Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0860

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	8 oktober 2024
Klacht van	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
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

De uitvoerder heeft de consument geen verdere rechtshulp verleend omdat hij geen mogelijkheden ziet om het door de consument gewenste resultaat te behalen. De consument is het hier niet mee eens. Zij vindt dat er afspraken zijn gemaakt die losstaan van de haalbaarheid van de zaak en op grond waarvan de uitvoerder haar verdere rechtshulp moet verlenen. De commissie oordeelt dat de afspraak dat alles in het werk zou worden gesteld om tot een oplossing te komen, onverlet laat dat de uitvoerder een standpunt mag innemen over de haalbaarheid van de zaak en dat de geschillenregeling uit de voorwaarden dan moet worden toegepast. Uit het klachtdossier blijkt niet dat er los van de brief van 5 mei 2023 nog afspraken zijn gemaakt die losstaan van de haalbaarheid van de zaak en op grond waarvan de uitvoerder de consument verdere rechtshulp dient te verlenen. De klacht is ongegrond en 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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 en haar toenmalige echtgenoot hebben in 2002 in het kader van hun echtscheiding een (bemiddelings)advocaat (hierna: de advocaat) ingeschakeld. De advocaat heeft toen toegezegd om na de echtscheiding de formulieren voor het verdelen van het pensioen van de toenmalige echtgenoot (hierna: de ex-partner) bij het pensioenfonds in te dienen. De echtscheiding is in 2003 uitgesproken.

2.2 De ex-partner van de consument is in 2022 met pensioen gegaan. De consument heeft toen ontdekt dat de advocaat de formulieren voor de verevening van het pensioen niet heeft ingediend bij het pensioenfonds. Gevolg hiervan is dat er geen pensioenverevening is toegepast en dat het pensioenfonds het pensioen niet direct aan de consument uitbetaalt.

2.3 De consument heeft op 11 juli 2022 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor het geschil met de advocaat. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een jurist (hierna: jurist 1) aangesteld om de consument bij te staan.

2.4 In maart 2023 is de behandeling van de zaak, na een klacht van de consument, overgedragen aan een andere jurist (hierna: jurist 2).

2.5 In de brief van 5 mei 2023 heeft jurist 2 de consument het volgende geschreven:

> *"(...)*
> *In deze brief leg ik uw mogelijkheden uit en vat ik mijn plan van aanpak samen.*
> *(...)*
> *Een redelijke kans van slagen om uw wenst met juridische middelen te behalen is er dan ook niet. Wel bestaat bij u en bij mij de hoop dat beide partijen 'het juiste' doen.*
>
> *Wij hebben afgesproken dat ik u een conceptbrief voor de wederpartij toezend waarin de advocaat wordt aangesproken op haar toezegging en wordt verzocht alsnog het mogelijke te doen verdeling van het pensioen te bewerkstelligen.*
> *(...)*
> *Als de wederpartij niet reageert, zal ik haar een herinnering zenden of bellen. Wijst de wederpartij af, dan zeg ik u toe dat ik nog eenmalig per telefoon contact op zal nemen met de wederpartij, met als doel haar te overtuigen alsnog contact op te nemen met de pensioenverzekeraar.*
>
> *Leidt dit niet tot het gewenste resultaat, dan zie ik geen verdere juridische mogelijkheden meer. In dat geval zal ik u de uitkomst mededelen en mijn dossier sluiten. Als het daarop aankomt, vindt u dat een teleurstellende uitkomst. We hebben die mogelijkheid telefonisch al met elkaar besproken.*
> *(...)"*

2.6 In zijn brief van 17 mei 2023 heeft jurist 2 de advocaat verzocht om de overeenkomst uit 2002 na te komen door toezending aan het pensioenfonds van alle benodigde documenten en door te bewerkstelligen dat het pensioen op de juiste wijze wordt verdeeld. Daarin staat ook vermeld dat de consument ervan uitgaat dat de advocaat haar verantwoordelijkheid neemt en alles in het werk stelt om een oplossing te bereiken.

2.7 In de brief van jurist 2 aan de advocaat van 7 juni 2023 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Op 22 mei jl. spraken wij elkaar over het verzoek van mijn cliënte mevrouw [naam van de consument]. U heeft toegezegd te zoeken naar een oplossing voor het probleem van cliënte. Wij hebben op dat moment afgesproken dat ik u na overleg met cliënte nader zou berichten en ook de benodigde informatie zou opvragen.*
> *(...)*
> *Namens cliënte verzoek ik u contact te zoeken met het pensioenfonds om te bereiken dat het pensioen alsnog wordt verdeeld. Zoals besproken in ons telefoongesprek van 22 mei is alleen het indienen van het formulier onvoldoende en kan er waarschijnlijk meer worden bereikt door u als voormalig advocate van beide ex-echtgenoten. Het is daarom zaak het verzoek op de juiste wijze in te kleden, zodat het pensioenfonds het belang begrijpt van verdeling, zelfs als zij strikt genomen daartoe wellicht niet meer gehouden is.*
> *(...)"*

2.8 De advocaat heeft het pensioenfonds in haar brief van 18 juli 2023 verzocht om over te gaan tot verevening van het pensioen. Daarnaast heeft de advocaat het pensioenfonds verzocht om een specificatie te verstrekken van het deel waar de consument recht op heeft zodat de consument kan controleren of de ex-partner het juiste bedrag overmaakt. Het pensioenfonds heeft de verzoeken in zijn brief van 25 juli 2023 afgewezen.

2.9 De advocaat heeft de uitvoerder bij brief van 14 augustus 2023 bericht over de reactie van het pensioenfonds. Daarin heeft de advocaat nog aangeboden om de ex-partner van de consument aan te schrijven met het verzoek om het pensioenfonds toestemming te geven om de specificatie van de pensioengelden met de consument te delen.

2.10 In zijn brief van 15 augustus 2023 laat jurist 2 de consument weten dat de mogelijkheden zijn uitgeput en dat hij juridisch gezien niets meer voor de consument kan betekenen.

2.11 Op 30 augustus 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder.

2.12 Hierna heeft de consument de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.13 De consument klaagt over de rechtshulp die jurist 2 heeft verleend. Nadat jurist 1 de consument niet netjes had behandeld en geen rechtsbijstand had verleend, begon alles weer opnieuw voor de consument. Met jurist 2 zijn duidelijke afspraken gemaakt maar die zijn niet nagekomen. Zo was afgesproken dat alles in het werk zou worden gesteld om tot een oplossing te komen en dat het verzoek aan het pensioenfonds op juiste wijze moest worden ingekleed. Het verzoek dat de advocaat heeft ingediend is allesbehalve goed. Daarnaast is zeker niet alles in het werk gesteld om tot een oplossing te komen. De consument heeft meermaals haar ongenoegen geuit over de advocaat maar jurist 2 reageerde daar amper op. Jurist 2 weigerde verdere rechtshulp te verlenen terwijl de zaak al ruim een jaar speelde. De consument begrijpt dat de fouten, daden en werkwijze van de advocaat niet direct te wijten zijn aan de uitvoerder maar de consument stelt de uitvoerder wel aansprakelijk voor het feit dat zij daar verder niet in is bijgestaan.

2.14 De advocaat heeft nog aangeboden om de ex-partner van de consument aan te schrijven voor het geven van toestemming voor het delen van gegevens. De consument zou nog over dat aanbod nadenken maar jurist 2 heeft het dossier, zonder de consument hiernaar te vragen, al gesloten.

2.15 Op 27 september 2023 heeft de consument een telefoongesprek gevoerd met de klachtbehandelaar van de uitvoerder. Dit gesprek verliep niet prettig. Lang niet alle klachten van de consument zijn toen inhoudelijk besproken. Daarnaast was de klachtbehandelaar bevooroordeeld en wilde hij het telefoongesprek afkappen. De consument voelde zich niet begrepen en niet gehoord. Zij heeft daarom op 1 oktober 2023 een e-mail gestuurd om haar klacht aan te vullen. De uitvoerder heeft op 11 oktober een schriftelijke reactie op de klacht gegeven maar daarin is niet inhoudelijk gereageerd op de e-mail van 1 oktober 2023.

2.16 De uitvoerder heeft alles (op het eind) afgeraffeld en afgewimpeld. Terwijl de consument nog steeds met lege handen staat. De zaak heeft veel impact op de consument. De emotionele lading is door toedoen van de uitvoerder verveelvoudigd. Er is schade op schade. De schade is heel moeilijk te omschrijven. Daarnaast is veel tijd en energie verloren gegaan.

2.17 Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de uitvoerder haar (verdere) rechtsbijstand verleent voor haar geschil met de advocaat en dat de uitvoerder de schade vergoedt die bij haar is ontstaan door het (gebrek aan) handelen van de uitvoerder.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Voordat de commissie ingaat op de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, acht de commissie allereerst het volgende van belang. De consument heeft veel feiten en omstandigheden genoemd die voor haar belangrijk zijn. De commissie heeft hiervan kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling beperkt de commissie zich echter tot de kern van de klacht: of de uitvoerder de consument nog verdere rechtshulp moet bieden en of de uitvoerder gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de consument geen verdere rechtshulp hoeft te verlenen en dat de vorderingen van de consument niet kunnen worden toegewezen. Zij legt hierna uit waarom.

De uitvoerder kan niet worden verplicht om verdere rechtshulp te bieden

3.2 Uit artikel 1.9 van de voorwaarden volgt dat de uitvoerder rechtsbijstand verleent zolang er een redelijke kans op succes is. Dit betekent dat de uitvoerder de consument geen (verdere) rechtshulp hoeft te verlenen als een redelijke kans op succes ontbreekt. Al in zijn brief van 5 mei 2023 heeft jurist 2 het standpunt ingenomen dat hij geen mogelijkheden ziet om het door de consument gewenste resultaat te behalen. Wel heeft jurist 2 met de consument afgesproken om de advocaat aan te schrijven om ervoor te zorgen dat zij contact opneemt met het pensioenfonds. In de brief staat ook dat jurist 2 de consument geen verdere rechtshulp zal verlenen als zijn inspanningen niet leiden tot het door de consument gewenste resultaat.

3.3 Uit het klachtdossier is op te maken dat jurist 2 de advocaat heeft aangeschreven en gebeld. Dit heeft ertoe geleid dat de advocaat heeft toegezegd te zoeken naar een oplossing voor het probleem van de consument. Vervolgens heeft de advocaat, zonder overleg met de consument en jurist 2, het pensioenfonds aangeschreven met als resultaat de brief met de afwijzing van het pensioenfonds van 25 juli 2023. De inspanningen van jurist 2 hebben dus niet geleid tot het door de consument gewenste resultaat.

3.4 De consument is van mening dat niet “alles in het werk is gesteld” om tot een oplossing te komen. Zij heeft in haar e-mails van 30 augustus 2023 en 1 oktober 2023 aan de uitvoerder haar ongenoegen geuit over het handelen van de advocaat en puntsgewijs toegelicht waarom zij vindt dat de uitvoerder haar verdere rechtsbijstand moet verlenen. Zij heeft de uitvoerder verzocht om daar verdere actie op te ondernemen. De uitvoerder heeft de consument geen verdere rechtshulp verleend omdat hij geen mogelijkheden ziet om het door de consument gewenste resultaat te behalen.

3.5 Het staat de uitvoerder vrij om het standpunt in te nemen dat hij geen mogelijkheden ziet om het door de consument gewenste resultaat te behalen. Voor de situatie waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is over de juridische haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in artikel 1.26 van de voorwaarden.

De geschillenregeling is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. Dat geschil wordt ter beoordeling voorgelegd aan een samen door partijen aan te wijzen scheidsrechter die een bindend advies uit zal brengen. In dit geval heeft de uitvoerder de consument aangeboden om de geschillenregeling toe te passen maar de consument is hier niet op ingegaan.

3.6 Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst bij haar geschil met de advocaat dient in ieder geval de geschillenregeling uit de voorwaarden te worden toegepast. De afspraak dat alles in het werk zal worden gesteld om tot een oplossing te komen, laat onverlet dat de uitvoerder een standpunt mag innemen over de haalbaarheid van de zaak en dat de geschillenregeling uit voorwaarden moet worden toegepast. Uit het klachtdossier blijkt niet dat er los van de brief van 5 mei 2023 nog afspraken zijn gemaakt die losstaan van de haalbaarheid van de zaak en op grond waarvan de uitvoerder de consument verdere rechtshulp dient te verlenen. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de uitvoerder niet kan worden verplicht om de consument verdere rechtshulp te verlenen in het geschil met de advocaat.

De uitvoerder is bereid om de advocaat te verzoeken om de ex-partner aan te schrijven

3.7 De consument verwijt de uitvoerder dat hij haar niet meer heeft gevraagd of zij nog in wil gaan op het aanbod van de advocaat om haar ex-partner aan te schrijven. De uitvoerder voert aan dat de consument bij de klachtbehandeling heeft laten vallen dat zij geen gebruik wilde maken van het aanbod van de advocaat. Wat daar ook van zij, de uitvoerder heeft zich in zijn verweer bereid verklaard om de advocaat te verzoeken om de ex-partner van de consument zoals vermeld in de brief van 14 augustus 2023 aan te schrijven.

De consument is ontevreden over de behandeling van haar klacht

3.8 De consument heeft verder nog geklaagd over de behandeling van haar klacht door de uitvoerder. Uit het klachtdossier is op te maken dat het telefoongesprek tussen partijen op 27 september 1,5 uur duurde en dat het gesprek door beide partijen als niet prettig gesprek is ervaren. Hoewel de uitvoerder in de brief van 11 oktober 2023 niet inhoudelijk is ingegaan op de punten in de e-mail van de consument van 1 oktober 2023, is uit de brief wel op te maken dat hij de e-mail wel heeft betrokken in zijn reactie. De commissie betreurt het feit dat de consument zich niet gehoord en begrepen voelde. De commissie vindt ook dat het de uitvoerder had gesierd als hij in zijn brief van 11 oktober 2023 enigszins meer aandacht had besteed aan de e-mail van 1 oktober 2023. Het is echter onvoldoende om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

Conclusie

3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De commissie zal de vorderingen van de consument afwijzen.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 1.9 en 1.26 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak 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 voorwaarden

Basis (LEX-RV-57-211)

1. Algemeen

Bij een geschil

1.9 Wat is verzekerd?

Rechtsbijstand.

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

(...)

Klachten

1.26 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 de 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.
(...)"