van deze vordering kan achterwege blijven.

Second opinion

- 3.15 De consument wil een medische second opinion. Hij wijst daarbij naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening⁶ en artikel 4 lid 6 sub a van de voorwaarden. Die verwijzing treft geen doel omdat de feiten in die uitspraak, waarin het ging om het hanteren van een onjuiste causaliteitmaatstaf, anders waren. Daarnaast kan uit artikel 4 lid 6 sub a van de voorwaarden niet zonder meer worden afgeleid dat de consument recht heeft op een second opinion op kosten van de uitvoerder. De consument wijst ook nog naar vraag 22 van het reglement maar ook daarin kan de commissie hem niet volgen. Dit komt omdat het reglement ziet op de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en niet op de behandeling van zijn zaak waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan. Verder is in nr. 3.6 overwogen dat de geschillenregeling een juridische beoordeling betreft. De geschillenregeling kan daarom niet worden ingezet als medische second opinion.

⁴ Zie pagina 16 van de repliek van de consument.

⁵ CvB 2018-063 overweging 5.6, te vinden op www.kifid.nl

⁶ GC Kifid 2024-0074 overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.16 De consument vindt de aanpak van de medisch adviseur van de uitvoerder in strijd met de 'Medische paragraaf' van de Gedragscode Behandeling Letselschade en de Richtlijnen Functieverlies. De commissie overweegt dat zij niet bevoegd is te oordelen over de medisch adviseur. Evenmin is zij bevoegd een oordeel te geven over de Richtlijnen Functieverlies en gedragsrechtelijke aspecten. Ten aanzien van de gedragsrechtelijke aspecten van de uitvoerder is dit voorbehouden aan de Tuchtraad Verzekeraars. De voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft over deze klacht en de klacht over de trage afhandeling melding gedaan bij de Tuchtraad.

Bezoekrapport van het letselschadebureau

- 3.17 Ten aanzien van het bezoekrapport van het letselschadebureau voert de uitvoerder aan dat hij de op- en aanmerkingen van de consument heeft doorgestuurd aan het letselschadebureau. Dat bureau was niet bereid om het bezoekrapport aan te passen, maar heeft de op- en aanmerkingen van de consument aan het verslag gehecht. Het is aan het letselschadebureau om haar bezoekrapport vorm en inhoud te geven. Dat het letselschadebureau weigert om het bezoekrapport aan te passen, kan de uitvoerder niet worden aangerekend. Het is ook niet aan de uitvoerder om eventuele fouten in het bezoekrapport te corrigeren. Evenmin kan de uitvoerder ertoe worden verplicht om te bewerkstelligen dat het letselschadebureau het bezoekrapport aanpast.

Conclusie

- 3.18 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De consument heeft bovendien zijn vordering tot vergoeding van € 8.474,-, vermeerderd met de wettelijke rente, onvoldoende (met bewijs) onderbouwd. De commissie zal de vorderingen van de consument om die redenen afwijzen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 oktober 2023, 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 de voorwaarden

Voorwaarden RB 16

Artikel 4 Verzekerde kosten

(...)

6. Zo nodig boven het verzekerde bedrag vergoedt de Stichting de volgende kosten tot € 5.000,- voor alle kosten bij elkaar.

a. De kosten voor andere deskundigen, zoals experts.

(...)

Artikel 9 Geschillenregeling

1. In twee gevallen kunt u uw zaak op kosten van de Stichting laten beoordelen door een advocaat.

a. U vindt dat er wel een redelijke kans op succes is en de Stichting vindt van niet.

b. U bent het niet eens met de juridische aanpak van de Stichting.

(...)

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

22. Worden uw kosten vergoed?

1. In de uitspraak kunnen we bepalen dat de financiële dienstverlener de kosten die u heeft gemaakt moet vergoeden. Dit kan gaan om kosten voor rechtsbijstand, voor getuigen of deskundigen en voor het bijwonen van de mondelinge behandeling. En om buitengerechtelijke incassokosten.
2. We kunnen een vergoeding van deze kosten alleen toekennen als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld. Of als wij een andere goede reden voor een kostenvergoeding zien. Een vergoeding kan alleen worden toegekend als u hierom heeft gevraagd en als u heeft aangetoond dat u kosten heeft gemaakt.
3. In tabel 1 leest u tot welk bedrag de kosten vergoed kunnen worden.

Tabel 1. Welke kosten worden vergoed?

Welke kosten	Tot welk bedrag
(...)	
Kosten voor getuigen of deskundigen	Wij bepalen welk bedrag hiervoor redelijk is.