Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0082

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. R.L.H IJzerman, mr. A. Boer, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Anker Insurance Company N.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Anker Rechtshulp B.V., verder te noemen de uitvoerder.
Datum uitspraak	30 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de rechtsbijstandverlening door de uitvoerder. De consument heeft haar vertegenwoordiger gemachtigd om namens haar op te treden. De uitvoerder wenst de consument echter persoonlijk te spreken en heeft de verdere rechtsbijstandverlening opgeschort. De consument is het hier niet mee eens en vordert dat de uitvoerder de door haar gemaakte extra kosten vergoedt en de rechtsbijstandverlening in de gemelde kwestie voortzet. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder in de rechtsbijstandverlening niet toerekenbaar is tekortgeschoten. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van 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 aanvulling daarop van de uitvoerder; 5) de repliek van de vertegenwoordiger van de consument en 6) 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 de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via het CNV bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand volgens de verzekeringsvoorwaarden aan SRK Rechtsbijstand B.V. en de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument heeft op 28 december 2021 een beroep op haar rechtsbijstand-verzekering gedaan inzake een geschil met haar opstal-/ inboedelverzekeraar, verder te noemen de brandverzekeraar, over de afhandeling van een brandschade. Als omschrijving van het geschil heeft de consument onder meer vermeld dat zij Schade-coach heeft ingeschakeld voor het verrichten van contra-expertise. Dit heeft tot een hoger schadebedrag geleid. Daarnaast heeft de inzet van Schadecoach ertoe geleid dat de brandverzekeraar alsnog dekking verleende voor de schade aan de overkapping als gevolg van de brand. Omdat de brandverzekeraar de hogere kosten van de offerte voor het tuinherstel niet wilde vergoeden, vorderde de consument daarvoor een bedrag van € 1.708,63. Daarnaast heeft de brandverzekeraar de gemaakte kosten voor Schadecoach slechts gedeeltelijk vergoed (€ 1.031,79). De consument vorderde van de brandverzekeraar een aanvullende vergoeding van de gemaakte kosten ad € 3.394,21.

2.3 De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 11 januari 2022 meegedeeld dat de gemelde kwestie onder de dekking van de verzekering valt en dat een behandelaar van de uitvoerder contact met haar zou opnemen.

2.4 Na een eerste telefoongesprek op 17 januari 2022, waarin onder meer over de haalbaarheid van de vordering van de consument is gesproken, heeft de behandelaar de consument op 21 januari 2022 onder meer het volgende meegedeeld:

> *"(…) Juridische gronden voor het afdwingen van een betere regeling dan die [naam van de brandverzekeraar] u nu geboden heeft, heb ik niet. Vertragingsschade die ziet op betaling van een geldsom wordt – uitzonderingen in zeer bijzondere omstandigheden daargelaten – vertaald in wettelijke rente, waarmee ik de vordering die samenhangt met de factuurverhoging van de hovenier niet met succes bij [naam van de brandverzekeraar] kan neerleggen. (…).*
>
> *Bovendien kan ik uit de facturen van Schadecoach op geen enkele manier opmaken in welke mate de door hen verrichte werkzaamheden kunnen worden gekwalificeerd als werkzaamheden van een contra-expert dan wel van een belangenbehartiger. Slechts redelijke kosten van contra-expertise kunnen bij [naam van de brandverzekeraar] in rekening worden gebracht. Ook daar zie ik geen verdere mogelijkheden.*

Of er op coulance nog een schikking kan worden getroffen hangt mede af van de vraag tot hoever de machtiging strekt die u Schadecoach hebt verleend, en van de vraag of u (delen) van de vorderingen aan hen hebt gecedeerd (overgedragen), en dus in hoeverre u nog wel geheel autonoom kunt beslissen in deze zaak. Om dat te beoordelen heb ik ook alle stukken nodig waaruit de afspraken blijken die u met Schadecoach hebt gemaakt. (…)"

2.5 De consument heeft per e-mail van 23 januari 2022 haar keuze voor Schadecoach toegelicht en de behandelaar verzocht om in het vervolg niet meer met haar maar uitsluitend met Schadecoach te communiceren. In de door de consument overgelegde machtiging staat onder meer het volgende:

"(…) Verklaart hiermee dat vanaf heden het kantoor Schadecoach in haar naam als belangenbehartiger zal optreden in verband met een claim op haar rechtsbijstandverzekering bij Anker Rechtshulp met dossiernummer (…).

(…)

Ondergetekende machtigt Schadecoach als haar belangenbehartiger en verzoekt hierbij Anker Rechtshulp uitsluitend met Schadecoach te willen communiceren en niet meer -noch schriftelijk noch telefonisch- met ondergetekende. (…)"

2.6 Schadecoach heeft op 24 januari 2022 bij de klachtenafdeling van de uitvoerder een klacht over de behandelaar ingediend en om een andere behandelaar verzocht. Volgens Schadecoach schaadt de behandelaar door haar werkwijze de belangen van de consument in het geschil met de brandverzekeraar.

2.7 Een klachtenfunctionaris van de uitvoerder heeft als reactie op de klacht per e-mail van 4 februari 2022 betwist dat de behandelaar onjuist heeft gehandeld dan wel zich over Schadecoach negatief heeft uitgelaten. Verder heeft de klachtenfunctionaris Schadecoach het volgende meegedeeld:

"(…) Uitgangspunt van de rechtsbijstandverzekering is dat de verzekerde een beroep kan doen op zijn polis indien hij een juridisch conflict heeft. Anker Rechtshulp is de uitvoerende partij die intern de zaken behandelt in het geval er sprake is van een gedekt conflict. Daarvoor is het nodig dat Anker Rechtshulp rechtstreeks contact heeft met haar verzekerde om de zaak zo goed mogelijk te kunnen behandelen. Het is uiteraard mogelijk dat een verzekerde een ander machtigt. Echter, alleen om – in specifieke – de correspondentie en overige van belang zijnde informatie te delen.

De machtiging waar u aan refereert is kennelijk een volledige machtiging waarbij u ons niet alleen onthoudt om rechtstreeks contact op te nemen met verzekerde maar waarmee u kennelijk ook wil bewerkstelligen dat niet wij maar u voortaan de belangen van verzekerde gaan behartigen. Het is echter niet aan u of verzekerde om Anker Rechtshulp regels op te leggen die haar doen beperken in de uitvoering van de rechtshulpverlening waartoe zij op grond van de polisvoorwaarden is gehouden (…).

Daarmee schaadt u de belangen van onze verzekerde. Het staat ons vrij om rechtstreeks contact op te nemen met onze verzekerde en uw machtiging maakt dit niet anders. Wanneer verzekerde niet wenst dat de behandelaar met haar contact legt dan belemmert zij daarmee een (goede) uitvoering van de rechtshulpverlening. Dit kan ertoe leiden dat Anker Rechtshulp genoodzaakt is de rechtshulp te staken. (…)"

2.8 Schadecoach heeft op 5 februari 2022 zijn standpunt gehandhaafd en de uitvoerder verzocht de belangen van de consument op de door haar gewenst wijze te behartigen.

2.9 Per e-mailbericht van 22 februari 2022 heeft de klachtenfunctionaris Schadecoach meegedeeld dat de uitvoerder had besloten om aan het verzoek van de consument gehoor te geven en de behandeling van de zaak aan een andere behandelaar over te dragen. Reden hiervoor was dat het verzoek om rechtsbijstand in de kwestie tegen de brandverzekeraar nog maar kort in behandeling was bij de uitvoerder. De klachtenfunctionaris heeft in het bericht nog opgemerkt dat Schadecoach kennelijk als gemachtigde optrad en niet als belangenbehartiger. Laatstgenoemde taak was namelijk voorbehouden aan de uitvoerder.

2.10 Schadecoach heeft de klachtenfunctionaris op 22 februari 2022 onder meer verzocht om kenbaar te maken in welke rechtsgebieden de nieuwe behandelaar is gecertificeerd en een nota ingediend van € 900,24 voor buitengerechtelijke werkzaamheden die volgens Schadecoach zijn gemaakt als gevolg van het onrechtmatig handelen van de behandelaar.

2.11 De klachtenfunctionaris heeft het verzoek tot betaling van de declaratie van Schadecoach op 25 februari 2022 afgewezen.

2.12 De nieuwe behandelaar heeft de consument en Schadecoach per e-mail van 21 april 2022 twee vragen gesteld, namelijk of de consument haar vorderingen geheel of gedeeltelijk aan Schadecoach heeft overgedragen en of de consument de vorderingen van Schadecoach op haarzelf geheel of gedeeltelijk heeft voldaan.

2.13 Schadecoach heeft een akte van retro-cessie van 27 december 2021 overgelegd, waarin is opgenomen dat de consument eerder de uitkeringen die zij van de brandverzekeraar zou ontvangen aan Schadecoach had gecedeerd. Door middel van de akte van retrocessie zijn de gecedeerde vorderingen teruggeleverd aan de consument.

2.14 Op 7 mei 2022 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend over de uitvoerder.

2.15 De nieuwe behandelaar heeft de consument en Schadecoach op 16 mei 2022 meegedeeld dat het voeren van een gerechtelijke procedure tegen de brandverzekeraar noodzakelijk is en hij heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om een voorkeursadvocaat aan te wijzen. Omdat Schadecoach hierop de voorkeur heeft uitgesproken voor een behandeling door de uitvoerder, heeft de nieuwe behandelaar op 17 mei 2022 meegedeeld welke medewerker de zaak verder zou behandelen.

2.16 Naar aanleiding van de bij Kifid ingediende klacht, heeft de uitvoerder de consument bij brief van 7 juni 2022 meegedeeld dat hij voornemens was de rechtshulp op te schorten. Om te bezien of een vruchtbare samenwerking nog mogelijk was, heeft de uitvoerder de consument uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek.

2.17 Nadat Schadecoach namens de consument de uitnodiging voor een persoonlijk gesprek heeft afgewezen, heeft de uitvoerder besloten de rechtsbijstandverlening in de zaak tegen de brandverzekeraar op te schorten.

De klacht en vordering

2.18 De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan zij schade lijdt. De consument vordert dat:
- de klacht gegrond wordt verklaard;
- de uitvoerder de rechtshulp hervat;
- de uitvoerder de kosten van de buitengerechtelijke werkzaamheden van Schadecoach vergoedt; en
- de uitvoerder de advocaatkosten vergoedt die de consument moet maken als gevolg van het staken van de rechtshulp.

2.19 De consument heeft ter onderbouwing van de vorderingen het volgende aangevoerd.

2.20 De behandelaar heeft slechts na één telefoongesprek met de brandverzekeraar al geconcludeerd dat zij geen redelijke kans van slagen zag. Verder heeft de behandelaar zich ten onrechte negatief over Schadecoach uitgelaten.

2.21 Op basis van het verzoek van Schadecoach heeft de uitvoerder de behandeling van het dossier aan een nieuwe behandelaar toegewezen. Deze heeft echter de brandverzekeraar met zoveel woorden bijna hetzelfde geschreven als Schadecoach eerder al aan de brandverzekeraar had geschreven. Dit bewijst dat de behandelaar de consument met het eerder ingenomen standpunt over de haalbaarheid van de zaak op het verkeerde been heeft willen zetten.

2.22 Door de onrechtmatige wijze waarop de uitvoerder de zaak heeft behandeld, heeft de consument aan Schadecoach kosten moeten betalen voor het verrichten van buitengerechtelijke werkzaamheden. De uitvoerder heeft echter ten onrechte geweigerd deze kosten te vergoeden.

2.23 De consument is niet juridisch onderlegd en heeft om die reden ervoor gekozen om Schadecoach te machtigen om in haar plaats de discussie met de uitvoerder te voeren. De consument vindt het niet terecht dat de behandeling van de zaak is gestaakt, omdat zij het voorstel voor een persoonlijk gesprek heeft afgewezen. De consument vindt het goed dat de uitvoerder haar in de e-mailcorrespondentie in cc toevoegt, maar wenst geen direct contact met de uitvoerder te hebben over de gemelde kwestie.

De uitvoerder moet dus accepteren dat de consument zich door Schadecoach laat vertegenwoordigen en hij moet de rechtsbijstandverlening voortzetten. Voor zover de uitvoerder stelt dat de consument haar medewerkingsplicht dient na te komen, wijst de consument erop dat de Hoge Raad eerder heeft geoordeeld dat de verzekeraar slechts dekking kan weigeren bij schending van de medewerkingsplicht als hij kan aantonen dat hij door dit niet-medewerken in zijn redelijke belangen is geschaad. Hiervan is geen sprake.

2.24 De uitvoerder heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om na de interne klachtbehandeling de zaak aan Kifid voor te leggen. Als de consument dat vervolgens doet, eist de uitvoerder een persoonlijk gesprek. Als de consument weigert omdat zij daarvoor Schadecoach heeft ingeschakeld, wordt zij door de uitvoerder gestraft met het staken van de verzochte rechtsbijstand.

Het verweer

2.25 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, als dit het geval is, of de vordering van de consument moet worden toegewezen.

De uitvoering van rechtsbijstand

3.2 De behandelaar heeft op 17 januari 2022 met de consument telefonisch over de gemelde kwestie gesproken, onder andere over de haalbaarheid van de vordering van de consument jegens de brandverzekeraar. Op 21 januari 2022 heeft de behandelaar de consument geïnformeerd over het telefoongesprek dat zij met de brandverzekeraar had gevoerd. Op basis van dit gesprek met de brandverzekeraar heeft de behandelaar de consument meegedeeld dat zij voor het afdwingen van een betere regeling, dan die de brandverzekeraar had geboden, geen juridische gronden had.

3.3 Het verwijt van Schadecoach dat de behandelaar de belangen van de consument niet of onvoldoende heeft behartigd, treft naar het oordeel van de commissie geen doel. Dat de behandelaar zich na een eerste telefoongesprek met de brandverzekeraar over de haalbaarheid van de vordering heeft uitgelaten én het feit dat de nieuwe behandelaar een ander standpunt hierin heeft ingenomen, maakt nog niet dat de behandelaar jegens de consument onrechtmatig heeft gehandeld. Het is denkbaar dat twee behandelaars verschillend over een kwestie denken.

Om te voorkomen dat de verzekerde door de mening van een behandelaar wordt benadeeld, is de geschillenregeling in het leven geroepen. De verzekerde kan de kwestie dan door een onafhankelijke deskundige laten beoordelen (de zogenaamde second opinion).

3.4 Ook de vragen en/of opmerkingen van de behandelaar over de rol van Schadecoach leiden niet tot het oordeel dat de uitvoerder de belangen van de consument onvoldoende heeft behartigd. De commissie begrijpt dat deze uitlatingen voor de consument tot twijfels dan wel verwarring hebben geleid en dat is onwenselijk. Maar de uitvoerder heeft het doel van deze vragen/opmerkingen in voldoende mate toegelicht, zodat kan worden aangenomen dat de belangenbehartiging van de consument buiten twijfel stond.

3.5 Over de klacht van de consument over de handelwijze van de klachtenfunctionaris overweegt de commissie het volgende. De klacht, zoals de commissie die begrijpt, ziet vooral op de wens van de klachtenfunctionaris om de consument persoonlijk te willen spreken, hoewel de consument Schadecoach had gemachtigd, en op haar beslissing om de verlening van rechtsbijstand op te schorten. De commissie zal hierna ingaan op deze punten.

De wens om een persoonlijk gesprek

3.6 De consument heeft het voorstel van de uitvoerder om elkaar persoonlijk te spreken afgewezen. De consument vindt dit niet nodig. Zij wil dat de communicatie via Schadecoach verloopt. Daarbij verwijst de consument naar de overgelegde machtiging.

3.7 Bij de beoordeling van dit geschilpunt geldt als uitgangspunt dat de uitvoerder bij de verlening van de rechtsbijstand het belang van de verzekerde voorop moet stellen. En 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.[1]

3.8 Verder overweegt de commissie dat de consument weliswaar heeft aangegeven dat de communicatie via Schadecoach dient te verlopen, maar dat dit voor de uitvoerder geen plicht inhoudt om hieraan gevolg te geven. Als de uitvoerder voor een deugdelijke rechtsbijstandverlening rechtstreeks met de consument heeft gecommuniceerd en ook verder op die wijze wenst te communiceren, handelt hij niet onrechtmatig jegens de consument.

3.9 De volgende vraag is of de uitvoerder mag verlangen dat de consument ingaat op het aanbod van een persoonlijk gesprek.

[1] GC Kifid 2022-0975, overweging 3.3 (te vinden op www.kifid.nl).

Hoewel de consument geen toegevoegde waarde ziet in een persoonlijk gesprek met de uitvoerder, heeft de commissie begrip voor de wens van de uitvoerder om graag met de consument een persoonlijk gesprek te voeren. Gelet op de eerder ontstane discussie over de rol van Schadecoach, de onvrede over de medewerkers van de uitvoerder en het besluit van de consument om over de uitvoerder bij Kifid een klacht in te dienen, komt het verzoek van de uitvoerder om een persoonlijk gesprek de commissie dan ook niet onredelijk voor.[2] Om op een passende en adequate wijze rechtsbijstand te kunnen verlenen is het essentieel dat de consument vertrouwen heeft in de dienstverlening van de uitvoerder. De commissie geeft de consument in overweging om alsnog in te gaan op het voorstel van de uitvoerder om elkaar te spreken.

Opschorten van de rechtsbijstand

3.10 De consument stelt dat de uitvoerder de rechtsbijstandverlening heeft gestaakt omdat zij een klacht bij Kifid heeft ingediend. Dit blijkt echter niet uit de stukken. De uitvoerder wilde een persoonlijk gesprek met de consument nadat zij een klacht had ingediend. De consument heeft dit echter geweigerd. Gelet op die afwijzing en op wat hiervoor onder 3.6 t/m 3.9 is overwogen, heeft de commissie begrip voor de beslissing van de uitvoerder om de verlening van rechtsbijstand voorlopig op te schorten. Op grond van artikel 8 sub g van de verzekeringsvoorwaarden 'CNV Gezinsrechtshulp EJP CNV 2021-01' heeft de uitvoerder ook de mogelijkheid om geen (verdere) rechtshulp te verlenen als de verzekerde niet alle informatie verstrekt die de uitvoerder nodig heeft of niet de medewerking verleent die bij de behandeling van de zaak nodig is.

Vergoeding van de gemaakte kosten

3.11 De consument vordert vergoeding van de kosten die zij door het handelen van de uitvoerder heeft gemaakt. Het gaat om werkzaamheden die Schadecoach als gevolg van het handelen van de uitvoerder extra heeft moeten verrichten en de advocaatkosten die de consument heeft moeten maken naar aanleiding van het staken van de rechtsbijstand. Naar het oordeel van de commissie is echter geen sprake van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatig handelen aan de kant van de uitvoerder. De commissie ziet geen (verdere) grond voor toewijzing van de gevorderde kosten.

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 voor de consument heeft geleid.

[2] Vergelijk GC Kifid 2022-0783 (te vinden op www.kifid.nl).

Omdat de consument er zelf voor heeft gekozen om Schadecoach in te schakelen, blijven de daarmee gemoeide kosten in de verhouding tot de uitvoerder voor haar rekening. 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 haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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