Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0625

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., hierna te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering afgewezen
Bijlage	Relevantie bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Oordeel deskundige. Behandelbaarheid.
De consument heeft de uitvoerder om rechtshulp verzocht in verband met een conflict met haar tandarts, die volgens haar een behandelfout had gemaakt door de verkeerde kies te trekken. De klacht van de consument is dat de uitvoerder zich bij zijn oordeel dat er geen sprake was van medisch verwijtbaar handelen van de tandarts, gebaseerd heeft op het advies van een tandheelkundig adviseur die het hele verhaal niet heeft begrepen. Zij vordert een nieuwe tandheelkundige beoordeling op kosten van de uitvoerder en een schadevergoeding van € 400,-. Na indiening van de klacht bij Kifid heeft de consument een beroep gedaan op de geschillenregeling. In het kader van de geschillenregeling heeft de uitvoerder – bij vergissing – op verzoek van de advocaat ingestemd met een nieuwe tandheelkundige beoordeling op zijn kosten. De uitvoerder heeft verklaard daar niet meer op terug te zullen komen. De consument heeft haar vordering van € 400,- ondanks verzoek daartoe niet onderbouwd. Het is de commissie ook niet gebleken dat de consument schade heeft geleden of dat een inhoudelijke beoordeling van haar klacht haar anderszins in een betere positie kan brengen. Onder deze omstandigheden heeft de consument geen procesbelang bij een inhoudelijke beoordeling van haar vordering van een second-opinion zodat deze niet behandelbaar is. De vordering tot schadevergoeding is onvoldoende onderbouwd en zal daarom 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument 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 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 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder. Op deze verzekering zijn de Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren versie 4 (juli 2021) van toepassing (hierna: de verzekeringsvoorwaarden).

2.2 Op 5 december 2022 heeft de consument de uitvoerder om rechtshulp verzocht in verband met een conflict met haar tandarts, die volgens haar een behandelfout had gemaakt door de verkeerde kies te trekken.

2.3 De uitvoerder heeft een expert ingeschakeld, een tandheelkundig adviseur. Deze expert heeft in zijn rapport van 11 april 2023 geoordeeld dat er geen sprake was van medisch verwijtbaar handelen van de tandarts. Op basis hiervan heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen dat er juridisch geen verwijt kan worden gemaakt aan de tandartspraktijk en/of de tandarts.

2.4 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de wijze van tot stand komen van het rapport van de tandheelkundig adviseur en de uitkomst daarvan. De uitvoerder heeft haar bezwaren voorgelegd aan de tandheelkundig adviseur, maar dat heeft niet tot aanpassing van zijn advies geleid.

2.5 Per brief van 19 oktober 2023 heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om een second-opinion van een andere tandheelkundig adviseur afgewezen. De uitvoerder heeft de consument in deze brief twee opties voorgelegd:

> *"Optie 1*
> *U kiest er voor om op uw eigen kosten een andere expert in te schakelen.(...)*
> *Optie 2*
> *U wenst alsnog gebruik te maken van de geschillenregeling (...)"*

De uitvoerder heeft de consument in deze brief tenslotte gewezen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij Kifid.

2.6 De consument heeft op 8 november 2023 een klacht ingediend bij Kifid tegen het door de uitvoerder ingenomen standpunt.

2.7 De consument heeft na het indien van haar klacht bij Kifid, aan de uitvoerder laten weten dat zij alsnog gebruik wenste te maken van de geschillenregeling. Op 17 januari 2024 is aan de door de consument gekozen advocaat gevraagd om advies uit te brengen.

Deze advocaat heeft de uitvoerder een offerte gestuurd van een volgens hem in te schakelen tandheelkundig adviseur. De uitvoerder heeft bij vergissing toestemming verleend voor de inschakeling van deze tweede tandheelkundig adviseur op kosten van de uitvoerder en heeft daarna laten weten daar niet op terug te komen.

De klacht en de vordering

2.8 De klacht van de consument is dat de uitvoerder zich gebaseerd heeft op het advies van een tandheelkundig adviseur die het hele verhaal niet heeft begrepen. Volgens de consument is ten onrechte niet in de beoordeling van de tandheelkundig adviseur betrokken dat zij in het telefonisch contact met de tandartsassistente uitdrukkelijk heeft gevraagd om een andere kies te trekken dan de kies die nu is getrokken. Dat is door de tandartsassistente niet goed genoteerd. Uit haar tandheelkundig dossier blijkt dat zij angst had voor een behandeling door de tandarts en dat zij twijfelde over het trekken van een kies. Dit had reden moeten zijn om daarover bij haar navraag te doen. Dat heeft de tandarts niet gedaan. De consument vordert een second-opinion van een andere tandheelkundig adviseur op kosten van de uitvoerder en een schadevergoeding van € 400,-.

Het verweer

2.9 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of het handelen van de door de uitvoerder ingeschakelde tandheelkundig adviseur en zijn rapport zo onzorgvuldig of gebrekkig was dat er op kosten van de uitvoerder een tweede tandheelkundig advies moet worden uitgebracht. Ook moet de commissie de vraag beantwoorden of de uitvoerder de door de consument gevorderde schade moet vergoeden.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Het meest verstrekkende verweer van de uitvoerder is dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat de consument geen belang meer heeft bij haar klacht over het handelen van de tandheelkundig adviseur en zijn rapport. Dit omdat er op kosten van de uitvoerder een nieuwe tandheelkundige beoordeling is gevolgd. Voordat de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* behandeling van de klacht van de consument, zal zij daarom eerst dit *formele* verweer moeten behandelen.

3.3 In uitspraken van de Hoge Raad[1] is geoordeeld dat een bezwaar, beroep of (incidenteel) hoger beroep niet ontvankelijk moet worden verklaard als de indiener van dat rechtsmiddel geen belang daarbij heeft. Daarvan is volgens de Hoge Raad sprake als het aanwenden van het rechtsmiddel de indiener niet in een betere positie kan brengen.

3.4 De commissie stelt vast dat de uitvoerder in het kader van de uitvoering van de geschillenregeling akkoord is gegaan met de offerte van de advocaat tot het inschakelen van een tandheelkundig adviseur. Dit was weliswaar bij vergissing, maar de uitvoerder heeft verklaard daar niet meer op terug te zullen komen. Hieruit volgt dat er overeenkomstig de vordering van de consument op kosten van de uitvoerder een second-opinion is gevolgd. Het is de commissie ook niet gebleken dat de consument schade heeft geleden of dat een inhoudelijke beoordeling van haar klacht haar anderszins in een betere positie kan brengen. Onder deze omstandigheden heeft de consument geen procesbelang bij een inhoudelijke beoordeling van haar vordering van een second-opinion. Dit klachtonderdeel is daarom niet behandelbaar.

De vordering is onvoldoende onderbouwd

3.5 De vordering tot vergoeding van € 400,- is ondanks verzoek daartoe onvoldoende onderbouwd en zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De klacht van de consument is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie de vordering 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.

[1] HR 11 april 2014, ECLI:NLHR: 2014:878, rechtsoverweging 3.4.2, herhaald in HR 10 maart 2017, ECLI:HR:2017:392, overweging 3.2 te vinden op www.rechtspraak.nl

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren

Artikel 2 Wat is verzekerd?

(...)
2.1.4 Inschakeling van een expert
Soms kan het voor de behandeling van uw zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto) technische zaken. Als DAS denkt dat deze expert uw zaak verder kan helpen, geeft zij hem eenmalig de opdracht een expertiserapport uit te brengen. DAS kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten

Accountantsrapporten en taxaties die worden gebruikt bij fiscaalrechtelijke geschillen, vallen niet onder deze regeling.

Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met DAS. Ook moet u het rapport zelf betalen. Als DAS dit rapport vervolgens toch in uw zaak gaat gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug. Alleen de redelijke en noodzakelijke kosten worden vergoed.