Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0276

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, 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

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor een geschil met het UWV over gebrekkige en/of niet onderhouden voorzieningen. De consument vordert onder meer dat de uitvoerder per direct een advocaat inschakelt. Uit het klachtdossier leidt de commissie af dat er door een vergissing van de uitvoerder vertraging is ontstaan. Maar de commissie ziet geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 februari 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder namen deel mr. [naam 1], advocaat, en mr. [naam 2], klachtbehandelaar.

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 op 11 juli 2024 een zaak aangemeld bij de uitvoerder. Deze heeft het kenmerk [kenmerk 1] gekregen.

De consument heeft het volgende gemeld:

"(...) Ik wil dat de rechter het UWV afdeling voorzieningen sluit. Ze hebben voorzieningen toegekend maar voeren deze al langere tijd niet uit. Hierdoor heb ik oa een beginnende decubituswond gekregen en heb ik me ziek moeten melden. Een decubituswond kan maanden duren om te helen. Je kan er zelfs dood aan gaan als UWV niet drastisch actie onderneemt. Dat doen ze niet.
(...)"

2.2 In de e-mail van de uitvoerder van 11 juli 2024 aan de consument staat dat de uitvoerder binnen 10 werkdagen contact met de consument zal opnemen. Ook vraagt de uitvoerder de consument het volgende te doen:

"(...)
Wilt u alvast belangrijke informatie voor uw zaak verzamelen?
Met onderstaande informatie kunnen wij uw zaak goed beoordelen:

- *Gestuurde en ontvangen e-mails*
- *Foto's*
- *Rekeningen*
- *Andere relevante stukken*

(...)"

2.3 In zijn e-mail van 5 augustus 2024 deelt de consument onder andere het volgende mee aan de uitvoerder:

"(...)
Op 11-7 heb ik een melding gedaan van schade, opstarten civielrechtelijke actie jegens uwv inzake oa letselschade. Op 12-7 kreeg ik bericht dat er een jurist aan gekoppeld wordt. Echter zie ik dat deze nu is afgesloten zonder verdere behandeling? Graag verneem ik van u.
(...)"

2.4 Een medewerker van de uitvoerder heeft de consument tijdens een telefoongesprek op 13 augustus 2024 laten weten dat het een en ander eerst moet worden besproken met de externe advocaat die een andere, bestuursrechtelijke, zaak voor de consument behandelt (hierna: de externe advocaat).

2.5 In een e-mail van de uitvoerder van 15 augustus 2024 aan de consument staat voor zover relevant:

"(...)
Wij verstrekken geen opdracht aan mevrouw [naam externe advocaat] voor de letselzaak

Wij hadden overleg met de afdeling Uitbestedingen omdat u graag wil dat mevrouw [naam externe advocaat] ook de letselzaak behandelt. Er zijn 3 redenen waarom wij geen opdracht verstrekken:

- *De letselzaak heeft een ander doel dan de zaak van mevrouw [naam externe advocaat]*
- *Het onrechtmatig handelen van het UWV staat nog niet vast*
- *Er is geen recht op een voorkeursrechtshulpverlener*

Ik zal dit in deze e-mail verder aan u toelichten.
(...)
Stuurt u ons informatie toe als de onrechtmatig handelen van de het UWV vast komt te staan?
Wij ontvangen dan graag het bericht waar dat uit blijkt. Daarna starten wij met de behandeling van uw letselschadezaak. Wij informeren u dan over de verdere mogelijkheden. Als uw zaak kans van slagen heeft dan doen wij ons uiterste best om het beste resultaat te bereiken.
(...)"

2.6 In zijn e-mail van 15 augustus 2024 heeft de consument aan de uitvoerder uitgelegd dat hij geen verzoek heeft gedaan om de behandeling van de zaak uit te besteden aan de externe advocaat.

2.7 Op 15 augustus 2024 heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend. Kifid heeft de klacht toen niet in behandeling genomen omdat de interne klachtenprocedure van de uitvoerder nog niet volledig was doorlopen.

2.8 Op 16 augustus 2024 heeft de uitvoerder per e-mail op de klacht van de consument gereageerd. Daarin staat voor zover relevant:

"(...)
Beslissing in klachtprocedure
Mevrouw [naam medewerker] heeft uw verzoek om de zaak aan mevrouw [naam externe advocaat] over te dragen kennelijk verkeerd begrepen. Dat is een vergissing. Dit verandert echter niets aan de beoordeling van uw verzoek om rechtsbijstand in deze letselzaak.
(...)
Wij wachten het bewijs van onrechtmatig handelen van het UWV af en dragen ook nu uw zaak niet over aan een advocaat. Uw voldoet namelijk niet aan de genoemde eisen daarvoor in onze polisvoorwaarden.

Het onrechtmatig handelen van het UWV staat nog niet vast
Wij kunnen uw letselschadezaak alleen behandelen als het UWV onrechtmatig heeft gehandeld. Anders is er geen wettelijke grond om uw schade te verhalen. Mevrouw [naam externe advocaat] is op dit moment bezig om het onrechtmatig handelen van het UWV te bewijzen, zodat zij de benodigde aanpassingen voor u af kan dwingen. Wij wachten dit eerst af.

Komt het onrechtmatig handelen van het UWV vast te staan?
Dan ontvangen wij van u graag het bericht waar dit uit blijkt. (...) Pás daarna starten wij met de behandeling van uw letselschadezaak. Wij informeren u dan over de verdere mogelijkheden. Als uw zaak kans van slagen heeft dan doen wij ons uiterste best om het beste resultaat te bereiken. Houdt u er rekening mee dat u verplicht bent uw schade zo laag mogelijk te houden. Ook moet u de schade kunnen onderbouwen met bijvoorbeeld nota's.

Hebt u vragen over mijn beslissing?
- Dan kunt u die binnen 5 werkdagen na de beslissing aan mij stellen. Ik sluit uw klacht als u geen vragen hebt gesteld of nadat ik uw vragen heb beantwoord.
- Ook sluiten wij op dat moment uw letselschadezaak totdat wij van u het bewijs van onrechtmatig handelen van het UWV hebben ontvangen.

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?
Dan kunt u binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit standpunt schriftelijk om een 2e beoordeling vragen.
(...)"

2.9 Op 5 september 2024 heeft de klachtbehandelaar van de uitvoerder schriftelijk gereageerd op de klacht van de consument. Daarin staat voor zover relevant:

"(...)
Ik ben het met u eens dat u de zaak eerder ten onrechte alleen beoordeeld was als bestemd voor onze afdeling Sociale Zekerheid
Naar aanleiding van die klacht van 5 augustus is de zaak alsnog ter behandeling door een jurist van onze letselafdeling opgepakt, namelijk door mevrouw [naam---], die vervolgens met u contact heeft opgenomen om te kijken of zij u kon helpen met de zaak.

Terecht merkt u op dat aan u niet kenbaar is gemaakt waarom de zaak door de afdeling letsel is heropend. In feite is zonder bemiddeling van een klachtbehandelaar uw klacht van 5 augustus 2024 gegrond verklaard door het dossier te heropenen.
(...)"

2.10 Hierna heeft Kifid de klacht in behandeling genomen.

De klacht en de vorderingen

2.11 De consument vordert dat de uitvoerder onmiddellijk een civielrechtelijke advocaat voor hem inschakelt.

De consument vordert verder dat de commissie oordeelt dat de uitvoerder voor de schade van de consument aansprakelijk is als hij zijn baan verliest. Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan.

2.12 Door toedoen van de uitvoerder is er vertraging ontstaan. De consument heeft op 11 juli 2024 de zaak gemeld met het verzoek om een civielrechtelijke actie op te starten. Op 12 juli 2024 heeft de uitvoerder de consument bericht dat er een jurist aan de zaak zou worden gekoppeld. De zaak is toen afgesloten, zonder behandeling. Op 5 augustus 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder maar nog steeds is er geen actie ondernomen tegen het UWV.

2.13 De uitvoerder wilde de zaak met de externe advocaat bespreken maar de externe advocaat is gespecialiseerd in bestuursrecht terwijl het hier gaat om civiele aansprakelijkheid. Ook hierdoor is vertraging ontstaan. De consument heeft niet gevraagd om de inschakeling van de externe advocaat. Daarnaast wil de uitvoerder de onrechtmatigheid van het handelen van UWV laten beoordelen door een advocaat bestuursrecht. Dat is onjuist. Het gaat over een voorziening die in 2018 is toegekend en waarvoor geen bestuursrechtelijk actie meer openstaat. Het gaat bovendien om meer klachten richting het UWV over onder meer fysiek en psychisch letsel, de weigering of het te trage onderhoud van de bruikleen rolstoel van het UWV die voor de consument essentieel is, schade door problemen met de toekenning van voorzieningen oude auto en schade door problemen met de toekenning van voorzieningen nieuwe auto, schade wegens dreigen en intimidatie en het complete gebrek aan behandelen van klachten door het UWV. Het gaat ook over het algehele gedrag van het UWV inzake alle voorzieningen en perikelen van de afgelopen 8 jaren.

2.14 Daarnaast wil de uitvoerder stukken ontvangen, maar geeft hij maar niet duidelijk aan welke stukken. Hierdoor ontstaat ook weer vertraging. Dit dossier is nauw verbonden met dossier [kenmerk 2] (Kifid dossier [nummer]). Met de uitvoerder is tijdens het telefoongesprek van 27 augustus 2024 afgesproken dat de diverse behandelaren stukken zouden uitwisselen. Daar komt bij dat het UWV op enkele punten al aansprakelijkheid heeft erkend.

2.15 De uitvoerder heeft de gemelde zaak niet in behandeling genomen en gaat in het geheel niet in op de letselschade. Er worden geen artsen ingeschakeld. Vanwege de problemen met de werkrolstoel loopt de consument het risico zijn baan te verliezen als er niet snel actie wordt ondernomen. Daarnaast leest de uitvoerder de stukken niet goed en legt de uitvoerder woorden in de mond van de consument.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder per direct een civielrechtelijke advocaat moet inschakelen en of zij voor recht moet verklaren dat de uitvoerder aansprakelijk is als de consument zijn baan verliest. De commissie zal de vorderingen niet toewijzen en licht haar oordeel hierna toe.

Het (niet) handelen van de uitvoerder heeft gezorgd voor vertraging

3.2 De uitvoerder heeft in zijn brief van 16 augustus 2024 erkend dat hij het rechtshulpverzoek van de consument verkeerd heeft begrepen waardoor het dossier ten onrechte was gesloten. Daarin heeft hij de klacht op dit punt ook gegrond verklaard. Een vergissing van de uitvoerder heeft dus tot vertraging geleid. Dit is de uitvoerder aan te rekenen.

3.3 Niet gebleken is echter dat de consument hierdoor schade heeft geleden of zal lijden. Het UWV kan nog steeds in rechte tot schadevergoeding worden aangesproken, mocht de noodzaak daartoe bestaan. De commissie is niet bevoegd om, als een soort straf voor de veroorzaakte vertraging, de uitvoerder op te dragen om per direct een externe, in het aansprakelijkheidsrecht gespecialiseerde advocaat op de zaak te zetten, onder voorbijgaan van hetgeen in de voorwaarden is bepaald over het recht op bijstand van een externe advocaat op kosten van de uitvoerder/verzekeraar.

Meer informatie is nodig

3.4 De uitvoerder vindt dat de zaak complex is. En de consument heeft veel stukken die zien op zijn problemen met het UWV wat ook bijdraagt aan de complexiteit.

3.5 De commissie kan niet uitsluiten dat de uitvoerder inderdaad meer informatie nodig heeft om de zaak te beoordelen en, zo nodig, om op een adequate wijze rechtsbijstand te verlenen. Op grond van artikel 10 en 11 van de voorwaarden is de consument verplicht om de gevraagde informatie aan de uitvoerder te verstrekken als hij rechtshulp wenst. De commissie vindt het ook redelijk dat de uitvoerder informatie bij de externe advocaat heeft opgevraagd. De externe advocaat behandelt namelijk (een deel van) de bestuursrechtelijke geschillen met het UWV. Dat die informatie nodig is om de civielrechtelijke aansprakelijkheid te beoordelen, komt de commissie niet onlogisch voor.

3.6 De consument klaagt er verder over dat de uitvoerder niet duidelijk heeft aangegeven welke stukken hij nodig heeft. Deze klacht gaat echter niet (meer) op. De uitvoerder heeft in zijn verweerschrift aangegeven dat hij alle beschikkingen van het UWV en eventuele gerechtelijke uitspraken over de rolstoel wil ontvangen. Verder dient de consument de aanvragen voor benodigde aanpassingen/wijzigingen van/aan de rolstoel aan de uitvoerder te verstrekken.

Ook wil de uitvoerder medische stukken ontvangen waaruit blijkt dat de gezondheids-toestand van de consument voor het geschil met het UWV anders (beter) was dan vanaf het moment dat de consument de rolstoel toegewezen kreeg.

3.7 De consument heeft verder nog verwezen naar de stukken die hij in een ander dossier met kenmerk [kenmerk 2] (Kifid kenmerk [nummer]) aan de uitvoerder heeft verstrekt en dat er is afgesproken dat de behandelaren de stukken met elkaar zouden delen. De commissie deelt echter het standpunt van de uitvoerder dat hij niet in verschillende dossiers zelf moet uitvinden welke stukken van belang zijn in andere dossiers, te meer niet nu de consument een groot aantal stukken heeft ingediend. Het is aan de consument om relevante stukken, die zijn vorderingen op het UWV onderbouwen, op een overzichtelijke en gestructureerde wijze per dossier aan de uitvoerder te verstrekken, tenzij de uitvoerder heeft aangegeven dat het anders kan/moet.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 10 en 11 van de voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.9 Het eindoordeel luidt dat de klacht van de consument over de vertraging weliswaar gegrond is, maar dat zijn vorderingen niet worden toegewezen. De overige klachten van de consument zijn ongegrond en de vorderingen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

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 april 2024, 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

10. Wat verwacht Achmea Rechtsbijstand van een verzekerde bij een geschil?
De verzekerde werkt mee om het geschil te regelen.

- Informatie geven over het voorval dat de oorzaak is van het geschil.
- De aanwijzingen van Achmea Rechtsbijstand opvolgen.
- Niets doen wat nadelig is voor Achmea Rechtsbijstand.

(...)

11. Wat doet een verzekerde als Achmea Rechtsbijstand om extra informatie vraagt?
De verzekerde stuurt de informatie die Achmea Rechtsbijstand vraagt, bijvoorbeeld:

- Een verklaring met uitleg over hoe het geschil ontstond.
- Alle documenten over het geschil, de oorzaak en de gevolgen.
- Een deskundigenrapport om zijn geschil of stelling te bewijzen.
  - De verzekerde betaalt deze kosten zelf.
  -Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.
  - Alleen als het rapport zijn geschil of stelling onderbouwt.
  - Alleen de redelijke kosten.