Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0372
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, handelend onder de naam Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 21 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De consument heeft om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met de buren over een post op Facebook. Hij klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder. Hij vordert dat de uitvoerder het dossier civielrechtelijk behandelt, zonder dat daarvoor een nieuw dossier wordt aangemaakt. De uitvoerder, die de kans op succes in een civielrechtelijke procedure laag inschat, heeft voorgesteld om de geschillenregeling toe te passen om het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder te laten toetsen. De consument heeft (nog) geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de uitvoerder jegens de consument is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Ook heeft de uitvoerder niet de privacy van de consument geschonden door een overzicht te verstrekken van de meldingen van de consument. De vordering wordt afgewezen.

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 informatie van de consument en 7) de reactie van de uitvoerder op de aanvullende informatie.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is om 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 rechtsbijstandsverzekering (hierna: 'de verzekering') bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn onder andere van toepassing de verzekerings-voorwaarden Rechtsbijstandsverzekering Basis (LEX-RV-01-171) (hierna: 'de voorwaarden'). De relevante delen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 De buren van de consument hebben op Facebook een post geplaatst. De tekst van deze post hield een verwijt aan het adres van de consument in: door zijn toedoen zouden de buren gehouden zijn om een vele jaren oude taxushaag te verwijderen. Anderen – vrienden en kennissen van de buren – hebben op de post gereageerd met steunbetuigingen en bevestigingen van het (vermeend) verwijtbare gedrag van de consument. Daarbij is bijvoorbeeld het woord "*zeikerd*" gebezigd.

2.3 De consument heeft aangifte bij de politie gedaan en hij heeft een behandelaar van de uitvoerder, bij wie op dat moment een dossier van de consument in behandeling was, op de hoogte gebracht. Naar aanleiding van de melding over de Facebook-post heeft de uitvoerder een nieuw dossier aangemaakt. Dit dossier is uitbesteed aan mr. [naam 1] van [naam advocatenkantoor 1]. Mr. [naam 1] heeft het standpunt ingenomen dat er geen redelijke kans op succes was. Vervolgens heeft de uitvoerder, in overleg met de consument, bij [naam advocatenkantoor 2] om een second opinion gevraagd.

2.4 De politie heeft de consument medegedeeld zijn aangifte niet verder in behandeling te nemen. De consument heeft toen zelf bij de Officier van Justitie een bezwaar ingediend tegen dit politiesepot. De consument heeft vervolgens een sepotbeslissing van de Officier van Justitie ontvangen. [naam advocatenkantoor 2] heeft daarop aangeboden om de zaak aan het Hof voor te leggen in een artikel 12 Sv.-procedure. De uitvoerder heeft hiervoor opdracht gegeven aan mr. [naam 2] van [naam advocatenkantoor 2].

De uitvoerder heeft aan [advocatenkantoor 2] gevraagd om hem te informeren over de stand van zaken, nadat de uitvoerder bericht had ontvangen van de consument. Mr. [naam 2] bleek toen niet langer te werken voor [naam advocatenkantoor 2]. Het dossier was overgenomen door mr. [naam 3].

2.5 Het Hof heeft het beklag van de consument afgewezen. De consument heeft vervolgens bij de uitvoerder een klacht ingediend over [naam advocatenkantoor 2], omdat er fouten in zijn dossier zouden zijn gemaakt. Zo heeft bijvoorbeeld het Openbaar Ministerie geen onderliggende stukken toegezonden aan mr. [naam 3]. De uitvoerder heeft de klacht van de consument over [naam advocatenkantoor 2] gedeeltelijk gegrond verklaard, omdat [naam advocatenkantoor 2] het Openbaar Ministerie had moeten benaderen over de processtukken, maar dat niet had gedaan. De consument had geen stukken ontvangen van het Openbaar Ministerie en hij had ook geen uitnodiging ontvangen om zijn visie over het besluit tot niet-vervolging mondeling bij het Hof toe te kunnen lichten. De uitvoerder heeft aangegeven dat het, toen de processtukken niet door het Openbaar Ministerie werden toegezonden, op de weg van [naam advocatenkantoor 2] had gelegen om dit onder de aandacht van het Openbaar Ministerie te brengen. De uitvoerder heeft vervolgens besloten om te onderzoeken of de buren civielrechtelijk zouden kunnen worden aangesproken. De uitvoerder heeft dit vanuit het reeds lopende strafrechtdossier gedaan, om zo te voorkomen dat de consument problemen zou krijgen met de verzekeraar, die aan de consument te kennen heeft gegeven de verzekeringsovereenkomst te zullen beëindigen na een nieuwe melding.

2.6 De uitvoerder heeft per brief van 21 augustus 2020 het standpunt ingenomen dat zij voor het grootste gedeelte geen redelijke kans op succes aanwezig acht om de personen die de consument wil aanspreken civielrechtelijk aan te spreken. Voor wat betreft de schending van de privacy door de buren door het plaatsen van foto's van de woning en het voertuig van de consument op Facebook zag de uitvoerder wel mogelijkheden. Aan de consument is aangeboden om gebruik te maken van de geschillenregeling om zo het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder te laten toetsen. Dat aanbod heeft de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder en de ingeschakelde advocaat. Volgens de consument is hem geen rechtshulp verleend. Hij stelt in dit verband het volgende: "*Ik heb gedurende ruim een jaar meerdere keren gemaild/gebeld met zowel SAR als [naam advocatenkantoor 2] over mijn zorgen en twijfels over de (juistheid van de) voortgang van mijn dossier.*

Door beide partijen werd mij iedere keer aangegeven dat alles in orde was. Intussen ontving ik geen rechtshulp".
Volgens de consument heeft de uitvoerder het dossier onjuist behandeld. SAR en [naam advocatenkantoor 2] hebben volgens hem fouten gemaakt.

2.8 De tweede klacht van de consument ziet op het volgende. Hij wenst dat de uitvoerder het dossier inzake het geschil met de buren civielrechtelijk oppakt. De uitvoerder heeft echter te kennen gegeven dat dan een nieuw dossier moet worden aangemaakt. Dat wil de consument niet. Hij heeft immers een brief van de verzekeraar ontvangen waarin staat dat hij teveel gebruikmaakt van de verzekering en dat de verzekering zal worden beëindigd als hij nog een melding doet. De consument gaat ervan uit dat de uitvoerder *opzettelijk* voorstelt een nieuw dossier aan te maken.

2.9 Gedurende de Kifid-procedure heeft de consument zijn klacht aangevuld. In zijn repliek heeft hij aan de uitvoerder toestemming gegeven om, zonder in te gaan op de inhoud van de dossiers, aan het Kifid informatie te verstrekken over het onderwerp, de behandelaar en het resultaat van de door de uitvoerder gestelde 29 dossiers. De consument heeft de uitvoerder geen toestemming gegeven om de inhoud van de dossiers met de secretaris/het Kifid te delen. Desondanks is de uitvoerder uitgebreid ingegaan op de inhoud. De uitvoerder heeft daarmee, zonder zijn toestemming, informatie over hem gedeeld en heeft daarmee de privacy van de consument geschonden. Ook zijn sommige van de meldingen die de uitvoerder in de dupliek heeft opgenomen volkomen onbekend bij de consument. Een aantal andere meldingen uit de dupliek zijn geen dossiers, maar slechts telefonische contacten om advies in te winnen. De uitvoerder komt volgens de consument niet aan de door hem beweerde 29 dossiers.

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 commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en legt hierna uit waarom.

Het strafrechtelijk dossier

3.2 Met betrekking tot de door de consument gestelde fouten van de ingeschakelde advocaat en de uitvoerder in het strafrechtelijk dossier overweegt de commissie als volgt.

3.3 De uitvoerder heeft aan de consument te kennen gegeven dat [naam advocaten-kantoor 2] fouten heeft gemaakt. Daarom is de klacht van de consument over [naam advocatenkantoor 2] door de uitvoerder gedeeltelijk gegrond verklaard. De commissie hoeft dus geen inhoudelijk oordeel te geven over de door [naam advocatenkantoor 2] aan de consument verleende rechtsbijstand: tussen de uitvoerder en de consument staat vast dat er fouten zijn gemaakt.

3.4 De vraag is nu of de uitvoerder ter zake een verwijt valt te maken. Die vraag beantwoordt de commissie met 'nee'. De behandeling van de strafzaak van de consument is overgedragen aan [naam advocatenkantoor 2]. De advocaat van de consument was vervolgens zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie en de gemaakte proceskeuzes, alsmede de kwaliteit van het werk. Daarvoor zijn advocaten ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De Commissie van Beroep van Kifid heeft ook overwogen dat wanneer een rechtsbijstandsverzekeraar de behandeling van een zaak aan een advocaat heeft overgedragen, de rechtsbijstands-verzekeraar niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door hem ingeschakelde advocaat.[1] De uitvoerder kan dan ook niet verantwoordelijk worden gehouden voor de door de advocaat van de consument gemaakte keuzes en de door de consument gestelde fouten.

3.5 Uit het dossier zijn naar het oordeel van de commissie ook geen andere omstandigheden gebleken die maken dat de uitvoerder *zelf* is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

Openen nieuw dossier

3.6 De uitvoerder heeft aangeboden om geen nieuw dossier te openen, maar vanuit het reeds lopende strafrechtelijke dossier te bezien of de buren van de consument langs de civielrechtelijke weg kunnen worden aangesproken. Hierover kan de consument dus niet meer klagen. Hieraan doet niet af dat de uitvoerder daarbij heeft aangegeven geen kans van slagen te zien. De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden. De consument kan daarvan gebruikmaken.

---

[1] Zie Commissie van Beroep Kifid 2018-063, overweging 5.6.

Privacyklacht

3.7 Wat betreft de privacyklacht van de consument overweegt de commissie als volgt. De gestelde privacyschending zou eruit bestaan dat de uitvoerder aan het Kifid bij dupliek een overzicht heeft verstrekt van de meldingen van de consument op de verzekering. De consument heeft bij repliek aan de uitvoerder toestemming gegeven om zonder in te gaan op de inhoud van de dossiers aan het Kifid informatie te verstrekken over het onderwerp, de behandelaar en het resultaat van de 29 dossiers. De consument stelt dat de uitvoerder zijn privacy heeft geschonden door uitgebreid in te gaan op de inhoud van de dossiers.

3.8 Door de uitvoerder is gereageerd op de stellingen van de consument. De uitvoerder heeft aangegeven dat hij – om verdere discussie over het aantal meldingen te kunnen staken – aan het verzoek van de consument heeft voldaan. Ook heeft de uitvoerder opgemerkt dat het gezien de reactie van de consument nuttig was om door middel van de gekozen aanpak aan te geven welke kwesties bij de uitvoerder zijn gemeld zodat daar geen discussie meer over hoeft te worden gevoerd. Volgens de uitvoerder valt niet in te zien hoe deze benadering, die nu juist bedoeld was om miscommunicatie weg te kunnen nemen, kan worden beschouwd als een aantasting van de belangen van de consument. Dat zou volgens de uitvoerder alleen het geval kunnen zijn als de consument informatie wenst te onthouden aan het Kifid, maar dat zou volgens de uitvoerder een zorgvuldige klachtbehandeling in de weg zitten. Tot slot heeft de uitvoerder opgemerkt dat als de consument het aantal meldingen wenst te bestrijden, de uitvoerder wel de gelegenheid moet krijgen om dat helder toe te lichten.

3.9 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder door het verstrekken van het overzicht niet de privacy van de consument heeft geschonden. Het geven van de informatie heeft plaatsgevonden in het kader van de Kifid-procedure en heeft daarmee bijgedragen aan de dossiervorming. Ook heeft de consument gesteld noch onderbouwd dat hij schade heeft geleden door de door hem gestelde privacyschending. Daarbij komt dat, zoals ook de uitvoerder opmerkt, het Kifid alle stukken die partijen indienen vertrouwelijk behandelt. Van een privacyschending is daarom geen sprake.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering. Ook heeft de uitvoerder niet de privacy van de consument geschonden door aan het Kifid een overzicht te verstrekken van de meldingen van de consument op de verzekering. De vordering van de consument wordt daarom 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 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.*

(…)

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."*