Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0019
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, 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
Datum uitspraak	: 12 januari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante correspondentie

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de verleende rechtshulp en de onnodige vertraging die door toedoen van de uitvoerder is ontstaan. De commissie heeft in het klacht-dossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stelling van de consument dat de uitvoerder haar zaak niet serieus heeft genomen. Evenmin heeft de consument concrete informatie verstrekt waaruit blijkt dat zij door de onnodige vertraging, die door toedoen van de uitvoerder is ontstaan, in een nadeliger positie is gebracht. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) de aanvullende reactie van de consument; 7) de laatste reactie van de uitvoerder; en 8) de laatste reactie van de consument.

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 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 een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de voorwaarden LEX-RV-54-161 (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 De consument is woonachtig aan de [adres] te [plaatsnaam]. Tussen de consument en het bedrijf dat voorheen was gevestigd op het naastgelegen perceel (hierna: het bedrijf) is een geschil ontstaan over de verontreiniging van het perceel van de consument. Voor dit geschil heeft de consument op 27 januari 2020 een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan.

2.4 Nadat de consument op verzoek van de uitvoerder nadere informatie had verstrekt, heeft de uitvoerder de zaak in behandeling genomen.

2.5 Op 12 maart 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen een jurist van de uitvoerder (hierna: de jurist) en de (gemachtigde van de) consument over de aanpak van de zaak. De jurist heeft dit gesprek op dezelfde dag per e-mail bevestigd. De relevante correspondentie is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.6 Nadat de (gemachtigde van de) consument aanvullende informatie aan de uitvoerder had verstrekt, is er tussen partijen een meningsverschil ontstaan over de juridische haalbaarheid van de zaak. Om deze impasse te doorbreken heeft de uitvoerder de consument in zijn e-mail van 20 mei 2020 de mogelijkheid de geboden om een second opinion in te winnen.

2.7 Op 8 juni 2020 heeft de (gemachtigde van de) consument per e-mail aan de uitvoerder kenbaar gemaakt graag gebruik te willen maken van de second opinion.

2.8 Nadat de (gemachtigde van de) consument op 18 juni 2020 de gegevens van de voor de second opinion in te schakelen advocaat heeft verstrekt aan de uitvoerder, is het dossier overgedragen aan de afdeling Inkoop & Uitbesteding zodat de door de consument aangewezen advocaat kon worden ingeschakeld om bij bindend advies een second opinion uit te brengen. In dat kader heeft de (gemachtigde van de) consument op 24 juni 2020 een gesprek gevoerd met een medewerker van de afdeling Inkoop & Uitbesteding.

2.9 De advocaat (hierna: bindend adviseur) is vervolgens niet ingeschakeld en op diverse (contact)verzoeken van de (gemachtigde van de) consument volgt geen reactie van de uitvoerder.

2.10 Op 20 augustus 2020 heeft de (gemachtigde van de) consument een klacht ingediend bij de uitvoerder. Daarin wordt geklaagd over de volgende drie punten:

1. Het dossier wordt ondanks toezeggingen en na herhaalde verzoeken niet doorgestuurd naar de bindend adviseur voor het uitbrengen van de second opinion.
2. De (gemachtigde van de) consument wordt maar niet doorverbonden met de behandelaar en na herhaalde verzoeken wordt er ook niet door de behandelaar teruggebeld.
3. Het dossier wordt niet serieus opgepakt en daarmee schiet de uitvoerder toerekenbaar tekort omdat er geen enkel juridisch advies wordt gegeven. Dit klemt te meer omdat er procedurele termijnen verlopen, geen strategie wordt bepaald en geen actie wordt ondernomen.

2.11 De (gemachtigde van de) consument en de uitvoerder hebben op 14 september 2020 overeenstemming bereikt over de vraag die in het kader van de geschillenregeling zal worden voorgelegd aan de bindend adviseur. Vervolgens heeft de uitvoerder de opdracht voor het uitbrengen van de second opinion verstrekt aan de bindend adviseur.

2.12 Op 25 september 2020 heeft de uitvoerder per e-mail gereageerd op de klacht. De uitvoerder heeft de punten 1 en 2 uit de klacht (zie overweging 2.10) gegrond verklaard en zijn excuses aangeboden voor de onnodige vertraging die is ontstaan. Ten aanzien van punt 3 van de klacht, dat ziet op het niet serieus oppakken van het dossier, heeft de uitvoerder de consument bericht dat er geen standpunt kan worden ingenomen omdat het dossier in het kader van de second opinion is voorgelegd aan de bindend adviseur. Daarnaast heeft de uitvoerder de consument bericht dat voor zover de consument separaat een klacht wenst in te dienen over de jurist, dit aan hem kenbaar kan worden gemaakt. Die klacht zal dan voor behandeling worden doorgestuurd naar een klachtbehandelaar van de betreffende afdeling.

2.13 Op 6 november 2020 heeft de bindend adviseur de second opinion uitgebracht. Het standpunt van de bindend adviseur is dat de consument voldoende argumenten heeft om het bedrijf met succes aansprakelijk te stellen voor haar schade die in ieder geval bestaat uit de kosten van sanering van de vervuilde grond op het perceel van de consument en uit de kosten van een aanvullend/actualiserend onderzoek.

2.14 Voor de verdere behandeling van de zaak heeft de uitvoerder de zaak uitbesteed aan een voorkeursadvocaat van de consument.

De klacht en vordering

2.15 De consument stelt dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens haar en dat zij hierdoor schade heeft geleden. Zij vordert daarom vergoeding van haar schade, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 5 februari 2020. Volgens de consument bestaat haar schade in ieder geval uit de saneringskosten, voorlopig begroot op een bedrag van € 33.779,00, de schade- en onderzoekskosten en kosten voor juridische en andere bijstand.

Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd.

2.16 De uitvoerder heeft in strijd gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. Volgens de consument heeft de uitvoerder de zaak niet professioneel en niet serieus opgepakt. Zo heeft de uitvoerder de consument niet geïnformeerd over haar juridische positie en geen enkel advies gegeven. Ook heeft de uitvoerder geen enkele mededeling gedaan over het tijdig aansprakelijk stellen van de aansprakelijke partij, andere relevante termijnen of de inhoudelijke juridische adviezen omtrent de te volgen strategie. Daarbij is de jurist, die de zaak aanvankelijk heeft behandeld, specialist bestuursrecht en geen 'civilist'. Als de uitvoerder de zaak serieus had opgepakt, dan had de consument wellicht een minnelijke regeling kunnen treffen met het bedrijf. Daarnaast verwijt de consument de uitvoerder dat hij in de interne klachtprocedure geen inhoudelijke reactie heeft gegeven en geen compensatie heeft aangeboden.

2.17 Al in juni 2020 heeft de consument de uitvoerder laten weten gebruik te willen maken van een second opinion. Door toedoen van de uitvoerder is er onnodige vertraging ontstaan waardoor de kans om succesvol de saneringskosten op het bedrijf te verhalen geringer - wellicht zelfs onmogelijk- is geworden. Daarnaast heeft de gemachtigde van de consument zich meer dan in het maatschappelijke verkeer moeten inspannen richting de uitvoerder, het bedrijf en derden.

2.18 Doordat er sprake is van bodemvervuiling en mogelijke milieuschade moet eenieder, ook de uitvoerder, op grond van de wet actie ondernemen om milieuschade te voorkomen. Verder merkt de consument op dat zij een weduwe is van 90 jaar en al 30 jaar premie heeft betaald voor haar rechtsbijstandverzekering en dat zij nog nooit eerder een claim heeft ingediend.

Het verweer

2.19 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 In de onderhavige klacht klaagt de consument over de rechtshulp die de uitvoerder heeft verleend en de onnodige vertraging die is ontstaan bij de toepassing van de geschillenregeling. De commissie zal deze twee klachtonderdelen achtereenvolgens behandelen.

Klacht over de verleende rechtshulp

3.2 Als eerste klaagt de consument erover dat de uitvoerder haar zaak niet serieus heeft opgepakt. De uitvoerder deelt het standpunt van de consument niet. Volgens de uitvoerder heeft hij conform de geldende voorwaarden adequate rechtshulp verleend. Daarnaast stelt de uitvoerder dat de consument, ondanks dat de klachtbehandelaar haar in de e-mail van 25 september 2020 hiervoor in de gelegenheid heeft gesteld, geen separate klacht heeft ingediend tegen de jurist.

3.3 De commissie leidt uit de e-mail van 25 september 2020 af dat de uitvoerder de klacht van de consument over 'het niet serieus oppakken van de zaak' heeft opgevat als een klacht over het staken van de rechtsbijstand vanwege het haalbaarheidsoordeel. Terwijl uit de klacht, die bij Kifid is ingediend, is af te leiden dat het klachtonderdeel meer is gericht op de rechtshulp die de jurist heeft verleend. Met het oog op de second opinion die op dat moment werd ingewonnen is het te begrijpen dat de uitvoerder door zijn opvatting van dit klachtonderdeel geen inhoudelijke reactie heeft gegeven. Voor zover de consument een inhoudelijke reactie van de uitvoerder verwachtte, lag het op haar weg om dat bij de uitvoerder kenbaar te maken. Niet is gebleken dat de uitvoerder niet bereid was tot het geven van een inhoudelijke reactie.

3.4 De commissie heeft in het klachtdossier geen aanknopingspunten heeft kunnen vinden voor de juistheid van de stelling van de consument dat de uitvoerder haar zaak niet serieus heeft genomen. Anders dan de consument stelt, heeft de uitvoerder haar wel geïnformeerd over haar juridische (bewijs)positie. Dit blijkt uit de e-mail van 12 maart 2020 (zie de bijlage) maar ook uit de e-mails daarna. Dat vervolgens tussen partijen een meningsverschil is ontstaan over de haalbaarheid van de zaak, maakt dat de uitvoerder in dit geval niet is toegekomen aan (de verdere) behandeling van de zaak waardoor het denkbaar is dat verdere aspecten over de aanpak van de zaak onbesproken zijn gebleven.

3.5 Voor de situatie waarin een consument het niet eens is met het haalbaarheidsstandpunt of de voorgestelde juridische aanpak van de uitvoerder, is in de voorwaarden de geschillenregeling opgenomen. Op grond van deze regeling kan bij bindend advies een second opinion van een scheidrechter (bindend adviseur) worden ingewonnen. In dit geval is de geschillenregeling uiteindelijk toegepast en is er op 6 november 2020 een second opinion uitgebracht door de bindend adviseur.

3.6 Gelet op het voorgaande kan de commissie de consument niet volgen in haar stelling dat de uitvoerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. Dat de rechtsbijstand is verleend door een jurist die gespecialiseerd is in het bestuursrecht maakt dit niet anders. Niet gesteld en ook niet is gebleken dat de betreffende jurist een (beroeps)fout heeft gemaakt.

Klacht over het uitblijven van een reactie en de onnodige vertraging

3.7 Het tweede klachtonderdeel ziet op het uitblijven van een reactie vanuit de uitvoerder op de diverse contactverzoeken van de consument en de onnodige vertraging die hierdoor is ontstaan bij de toepassing van de geschillenregeling. Het standpunt van de consument is dat hierdoor de kans om de saneringskosten met succes op het bedrijf te verhalen geringer - wellicht zelfs onmogelijk - is geworden.

3.8 De uitvoerder heeft al in de interne klachtprocedure, zie overweging 2.12, erkend dat er niet is gereageerd op de diverse contactverzoeken van de (gemachtigde van de) consument en dat daardoor onnodige vertraging is ontstaan bij de uitvoering van de geschillenregeling. Hiervoor heeft hij zijn excuses aangeboden. Hoewel de uitvoerder het onzorgvuldig vindt dat de consument lang heeft moeten wachten op de uitvoering van de geschillenregeling, betwist hij dat de consument hierdoor in een nadeligere positie is gebracht (schade heeft geleden). Nadat de consument een klacht had ingediend, is de geschillenregeling alsnog toegepast met een positieve uitkomst voor de consument. Vervolgens heeft de uitvoerder, door de inschakeling van de voorkeursadvocaat van de consument, conform de geldende voorwaarden rechtshulp verleend. Volgens de uitvoerder blijkt niet uit het klachtdossier dat de schade niet meer kan worden verhaald op het bedrijf.

3.9 Omdat de consument zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, zal zij gelet op de gemotiveerde betwisting door de uitvoerder haar stelling moeten bewijzen. Desgevraagd heeft de consument geen concrete informatie verstrekt waaruit blijkt dat zij door de onnodige vertraging, die door toedoen van de uitvoerder is ontstaan, in een nadeliger positie is gebracht of kosten heeft moeten maken voor juridische bijstand.

Slotsom

3.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet is gehouden de door de consument gestelde schade te vergoeden. Alle overige verwijten en argumenten die de consument heeft aangevoerd, leiden niet tot een ander oordeel. De vordering zal daarom worden afgewezen.

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.

Bijlage – Relevante correspondentie

- Op 12 maart 2020 heeft de jurist aan de consument geschreven:
  "(…)
  Er moet niet alleen aangetoond worden dat er schade is, wat die schade is en hoe hoog de schade is maar er moet ook (kort gezegd) aangetoond worden dat die schade een direct gevolg is van het verwijtbaar handelen of nalaten van een ander.

  Wij hebben gezamenlijk de conclusie getrokken dat het noodzakelijk is om terzake een deskundige in te schakelen.
  (…)
  Wij spraken af dat u een aantal deskundigen benadert en hen vraagt of hen vrij staat in deze te adviseren. Zo ja, dan adviseer ik u hen om een kostenloze (!) offerte te vragen. Ik verzoek u mij die vervolgens toe te sturen zodat wij samen de knoop kunnen doorhakken over de verdere aanpak.
  (…)"