**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0559 (mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. C.E. Polak, leden en mr. S. Rutten, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 15 september 2020 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de uitvoerder |
| Datum uitspraak | : 18 juni 2021 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden |

## Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De consument heeft om rechtsbijstand verzocht vanwege een getuigenverhoor waarvoor de consument is opgeroepen in verband met een politieonderzoek in de Brabantse Peel. Hij klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand, doet een beroep op de geschillenregeling en vordert een schadevergoeding. De commissie vindt dat de uitvoerder bij de uitbesteding van de zaak zijn informatieplicht heeft geschonden, maar niet is vast komen te staan dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid tijdig ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief met het klachtformulier van de consument en de aanvullende stukken van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.

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 is overgedragen aan de uitvoerder. 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 De consument heeft op 14 augustus 2020 de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht vanwege een getuigenverhoor waarvoor de consument is opgeroepen in verband met een politieonderzoek in de Brabantse Peel.

2.3 De uitvoerder heeft de kwestie op 19 augustus 2020 uitbesteed aan een advocatenkantoor. De consument heeft op 20 augustus 2020 bij de uitvoerder een klacht ingediend omdat hij het er niet mee eens was dat de zaak zonder overleg werd uitbesteed. Ook zou de uitvoerder de consument niet geïnformeerd hebben over het kostenmaximum en aan-verwante zaken.

2.4 Op 10 september 2020 heeft de uitvoerder de klacht van de consument ongegrond verklaard en op 16 september 2020 heeft de politie de consument laten weten dat het getuigenverhoor niet langer werd doorgezet.

2.5 Partijen zijn er samen niet uitgekomen. De consument heeft daarom een klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en vordering*

2.6 In grote lijnen komt de klacht van de consument op het volgende neer. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder. De uitvoerder heeft niet gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. De uitvoerder heeft zonder overleg de zaak van de consument uitbesteed aan een advocaten-kantoor en heeft daarbij zijn informatieverplichting geschonden. De consument stelt onder andere dat de uitvoerder hem niet deugdelijk heeft geïnformeerd over het salaris/uurtarief van de ingeschakelde advocaat, wat specifiek 'redelijk gemaakte kosten' zijn en wat het kostenmaximum in zijn zaak was. Verder heeft de uitvoerder niet aangetoond en onderbouwd dat de ingeschakelde advocaat voldoet aan de door de consument gestelde vereisten. Zo blijkt nergens uit dat de ingeschakelde advocaat voldoende gespecialiseerd is. De uitvoerder heeft gelet op het voorgaande dan ook geen juridische deskundige/externe bijstand ingeschakeld, maar een kantoor, dat in strijd is met de algemene voorwaarden.

In dit kader betwist de consument ook nog dat in de verzekeringsvoorwaarden of in een wettelijke bepaling staat beschreven dat een zaak door de uitvoerder, zonder goed onderling overleg en/of zonder zijn toestemming, mag worden uitbesteed aan een (externe) jurist/advocaat.

2.7 Tot slot vindt de consument dat de uitvoerder onvoldoende inspanningen heeft verricht door niet tijdig juridische bijstand te verlenen.

2.8 De consument vordert zowel materiële als immateriële schade. Hij heeft door het handelen van de uitvoerder schade geleden en lijdt die nog steeds. De consument heeft na slapeloze nachten, stress en spanningen, bij gebrek aan een inhoudelijke juridische bijstand van de uitvoerder, aan de politie een brief moeten sturen. Er is een direct causaal verband tussen de materiële en immateriële schade. Naast deze 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.

2.9 Naast het voorgaande vordert de consument dat de uitvoerder wordt veroordeeld om juridische bijstand te verlenen en de door hem verlangde informatie daarbij te verschaffen. Hij verwijst daarbij naar de website van de Nederlandse orde van advocaten. De consument vordert tot slot dat de geschillenregeling wordt toegepast.

*Het verweer*

2.10 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 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 informatieplicht van de uitvoerder bij de uitbesteding*

3.2 De consument vindt allereerst dat de uitvoerder tekortgeschoten is in de uitvoering van de rechtsbijstand omdat hij bij het uitbesteden van de zaak de consument onvoldoende heeft geïnformeerd.

3.3 De commissie stelt vast dat de uitvoerder de zaak van de consument op grond van artikel 17 van de voorwaarden heeft mogen uitbesteden. Dit neemt niet weg dat het op de weg van de uitvoerder had gelegen om de consument hierover volledig te informeren. Door dit niet dan wel niet volledig te doen is de uitvoerder in zijn informatieverplichting naar de consument toe tekort geschoten.

3.4 De uitvoerder erkent in dit kader ook dat de vraag van de consument over de kosten onbeantwoord is gebleven. Ook de commissie maakt uit het dossier op dat de uitvoerder de door de consument gevraagde informatie pas in een heel laat stadium heeft gegeven. Pas in een reactie in de procedure bij Kifid geeft de uitvoerder hierover uitleg. Het was voor de consument relevant te weten of er voor hem kosten aan de uitbesteding van de behandeling verbonden waren en zo ja wat die kosten dan waren. Juist wanneer zoals de uitvoerder stelt er namens de consument een advocaat wordt ingeschakeld, ligt het voor de hand en mag dat ook van een uitvoerder verwacht worden, dat de consument over relevante zaken wordt geïnformeerd. De overige verwijten die de consument in het kader van de uitbesteding maakt, volgt de commissie niet. Nergens blijkt uit dat het kantoor dat door de uitvoerder is ingeschakeld, een kantoor is dat in strijd is met de voorwaarden. Gelet op de tijdspanne kan de commissie niets ander dan concluderen dat de uitvoerder de zaak voortvarend heeft opgepakt.

3.5 Anders dan de consument van mening is, is naar het oordeel van de commissie niet vast komen te staan dat door het schenden van voornoemde informatieverplichting de consument schade heeft geleden. De commissie ziet het causale verband tussen de schending van de informatieverplichting 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 schadevergoeding toe te kennen, nog los van het feit dat de consument zijn schade onvoldoende heeft onderbouwd.

*Uitvoering rechtsbijstand en de geschillenregeling*

3.6 De consument vindt verder dat de uitvoerder onvoldoende inspanningen heeft verricht door niet tijdig juridische bijstand te verlenen en hij verzoekt de uitvoerder te veroordelen om alsnog rechtsbijstand te verlenen en de geschillenregeling toe te passen. De commissie gaat hierin niet mee. Het politieverhoor is op 16 september 2020 ingetrokken en uit de stukken is niet gebleken waarvoor de consument nog rechtsbijstand verlangt. De commissie ziet dan ook geen reden om de uitvoerder te veroordelen tot het alsnog verlenen van rechtsbijstand.

3.7 In het verlengde hiervan is ook geen plaats voor het toepassen van de geschillenregeling. De commissie is het met de verzekeraar eens dat uit artikel 26 van de voorwaarden blijkt dat de geschillenregeling is bedoeld voor twee situaties, te weten: 1) indien de klacht gaat over de juridische aanpak van de zaak en 2) klachten over de kans om het doel te bereiken.

De consument heeft onvoldoende aangetoond dat van één van deze twee situaties sprake is. Ook zijn dergelijke omstandigheden naar het oordeel van de commissie niet uit het dossier gebleken.

*Conclusie*

3.8 De conclusie is dat de uitvoerder zijn informatieverplichting heeft geschonden, maar dat niet is vast komen te staan dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De vorderingen van de consument die zien op het alsnog verlenen van rechtsbijstand en het toepassen van de geschillenregeling worden ook afgewezen. De consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd, waaruit kan worden opgemaakt waarvoor hij nog rechtsbijstand verlangt dan wel dat de geschillenregeling moet worden toegepast.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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.*

**Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden**

*"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.***

*17.* ***Wie verleent de rechtsbijstand?***
***Juristen van de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand.***
***Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.***
*• Bijvoorbeeld advocaten en juridisch deskundigen.*

*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."*