Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0023

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. A.J.J. le Poole, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. D. Ernst, secretaris)

Datum uitspraak	9 januari 2026
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1 en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten zijn het niet eens met het bindend advies in het kader van de geschillenregeling dat hun vordering geen redelijke kans op succes heeft, omdat het bindend advies is gebaseerd op een onjuist medisch rapport. De uitvoerder heeft de rechtsbijstand dan ook ten onrechte beëindigd. De commissie is van oordeel dat niet is aangetoond dat het medisch rapport evident onjuist is, hoewel er gebreken aan kleven. Daarmee is niet komen vast te staan dat het bindend advies ernstig gebrekkig is. De uitvoerder is daarom niet tekortgeschoten in de behandeling van de zaak van de consumenten. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering wordt 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de uitvoerder.

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 consumenten hebben 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 consumenten hebben een conflict (gehad) met hun (toenmalige) woningbouw-vereniging. Zij hebben de woningbouwvereniging verweten dat zij tussen 2012 en 2014 gezondheidsschade hebben opgelopen door ziekmakende stoffen in hun woning door een warmte-terugwinningsinstallatie. In 2015 hebben de consumenten voor dat geschil beroep gedaan op hun rechtsbijstandverzekering.

2.2 Op 19 januari 2017 heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen dat de vordering van de consumenten geen redelijke kans op succes heeft, omdat de door hem in december 2016 ingeschakelde medisch adviseur[1], die huisarts van beroep is, geen causaal verband heeft vastgesteld tussen de klachten van de consumenten en de blootstelling aan de vastgestelde stoffen. De consumenten konden zich niet vinden in dat standpunt en hebben beroep gedaan op de geschillenregeling.

2.3 Een externe advocaat (hierna: de bindend adviseur) heeft in het kader van de geschillen-regeling op 31 juli 2018 in een bindend advies geoordeeld dat de vordering van de consumenten geen redelijke kans van slagen heeft, mede gelet op de inhoud van de rapporten van de voornoemde medisch adviseur. De uitvoerder heeft naar aanleiding van dit bindend advies de rechtshulp beëindigd.[2]

2.4 De consumenten hebben zich hierover beklaagd bij Kifid. De geschillencommissie heeft in haar uitspraak GC Kifid 2020-237 geoordeeld dat geen sprake is van ernstige gebreken aan het bindend advies van de bindend adviseur, dat partijen aan dit advies gebonden zijn op grond van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW) en dat de uitvoerder de rechtsbijstand mocht beëindigen.

2.5 De consumenten hebben tuchtrechtelijke klachten ingediend over, kort samengevat, de deugdelijkheid van het medisch advies van de medisch adviseur.

2.6 Op 19 juli 2023 heeft het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Den Haag beslist over de klacht van consument 2 (ECLI:NL:TGZCTG:2023:123). In de beslissing van het Centraal Tuchtcollege is vrij uitgebreid geciteerd uit de voorafgegane beslissing van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam. Het Regionaal Tuchtcollege heeft onder meer het volgende overwogen:

[1] De uitvoerder heeft in zijn verweerschrift aangegeven dat de betreffende medische adviseur als een interne medewerker kwalificeert.
[2] Zie de tekst bij randnummers 2.5 en 2.6 van uitspraak GC Kifid 2020-237.

"2.3 Klaagster heeft zich onder medische behandeling gesteld. Op verzoek van klaagster en de woningbouwvereniging heeft de GGD-H. een onderzoek naar de woningen in F. ingesteld. Deze heeft op 9 december 2014 een rapport uitgebracht waarin onder meer is opgenomen:

(...)

Bij de metingen van 7-9 november 2014 lijken er gedurende langere tijd verhoogde concentraties H2S en NH3 in de woning nr 19 te zijn, het gaat in tegenstelling tot de vorige metingen van september 2014 niet om kortdurende pieken. De indicatieve waarden die voor beide stoffen gemeten zijn, liggen fors hoger dan de gezondheidskundige grenswaarden voor continue blootstelling. Beide stoffen kunnen, naast de te verwachten geurhinder, irritatie van de slijmvliezen en luchtwegen geven. Mensen met luchtwegaandoeningen zijn hier extra gevoelig voor, hun luchtwegklachten kunnen verergeren door blootstelling aan deze stoffen. Meerdere gezinsleden van de familie A. kampen met gezondheidsproblemen, die hen extra gevoelig maakt voor deze stoffen.

De GGD adviseert om de bron van de geurhinder en van de gemeten zwavelwaterstof en ammonia op te sporen en aan te pakken. Daarnaast adviseren we na aanpak van de bron controlemetingen uit te voeren om na te kunnen gaan of de aanpak van de oorzaak afdoende is.

(...)

5.5 Het college stelt vast dat verweerder [de medisch adviseur, verduidelijking commissie], zoals hij ook zelf heeft aangegeven, in zijn rapportages van onjuiste uitgangswaarden voor zwavelwaterstof en ammonia is uitgegaan. Verweerder heeft ter terechtzitting toegelicht dat hij ten tijde van het opstellen van zijn rapportage uitgangswaarden heeft opgezocht en dat hij de door hem gevonden uitgangswaarden abusievelijk als geldend voor werk- en voor woonruimtes heeft aangemerkt; deze gelden immers, zoals hij thans ook zelf onderkent, alleen voor werkruimtes.

5.10 De conclusie van het vorenstaande is dat het college vaststelt dat verweerder in zijn rapportage van onjuiste grenswaarden is uitgegaan maar dat de overige door klaagster aangevoerde punten geen doel treffen. Al het vorenstaande in totaliteit overziend is het college dan ook van oordeel dat de door verweerder opgestelde rapportage voldoet aan de eerste vier criteria, zoals hierboven in 5.2 genoemd. Hoewel één door klaagster aangevoerd punt wel doel treft acht het college dat van onvoldoende gewicht om tot een tuchtrechtelijk verwijt te kunnen concluderen. Verweerder heeft weliswaar onjuiste grenswaarden opgenomen in zijn rapport maar die (onjuiste) waarden zijn op de uiteindelijke bevindingen en conclusies van het rapport niet van doorslaggevende betekenis geweest zodat het college daaraan ook geen doorslaggevende betekenis zal toekennen.

(...)

5.15 Voor wat betreft de conclusie van de rapportage dient het college te beoordelen of verweerder in redelijkheid tot die conclusie heeft kunnen komen. Het college oordeelt dat ook dat het geval is.

Gelet op alle verweerder ter beschikking staande stukken heeft hij in redelijkheid kunnen adviseren dat voor klaagsters klachten de (hoofd-)rol van het roken onbetwist is en de meest bepalende determinant voor progressie van haar COPD en emfyseem is en dat een directe relatie met de (gassen in de) woningen medisch niet kan worden vastgesteld."

2.7 Het Centraal Tuchtcollege heeft naar aanleiding van het beroep van de medisch adviseur beslist (ECLI:NL:TGZCTG:2023:123) dat de medisch adviseur niet de vereiste zorgvuldigheid heeft betracht, omdat hij geen kennis heeft genomen van het volledige GGD-rapport en hij bij zijn advisering is uitgegaan van onjuiste grenswaarden in de woning voor de gassen zwavelwaterstof en ammonia. Voorts heeft het Centraal Tuchtcollege overwogen:

"4.7 Met betrekking tot de vraag of het advies aan de verzekeraar op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen, oordeelt het Centraal Tuchtcollege dat de huisarts bij zijn advisering niet steeds met de vereiste zorgvuldigheid te werk is gegaan. De huisarts beschikte niet over het volledige rapport van de GGD van 9 december 2014, dat onder meer een beoordeling op gezondheidsaspecten van de resultaten van de metingen in de woning van klaagster bevatte (het rapport dat is beschreven onder rechtsoverweging 2.3 van de beslissing van het Regionaal Tuchtcollege). De huisarts had naar eigen zeggen alleen bladzijde twee van dit drie bladzijden tellende stuk ontvangen van de verzekeraar. Volgens de huisarts had hij ook zonder de twee ontbrekende bladzijden van het GGD-rapport voldoende informatie om tot een afgewogen advies te komen. Daarbij had hij van de verzekeraar te horen gekregen dat hij haast moest maken met het uitbrengen van zijn advies. Het Centraal Tuchtcollege is van oordeel dat het rapport van de GGD, gelet op de vraagstelling van de verzekeraar, die ging over de effecten van de blootstelling aan bepaalde gassen in de woning, een voor de advisering essentieel stuk is waarvan de huisarts in zijn geheel kennis had moeten nemen. Dat dit rapport niet meer te achterhalen viel is niet gebleken en is ook niet waarschijnlijk. Daarbij mag de door de huisarts gestelde spoedeisendheid – die overigens door klaagster wordt weersproken – in een geval als dit ook geen reden zijn om af te zien van het opvragen of completeren van essentiële informatie.

(...)

4.10 Het Centraal Tuchtcollege komt – alles overziend – tot het oordeel dat de huisarts in zijn adviezen in redelijkheid tot de conclusie heeft kunnen komen dat andere factoren dan de blootstelling aan bepaalde gassen in de woning – en dan met name het roken door klaagster – de oorzaak vormen van de door klaagster ervaren klachten en dat er vanuit medisch oogpunt onvoldoende aanknopingspunten zijn om de claim van klaagster te onderbouwen. Weliswaar was bij de totstandkoming sprake van een aantal onzorgvuldigheden, maar deze zijn op de uiteindelijke bevindingen en conclusies van de adviezen niet van doorslaggevende betekenis geweest."

2.8 Op 1 augustus 2023 heeft het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam een beslissing (ECLI:NL:TGZRAMS:2023:192) genomen in de tuchtrechtelijke procedure die is opgestart door consument 1. Het Regionaal Tuchtcollege heeft het volgende overwogen:

"Klachtonderdeel a) op onjuiste gronden tot advies gekomen

5.4 Ten aanzien van het verwijt dat het advies op onjuiste gronden, en daarmee in strijd met de vereiste vakkundigheid en zorgvuldigheid, tot stand is gekomen, stelt het college voorop dat het advies geen systematische beantwoording van de vraagstelling kent. Na de weergave van de bestudeerde stukken volgen onder het kopje 'E. Beschouwing (1) a.d.h.v. de vraagstelling' slechts enkele concluderende overwegingen. De beantwoording van de – uit vijf subvragen bestaande – vraagstelling, zoals onder 'B. Weergave vraagstelling' weergegeven, lijkt zich te beperken tot die naar het causaal verband. Beschouwing en conclusie lopen daarbij door elkaar heen. Derhalve kan niet worden gezegd dat wordt voldaan aan de eerste en de derde eis die aan een deugdelijk rapport moeten worden gesteld. Daarbij komt, zoals de huisarts ook heeft erkend, dat het advies niet op zichzelf kan worden bezien, maar in samenhang moet worden gelezen met en vooral voortborduurt op het eerder door hem uitgebrachte rapport over de echtgenote van klager. Uit het advies blijkt dit evenwel niet. Aan een en ander doet niet af dat, zoals de huisarts stelt, het slechts om een intern advies zou gaan. Immers, de huisarts kon weten dat het advies zou worden gebruikt voor de besluitvorming van I. [de rechtsbijstandsverzekeraar, verduidelijking commissie] over het verzoek van klager om rechtsbijstand en dus extern effect zou krijgen, hetgeen ook is gebeurd.

(...)

5.6 Naar het oordeel van het college wreekt zich hier met name het summiere karakter van de overwegingen in het advies alsmede de stelligheid waarmee deze overwegingen worden gepresenteerd. Zo wordt in het advies geen enkele aandacht besteed aan een, mede gelet op de constateringen van de longarts in 2014, mogelijk tijdelijke verergering van de longklachten van klager als gevolg van de rioolgassen. Dat de huisarts dit punt wel in gedachten had bij de opstelling van het advies, zoals ter zitting aangevoerd, neemt niet weg dat deze mogelijk tijdelijke effecten in het advies niet terugkomen.

Ook had op de vraag naar de relatie tussen de rioolgassen en de EAA [extrinsieke allergische alveolitis, verduidelijking commissie] met meer voorzichtigheid kunnen worden gereflecteerd, zoals de huisarts ook heeft erkend. Niet alleen stond de diagnose niet vast (niet PA of anderszins bevestigd), maar ook zijn er varianten van EAA die wel verband kunnen houden met blootstelling aan bepaalde gassen.

5.7 Een en ander brengt het college tot de conclusie dat dit klachtonderdeel gegrond is.

Klachtonderdeel b) onjuiste conclusie

5.8 Ondanks de vastgestelde gebreken van het advies van de huisarts volgt het college klager niet in zijn verwijt dat hij ten onrechte de conclusie heeft getrokken dat er geen medische argumenten waren die wezen op vergiftiging door het inademen van de rioolgassen in de woning. Klager leed aan een scala van aandoeningen, die weliswaar mogelijk tijdelijk zijn verergerd door de blootstelling aan de rioolgassen, maar oorzakelijk daaraan niet kunnen worden toegeschreven. Daarbij wijst het college erop dat zij de conclusie van het advies slechts marginaal kan toetsen. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond."

2.9 De medisch adviseur is in beroep gegaan tegen deze beslissing (zie nr. 2.12 hierna).

2.10 In 2023 hebben de consumenten twee klachten ingediend bij Kifid. Zij hebben aangevoerd dat gebleken is dat het oordeel over de redelijke kans op succes van de vordering van de consumenten is gebaseerd op een ondeugdelijk medisch rapport. De andere klacht zag op het delen van het medisch rapport van de medisch adviseur met de woningbouwvereniging en het stuitingsverzoek dat namens hun inmiddels helaas overleden zoon is gestuurd. Beide klachten zijn op 7 februari 2024 op een zitting behandeld. Ter zitting is besproken dat voor een verdere beoordeling door de geschillencommissie het beroep bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg zou worden afgewacht. Partijen hebben ter zitting afgesproken dat beide klachtdossiers worden gesloten en dat de consumenten na de beslissing van het Centraal Tuchtcollege direct een nieuwe klacht mogen indienen bij Kifid. Daarnaast is afgesproken dat de uitvoerder schriftelijk zal reageren op twee vragen van de consumenten, te weten:

1. Waarom heeft DAS destijds namens de zoon in het geschil met de woningbouw-vereniging een stuitingsbrief verzonden?
2. Hoe kan het dat het medisch advies bij de woningbouwvereniging terecht is gekomen?

2.11 De uitvoerder heeft per brief van 19 februari 2024 op de vragen gereageerd. De uitvoerder heeft aangegeven vraag 1 niet te kunnen beantwoorden op basis van de stukken in de dossiers waarover zij beschikt en dat zij niet correct heeft gehandeld als het versturen van de stuitingsbrief namens de zoon in april 2017 niet met de consumenten is afgestemd. Met betrekking tot vraag 2 heeft de uitvoerder aangegeven dat het haar niet bekend is of en, zo ja, hoe en wanneer een medisch advies over consument 2 bij de woningbouwvereniging terecht zou zijn gekomen.

2.12 Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Den Haag heeft op 24 juli 2024 een beslissing (ECLI:NL:TGZCTG:2024:138) genomen over het beroep van de medisch adviseur tegen de beslissing van het Tuchtcollege van 1 augustus 2023 in de zaak van de consument 1. Het Centraal Tuchtcollege heeft het beroep verworpen en heeft het volgende overwogen:

"4.4 De behandeling van de zaak in beroep heeft het Centraal Tuchtcollege geen aanleiding gegeven tot de vaststelling van andere feiten of tot andere beschouwingen en beslissingen dan die van het Regionaal Tuchtcollege. Het Centraal Tuchtcollege is het eens met de overwegingen van het Regionaal Tuchtcollege onder '5. De overwegingen van het college' en neemt deze hier over. Daarmee sluit het Centraal Tuchtcollege zich aan bij het oordeel van het Regionaal Tuchtcollege dat de advisering van de huisarts niet aan alle tuchtrechtelijk daaraan te stellen eisen voldoet. Voor de vastgestelde tekortkomingen vindt het Centraal Tuchtcollege de maatregel van waarschuwing passend. Het Centraal Tuchtcollege hecht eraan nog het volgende op te merken. Op de zitting heeft de huisarts toegelicht op welke wijze hij als medisch adviseur met de letselschadejurist van I. [de rechtsbijstandsverzekeraar, verduidelijking commissie] samenwerkte. Deze werkwijze hield onder meer in dat zij beiden regelmatig mondeling overleg hadden over de dossiers van klager en zijn echtgenote en de onderlinge samenhang tussen deze dossiers. Hieraan doet niet af dat de huisarts in zijn rol als medisch adviseur een eigen verantwoordelijkheid heeft om zijn advies over klager aan de hand van daartoe opgestelde criteria vast te leggen, zodat het advies ook toetsbaar is. Dit betekent onder meer dat voor een buitenstaander duidelijk en begrijpelijk moet zijn welke vragen aan de adviseur zijn gesteld, wat diens antwoorden op deze vragen zijn, en op grond van welke feiten en overwegingen deze antwoorden in het advies tot stand zijn gekomen."

2.13 Op 31 januari 2025 hebben de consumenten (conform de eerder ter zitting gemaakte afspraak) opnieuw een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.14 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 16.418,54 vermeerderd met de wettelijke rente, dan wel het aansprakelijk stellen van de medisch adviseur voor dit bedrag door de uitvoerder. Dit bedrag ziet op a. het door een advocaat laten meekijken met 'het bouwdossier' ad € 2.624,70; b. de kosten van een medisch adviseur ad € 1.397,55; c. de kosten van bijstand van een jurist bij het Medisch Tuchtcollege ad € 996,29 en d. het salaris voor de zorg voor de zoon ad. € 11.400,--. De consumenten lichten hun standpunt nader toe.

2.15 Met betrekking tot het punt onder a. hebben de consumenten aangevoerd dat zij een advocaat hebben laten meekijken in 'het bouwdossier', omdat dit dossier moeizaam liep bij de uitvoerder. De nota van de advocaat hebben de consumenten aangeleverd.

2.16 Het punt onder b. ziet op de kosten van een medisch adviseur die is ingeschakeld op advies van de door de consumenten ingeschakelde advocaat om aan te tonen dat het medisch rapport van de door de uitvoerder ingeschakelde medisch adviseur onjuist is. Deze medisch adviseur, die longarts van beroep is, heeft vastgesteld dat het medisch rapport ten onrechte is gebaseerd op werkvloerwaardes en dat geen rekening is gehouden met tijdelijke verergering van klachten. Het medisch rapport is daarom onjuist.

2.17 Het punt onder c. ziet op de kosten van de jurist die de consumenten hebben ingeschakeld voor de klachtprocedure bij het Medisch Tuchtcollege. De consumenten hebben een jurist ingeschakeld die meer verstand had van het medisch traject. De consumenten hebben dit onderbouwd met een factuur.

2.18 Met betrekking tot het punt onder d. hebben de consumenten erop gewezen dat consument 1 een salaris ontving voor de zorg voor de zoon. Toen consument 1 in 2013 ziek werd, kreeg hij dit salaris niet langer uitgekeerd. Dit zijn gederfde inkomsten die zijn veroorzaakt door ziekte veroorzaakt door de woningbouwvereniging.

2.19 De consumenten stellen dat zij de schade onder punt a. tot en met d. hebben geleden door tekortschieten door de uitvoerder in de behandeling van hun zaak tegen de woningbouw-vereniging. De uitvoerder heeft ten onrechte de behandeling van hun zaak beëindigd. Het Centraal Tuchtcollege heeft geoordeeld dat het medisch rapport van de medisch adviseur niet aan de gestelde eisen voldoet. Gebondenheid aan het bindend advies waarop de beëindiging door de uitvoerder is gebaseerd is daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

2.20 De inhoud van het medisch rapport is mede niet juist door de vraagstelling van de behandelaar van de uitvoerder aan de medisch adviseur. Zo is niet gevraagd hoe de medische situatie was tijdens de bewoning. Ook is bij de medisch adviseur op spoed aangedrongen waardoor het rapport onzorgvuldig is opgesteld. De behandelaar van de uitvoerder heeft het medisch advies bijgestuurd.

2.21 De consumenten klagen ook over het contact met de medisch adviseur. Zij hebben de uitvoerder verzocht om contact met de medisch adviseur die het medisch rapport heeft opgesteld. De uitvoerder heeft dit geweigerd, omdat zij dit geen gebruikelijk verzoek vinden. Dit bleek tijdens de tuchtrechtelijke procedure niet het geval te zijn.

2.22 Daarnaast hebben de consumenten nog geen antwoord gekregen op de vragen die de uitvoerder zou beantwoorden na de hoorzitting van 7 februari 2024. De consumenten vragen zich nog steeds af waarom op 4 april 2017 een stuitingsverzoek (ook voor de zoon) naar de woningbouwvereniging is gestuurd met de mededeling dat ‘de kwestie’ nog in onderzoek was. Het dossier was op dat moment al gesloten en er had nog geen enkel contact plaatsgevonden met de woningbouwvereniging. Het antwoord van de uitvoerder in de brief van 19 februari 2024 is voor de consumenten niet voldoende.

2.23 De consumenten vragen zich ook af hoe het medisch rapport bij de woningbouwvereniging terecht is gekomen. De uitvoerder ontkent dit namelijk niet. Het antwoord van de uitvoerder in de brief van 19 februari 2024 is voor de consumenten niet voldoende.

Het verweer

2.24 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de uitvoerder verplicht is de door de consumenten gestelde schades te vergoeden. Hun belangrijkste punt is de beëindiging van de rechtsbijstand door de uitvoerder naar aanleiding van het bindend advies van de bindend adviseur in het kader van de geschillenregeling.

3.2 De consumenten en de uitvoerder zijn in beginsel gebonden aan het bindend advies van de bindend adviseur, tenzij dit in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming van het advies in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 7:904 BW).

3.3 Verder hebben de consumenten op grond van het aansprakelijkheidsrecht alleen recht op schadevergoeding, als de uitvoerder zijn verplichting(en) jegens hen heeft geschonden en zij daardoor schade hebben geleden.

3.4 Het is aan de consumenten om feiten en omstandigheden te stellen en bij betwisting te bewijzen waaruit volgt dat gebondenheid aan het bindend advies naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hetzelfde geldt voor de schadevergoeding: de consumenten moeten aantonen dat de uitvoerder zijn verplichting(en) jegens hen heeft geschonden en dat zij daardoor schade hebben geleden. Deze last van de consumenten om te stellen en te bewijzen volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).

Er kleven gebreken aan het medisch rapport

3.5 De commissie is het met de consumenten eens dat er gebreken kleven aan het medisch advies. De commissie verwijst naar de citaten van de verschillende tuchtcolleges bij nrs. 2.6, 2.7, 2.8 en 2.12 hiervoor, waaruit dit duidelijk blijkt. De commissie wijst er in dit verband op dat de medisch adviseur een waarschuwing heeft gekregen.

3.6 De commissie vindt het voorts begrijpelijk dat de consumenten wijzen op de overwegingen *"Daarbij had hij van de verzekeraar te horen gekregen dat hij haast moest maken met het uitbrengen van zijn advies."* en *"Deze werkwijze hield onder meer in dat zij beiden regelmatig mondeling overleg hadden over de dossiers van klager en zijn echtgenote en de onderlinge samenhang tussen deze dossiers"* in de tuchtrechtelijke beslissingen. Uit deze overwegingen spreekt immers dat een behandelaar van de uitvoerder niet de nodige distantie heeft betracht in het kader van het gevraagde medisch advies.

3.7 De bindend adviseur is bij het opstellen van zijn bindend advies in het kader van de geschillenregeling voor een belangrijk deel uitgegaan van het medisch advies.[3] Dat medisch advies is echter ondeugdelijk gebleken. De commissie begrijpt dat en waarom de consumenten hier een punt van maken.

Toch kunnen de vorderingen tot schadevergoeding van de consumenten niet worden toegewezen

3.8 Onderdeel van het medisch advies was de vraag of een causaal verband bestaat tussen de gezondheidsschade van de consumenten en wat zij de woningbouwvereniging verwijten. Dit deel van het medisch advies heeft de tuchtrechtelijke procedures (grotendeels) doorstaan. In de tuchtrechtelijke procedure opgestart door consument 2 heeft het Regionaal Tuchtcollege overwogen dat de medisch adviseur in redelijkheid heeft kunnen adviseren dat voor haar klachten de (hoofd-)rol van het roken onbetwist is. Roken is de meest bepalende determinant voor progressie van haar COPD en emfyseem en een directe relatie met de (gassen in de) woningen kan medisch niet worden vastgesteld. In de tuchtrechtelijke procedure opgestart door consument 1 heeft het Regionaal Tuchtcollege overwogen dat het consument 1 niet volgt in zijn verwijt dat de medisch adviseur ten onrechte de conclusie heeft getrokken dat er geen medische argumenten waren die wezen op vergiftiging door het inademen van de rioolgassen in de woning. Consument 1 leed aan een scala van aandoeningen, die weliswaar mogelijk tijdelijk zijn verergerd door de blootstelling aan de rioolgassen, maar oorzakelijk daaraan niet kunnen worden toegeschreven. Bij deze stand van zaken moet worden aangenomen dat het vorderen van schadevergoeding van de woningbouwvereniging zeer waarschijnlijk niet zal slagen, omdat het causale verband tussen de rioolgassen en de gezondheidsschade niet kan worden aangetoond. Dat wil overigens niet zeggen dat het causale verband er nooit geweest is; het kan alleen op basis van de informatie in het dossier niet worden aangetoond.

3.9 De consumenten hebben erop gewezen dat het Regionaal Tuchtcollege heeft overwogen dat zij de conclusie van het advies van de medisch adviseur slechts marginaal kan toetsen (zie nr. 2.8 hiervoor). De commissie twijfelt er echter niet aan dat de consumenten aan bepaalde aandoeningen leden. Consument 2 rookte en leed aan COPD. Consument 1 leed ook aan COPD en aan diabetes. Dit staat in de tuchtrechtelijke beslissingen. Zou de woningbouwvereniging worden aangesproken tot schadevergoeding, dan zal zij ongetwijfeld die aandoeningen deel laten uitmaken van haar verweer.

3.10 Het voorgaande betekent dat de beoordeling van de bindend adviseur dat de vordering van de consumenten geen redelijke kans van slagen heeft voldoende gemotiveerd is en ook inhoudelijk alleszins te verdedigen is. Het is daarom naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar dat de consumenten gebonden zijn aan het bindend advies van de bindend adviseur.

[3] Zie de tekst bij randnummer 2.6 van uitspraak GC Kifid 2020-237.

De uitvoerder heeft de rechtsbijstand op basis van dat bindend advies mogen beëindigen en is niet aansprakelijk voor de door de consumenten gestelde schade.

De antwoorden van de uitvoerder op de vragen van de consumenten

3.11 De consumenten zitten met veel vragen over gebeurtenissen die volgens hen hebben plaatsgevonden, zo blijkt uit de door hen bij Kifid ingediende stukken. Zij vragen zich bijvoorbeeld af waarom de uitvoerder de medisch adviseur niet gevraagd heeft hoe de medische situatie was toen zij in hun woning verbleven. De commissie kan hen daarmee echter niet helpen. De commissie is niet bevoegd om de uitvoerder te dwingen interne stukken te overhandigen.

3.12 De uitvoerder heeft in haar brief van 19 februari 2024 antwoord gegeven op twee specifieke vragen van de consumenten (zie nr. 2.10 hiervoor). De commissie vindt die antwoorden afdoende. Het staat niet vast dat de woningbouwvereniging in het bezit is van enig medisch rapport vervaardigd door de medisch adviseur in opdracht van de uitvoerder. De commissie heeft daarvan althans geen bewijs gezien. Zij houdt het voor mogelijk dat op dit punt sprake is van een vergissing; de meetresultaten van de GGD zijn gedeeld met de woningbouw-vereniging. Dit blijkt uit de beslissing van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheids-zorg Den Haag van 19 juli 2023. Daarin staat: *"Ook stelt het college vast dat in het overzicht huisartsenjournaal nadere informatie is opgenomen over het contact dat de huisarts op 23 december 2014 had met de GGD en waarover de huisarts noteerde: (...) Rapport is verstuurd naar de woningbouwvereniging."* Het woord 'Rapport' ziet echter op het rapport van de GGD, niet op het medisch rapport van de medisch adviseur.

3.13 Daarnaast heeft de uitvoerder aangegeven dat het niet correct is als de stuiting (mede) namens de zoon van de consumenten niet vooraf met hen is afgestemd. Dat vindt de commissie voldoende. Dat de consumenten schade hebben geleden door de stuiting (mede) namens de zoon, is niet gebleken.

Slotsom

3.14 Gelet op het voorgaande is de uitvoerder niet tekortgeschoten in de behandeling van de zaak van de consumenten. De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 900 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

"1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.

2. De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing.

3. Een bewijsovereenkomst staat met een vaststellingsovereenkomst gelijk voor zover zij een uitsluiting van tegenbewijs meebrengt.

4. Deze titel is niet van toepassing op de overeenkomst van arbitrage.

Artikel 904 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

"1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.

2. Indien de beslissing van een partij of een derde vernietigd wordt, nietig blijkt of niet binnen een aan die partij of derde daartoe te stellen redelijke termijn wordt verkregen, kan de rechter een beslissing geven, tenzij uit de overeenkomst of de aard van de beslissing voortvloeit dat zij op andere wijze moet worden vervangen.

Artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

"De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit."