

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0142

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	18 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor een geschil met zijn verzekeraar over de afhandeling van een schadeclaim op de opstalverzekering. De uitvoerder is van mening dat onvoldoende vaststaat dat de schade die de consument stelt door storm is veroorzaakt. De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden. De consument stelt in zijn reactie op het verweer van de uitvoerder dat deze de uitvoering van de geschillenregeling heeft getraineerd. De commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet behandelbaar is, omdat de consument hierover niet eerder tijdens de interne klachtprocedure bij de uitvoerder heeft geklaagd. De consument heeft de uitvoerder ook verzocht om een expert in te schakelen. Daarnaast wil de consument dat de uitvoerder gerechtelijke stappen onderneemt tegen de verzekeraar. Hij doet daarvoor een beroep op zijn recht op de vrije advocaatkeuze gedaan. De uitvoerder heeft beide verzoeken afgewezen. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten door de verzoeken van de consument af te wijzen. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 stukken van de consument en 7) de reactie daarop 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 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 bij de verzekeraar een opstalverzekering en een rechtsbijstand-verzekering. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder overgedragen. Op de rechtsbijstandverzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-01-221, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 De consument heeft op 20 mei 2022 een schade bij de verzekeraar gemeld. Hij vermoedde dat trillingen door werkzaamheden van een bouwbedrijf op de grote parkeerplaats voor zijn woning scheuren in de muren en de tegelvloer van zijn woning hadden veroorzaakt. De verzekeraar heeft de schadeclaim op de opstalverzekering afgewezen. Omdat de consument het niet eens was met de afwijzing van de verzekeraar, heeft hij de uitvoerder op 4 oktober 2022 om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder was van mening dat er geen redelijke kans op succes was en heeft de consument de geschillenregeling aangeboden. De geschillenregeling is niet uitgevoerd omdat de uitvoerder de consument ter oplossing van het geschil een afkoopbedrag van € 1.500,- heeft aangeboden. De consument heeft dit voorstel geaccepteerd, zodat hij met het bedrag zelf een bouwpatholoog kon inschakelen voor de schades aan zijn woning. De uitvoerder heeft zijn dossier na betaling van het bedrag gesloten.
- 2.3 Op 7 augustus 2023 heeft de consument de uitvoerder opnieuw om rechtsbijstand verzocht voor een geschil met de verzekeraar. Dit keer ging over het kitwerk van de dakkapel dat steeds losliet en over een kapotte scharnier van een brandwerende binnendeur. Beide schades zijn volgens de consument veroorzaakt door drie zware stormen van februari 2022. De verzekeraar heeft de consument een afkoopsom van € 500,- aangeboden, maar de consument wenst dat de verzekeraar dekking verleent zodat de schade hersteld kan worden.
- 2.4 De uitvoerder heeft dekking verleend en de gemelde kwestie in behandeling genomen. De behandelaar heeft de verzekeraar bij brief van 19 september 2023 verweten dat die de claim van de consument heeft afgewezen zonder deugdelijk onderzoek te verrichten. De verzekeraar heeft als reactie hierop aangegeven dat hij bereid is om eenmalig de kosten van het kitwerk te vergoeden. Maar de schade aan het scharnier wilde de verzekeraar niet vergoeden omdat niet was gebleken dat die is ontstaan door een verzekerde gebeurtenis. De consument heeft de behandelaar vervolgens verzocht om expertise aan het scharnierwerk van de deur te laten uitvoeren. De behandelaar heeft dit verzoek bij brief van 10 november 2023 afgewezen, omdat de consument daarvoor zelf moet zorgen.

Hij krijgt de expertisekosten van de verzekeraar pas vergoed, als de expert hem in het gelijk stelt. Daarnaast heeft de behandelaar de consument erop gewezen dat hij al eerder expertisekosten vergoed heeft gekregen voor schade aan zijn woning door dezelfde storm. De consument was het hier niet mee eens. Tussen de behandelaar en de consument is een discussie ontstaan over het inschakelen van een expert en de betaling van de kosten ervan.

- 2.5 De consument heeft op 12 november 2023 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de behandelaar. De uitvoerder heeft de verdere behandeling van de zaak aan een andere behandelaar overgedragen om de consument in zijn klacht tegemoet te komen. De tweede behandelaar heeft de consument bij brief van 31 januari 2024 gevraagd of hij ten aanzien van het geschil over het kitwerk akkoord wenst te gaan met één van de door de verzekeraar aangeboden opties. Voor wat betreft de schade aan het scharnier van de binnendeur heeft de tweede behandelaar de consument meegedeeld dat zij zonder nader bewijs geen redelijke kans op succes aanwezig acht. Zij heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om voor het verkrijgen van bewijs een onafhankelijke expert in te schakelen. De kosten van het inschakelen van een expert komen voor rekening van de consument. Pas als de uitvoerder met het expertiserapport de verzekeraar met succes kan aanspreken, worden de expertisekosten vergoed.
- 2.6 De consument heeft beroep op de geschillenregeling gedaan omdat hij het niet eens is met het haalbaarheidsstandpunt van de tweede behandelaar. De uitvoerder heeft de consument op 20 maart 2024 bevestigd dat in het kader van de geschillenregeling een scheidsrechter zal worden verzocht om een bindend advies te geven over de vraag of de zaak van de consument een redelijke kans van slagen heeft.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt over de rechtsbijstandverlening door de uitvoerder. De klacht ziet erop dat de uitvoerder de consument zijn rechten ontnemt en niet op zijn vragen reageert. De consument heeft zijn vordering op het klachtformulier als volgt omschreven: *“Alsnog achmea rechtsbijstand dwingen om mijn (volledige dekking) rechten te geven”*.
- 2.8 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat de uitvoerder zijn verzoek om expertise te laten verrichten ten onrechte heeft afgewezen. De consument heeft diverse offertes overgelegd waaruit blijkt dat sprake is van stormschade. De uitvoerder moet daarom, in overeenstemming met de voorwaarden, alsnog een expertise op zijn kosten laten uitvoeren.
- 2.9 De opstalverzekeraar is herhaaldelijk zonder succes aangesproken. Dit brengt mee dat het voor de hand ligt de verzekeraar in rechte te betrekken. De consument heeft hiervoor een beroep op zijn recht op vrije advocaatkeuze gedaan, maar de uitvoerder heeft dit verzoek vooralsnog ten onrechte afgewezen.

- 2.10 Daarnaast heeft de uitvoerder voortdurend de uitvoering van de geschillenregeling getraineed door de zaak pas na drie maanden door te zetten naar de afdeling Inkoop en Uitbestedingen.
- 2.11 Verder betwist de consument het standpunt van de uitvoerder dat hij voor dezelfde schade al eerder expertisekosten vergoed heeft gekregen. Het ging namelijk om een ander geschil met de verzekeraar over andere schades aan de woning. De afwijzing van het verzoek om inschakeling van een expert, is dan ook niet terecht.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten en, als dit het geval is, of de uitvoerder alsnog een expert moet inschakelen om het scharnierwerk aan de binnendeur te onderzoeken of de behandeling van de zaak aan een door de consument te kiezen advocaat uit te besteden. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de rechtsbijstandverzekering. Voordat zij inhoudelijk ingaat op de klacht, zal de commissie eerst ingaan op de stelling van de uitvoerder dat de klacht gedeeltelijk niet behandelbaar is.

De behandelbaarheid

- 3.2 De uitvoerder stelt dat de klacht van de consument over het traag opstarten van de geschillenregeling niet behandelbaar is.
- 3.3 In vraag 6 van het Reglement is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtenprocedure doorlopen.

(...)”

- 3.4 Het is de commissie uit de aanwezige stukken in het dossier niet gebleken dat de consument eerst bij de uitvoerder heeft geklaagd over het onvoldoende voortvarend uitvoeren van de geschillenregeling. Dit betekent dat deze klacht niet behandelbaar is.

De consument moet de kosten van de deskundige zelf dragen

- 3.5 De consument heeft de uitvoerder verzocht om een expert in te schakelen, die onderzoek kan doen naar de oorzaak van de schade. De uitvoerder heeft verzoek afgewezen. De vraag of de consument op kosten van de uitvoerder een deskundige mag inschakelen, moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de voorwaarden zijn daarbij leidend.
- 3.6 In artikel 16 van de voorwaarden is bepaald dat de verzekerde zijn stelling met een deskundigenrapport moet onderbouwen als de uitvoerder om extra informatie vraagt. Daarnaast staat in de bepaling dat de verzekerde de kosten voor het inschakelen van een deskundige zelf betaalt. Alleen als het rapport de stelling van de consument onderbouwt, betaalt de uitvoerder de redelijke kosten achteraf.
- 3.7 Naar het oordeel van de commissie mag de uitvoerder zich beroepen op artikel 16 van de voorwaarden. De commissie kan de uitvoerder volgen in zijn standpunt dat hij voor verdere rechtsbijstandverlening meer informatie nodig heeft om vast te kunnen stellen wat de oorzaak van de schade is. Dit brengt mee dat de uitvoerder van de consument mag verlangen dat hij nadere informatie verstrekt, zoals een deskundigenrapport, als hij nog verdere rechtsbijstand wenst van de uitvoerder.

De consument kan (vooralsnog) geen beroep doen op de vrije advocaatkeuze

- 3.8 In artikel 23 van de voorwaarden staat dat een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige mag kiezen als de uitvoerder vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden of als de verzekerde en de tegenpartij allebei rechtsbijstand van de uitvoerder krijgen. De uitvoerder heeft het beroep van de consument op de vrije advocaatkeuze afgewezen, omdat geen van beide situaties zich volgens de uitvoerder op dit moment voordoen. De uitvoerder stelt dat de consument zijn stellingen eerst moet (laten) onderbouwen.
- 3.9 In artikel 9 van de voorwaarden staat dat een consument alleen aanspraak kan maken op rechtsbijstand, zo lang er een redelijke kans op succes is. Dit betekent dat de uitvoerder geen rechtsbijstand (meer) hoeft te verlenen als er geen redelijke kans van slagen (meer) is. De uitvoerder vindt dat een redelijke kans van slagen ontbreekt, wil de rechtsbijstand staken en weigert daarom de zaak aan een advocaat over te dragen. Het staat de uitvoerder vrij dit standpunt in te nemen.¹ Voor de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met de uitvoerder over het ingenomen haalbaarheidsstandpunt is de geschillenregeling bedoeld, zoals omschreven in artikel 22 van de voorwaarden. Het verschil van mening over de haalbaarheid kan dan worden voorgelegd aan een scheidsrechter die optreedt als bindend adviseur.

¹ Zie ook GC Kifid 2021-0534, GC Kifid 2024-0523 en GC Kifid 2024-0977, te vinden op www.kifid.nl.

Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat de uitvoerder de geschillenregeling aan de consument heeft aangeboden en dat de consument hiervan gebruik heeft gemaakt. De commissie is niet bekend met het bindend advies van de scheidsrechter. Wat hiervan ook zij, voor de beoordeling van de klacht kan de uitkomst van de geschillenregeling in het midden blijven. Tot meer was de uitvoerder jegens de consument namelijk niet gehouden. Van een tekortkoming uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering is dan ook geen sprake. Dit onderdeel van de klacht is dus ongegrond.

De overgelegde offertes zijn niet voldoende

- 3.10 De consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt dat de schade door storm is veroorzaakt aanvullend nog een tweetal offertes overgelegd. De commissie deelt het standpunt van de uitvoerder dat deze offertes niet als bewijs voor de stelling van de consument kunnen dienen. Uit deze offertes van de aannemers blijkt namelijk niet dat die aannemers onderzoek hebben gedaan naar de oorzaak en de omvang van de schade. Ook dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

De overige klachten van de consument

- 3.11 Verder klaagt de consument erover dat de uitvoerder ten onrechte een ander dossier heeft betrokken bij de beoordeling van het verzoek van de consument om een expert in te schakelen. De uitvoerder heeft in zijn brief van 16 februari 2024 erkend dat het inderdaad om twee aparte geschillen met de verzekeraar gaat en dat het niet juist was om het dossier uit 2022 te betrekken bij het verzoek van de consument om een expert in te schakelen. De uitvoerder vindt het jammer dat dit klachtonderdeel onvoldoende is meegenomen in de interne klachtbehandeling. Voor deze gang van zaken heeft de uitvoerder de consument zijn excuses aangeboden en dat volstaat. Dit klachtonderdeel behoeft dan ook geen verdere bespreking.

Conclusie

- 3.12 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument over het niet voortvarend uitvoeren van de geschillenregeling niet behandelbaar is. Verder is niet komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Op basis van de door partijen overgelegde stukken is hij dan ook niet gehouden om een expert in te schakelen of de behandeling aan een externe advocaat uit te besteden. Deze klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de klacht van de consument over het opstarten van de geschillenregeling niet behandelbaar is. Voor het overige wijst de commissie de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 verzekeringsvoorwaarden

LEX-RV-01-221

9. Wat is verzekerd?

Rechtsbijstand.

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
- Doorjuristen 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.

16. Wat doet een verzekerde als Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraagt?

De verzekerde stuurt een verklaring met uitleg over hoe het geschil ontstond. De verzekerde stuurt alle documenten over het geschil, de oorzaak en de gevolgen. De verzekerde onderbouwt zijn stelling met een deskundigenrapport.

- De verzekerde betaalt deze kosten zelf.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
- Alleen als het rapport zijn stelling onderbouwt.

23. Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?

Als een verzekerde en tegenpartij allebei rechtsbijstand van Achmea Rechtsbijstand krijgen.

Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.