Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0288

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	3 april 2024
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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de rechtsbijstandverlening door de uitvoerder. Zij wenst dat de behandeling van de zaak wordt overgedragen aan een medewerker die voldoet aan de door haar gestelde eisen. Naar het oordeel van de commissie gaat de consument hierin te ver. Voor de verdere behandeling van de zaak ligt het op de weg van de consument om in gesprek te gaan met de door de uitvoerder voorgestelde behandelaar. De vordering van de consument wordt 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 De consument heeft desgevraagd afgezien van een mondelinge behandeling van de zaak. De commissie heeft vervolgens besloten de zaak op grond van de stukken te beslissen.

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 rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument heeft op 27 september 2018 bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht inzake een geschil met de verkoper van haar woning over de uitgevoerde herstel-werkzaamheden aan de woning.

2.3 De uitvoerder heeft in overleg met de consument de behandeling van de zaak aan een externe advocaat overgedragen. De advocaat heeft de opdracht op 7 mei 2019 aan de uitvoerder teruggegeven, omdat zij en de consument het met elkaar niet eens waren over de behandeling van het dossier.

2.4 De uitvoerder heeft geprobeerd een andere advocaat in te schakelen voor de verdere behandeling. Zo ver is het niet gekomen vanwege de reeds op voorhand ontstane meningsverschillen.

2.5 In overleg met de consument heeft de uitvoerder besloten om de zaak door een eigen juriste, verder te noemen de behandelaar, te laten behandelen.

2.6 De consument heeft per e-mail van 30 maart 2020 aan het klachtenbureau van de uitvoerder, verder te noemen het klachtenbureau, haar zorgen over de behandeling van de zaak door de behandelaar geuit. De behandelaar heeft hierop per e-mail van 1 april 2020 gereageerd.

2.7 Per e-mail van 11 november 2020 heeft de consument opnieuw bij het klachtenbureau om aandacht voor de behandeling van haar zaak verzocht. De consument was opnieuw niet geheel tevreden over de behandelaar. De consument heeft het klachtenbureau verzocht om het bericht niet door te sturen naar de behandelaar maar zelf met een voorstel te komen om de verdere behandeling van de zaak voorspoedig te laten verlopen.

2.8 Nadat twee klachtbehandelaren van het klachtenbureau tevergeefs hebben geprobeerd om met de consument tot een oplossing te komen, heeft de consument een derde klacht-behandelaar verzocht om een lijst met 'compatibele juristen'. De consument heeft de klachtbehandelaar verzocht om de verdere behandeling aan een andere behandelaar over te dragen. De consument heeft de klachtbehandelaar per e-mail van 10 juni 2022 meegedeeld wat zij op dat moment wenste:

> *"**DAT WAT NODIG IS OP DIT MOMENT***
>
> ***Concreet, zoals al bij u is aangegeven: koppeling aan iemand anders (een behandelaar die compatibel is) is nodig m.b.t. mijn melding bij uw klachtenteam (in de huidige context).***
> ***Met deze zal ik de behandeling ervan verder kunnen doen.***
> *Ik kan het, om door mij eerder genoemde redenen, op dit moment niet verder met u behandelen.*
>
> ***Omdat u mij tevens schreef over 'voor ons', kan die iemand anders waarschijnlijk best dan een contactpersoon/behandelaar van buiten het** (huidige?) **klachtenteam (en misschien met een aansluitender systeem) zijn.***

Ik hoop dat het voldoende duidelijk is wat ik momenteel nodig heb - voor kunnen boeken van echte en allround vooruitgang. Namelijk iemand anders, iemand die hierin wat meer compatibel kan zijn. Het is gebleken dat dat is waar de focus en mijn focus hierin op dit moment nu moet en ook zal liggen."

2.9 Omdat de consument klaagde over de klachtbehandeling, heeft de leidinggevende van de derde klachtbehandelaar daarop bij brief van 15 juli 2022 als volgt gereageerd:

> ***"U bent niet tevreden over de klachtbehandeling door [naam van de derde klachtbehandelaar]***
> *Ik ben de leidinggevende van [naam van de derde klachtbehandelaar] en besprak de klacht met haar.*
>
> ***Uw klacht was oorspronkelijk gericht tegen de behandelend jurist van uw dossier, [naam van de behandelaar]***
> *U was ontevreden over de wijze van behandeling van uw dossier door [naam van de behandelaar]. Na [namen van de eerdere twee klachtbehandelaren] heeft [naam van de derde klachtbehandelaar] uw klacht behandeld. Uw klacht zag – kortgezegd - met name op de wijze van communiceren door onze jurist en de aanpak van uw dossier om tot een oplossing van uw juridisch probleem te komen.*
>
> ***Wij beoordeelden uw klacht en deden u voorstellen om te komen tot een constructieve voortzetting van de behandeling van uw dossier***
>
> *Ten aanzien van het plan van aanpak van uw juridisch probleem. Om te komen tot een goed tot een goed plan van aanpak van uw juridisch probleem zal de jurist met u de volgende stappen doorlopen:*
> *1. Allereerst wordt goed in kaart gebracht wat het probleem is en wat het door u te bereiken doel is, met daarbij de eventuele randvoorwaarden en bijzonderheden.*
> *2. Als dit voldoende helder in kaart is gebracht, wordt de stap gezet naar het advies over de kans van slagen, de juridische kern en de juridische mogelijkheden.*
> *3. En vervolgens zult u met de jurist de te nemen stappen en aanpak (strategie) bepalen.*
>
> *Ten aanzien van de jurist die u bijstaat bij uw juridisch probleem*
> *Wij bieden u een jurist van wie wij verwachten dat deze goed met u kan communiceren. Wij stellen voor dat eerst een kennismakingsgesprek wordt gepland met deze jurist, die op dat moment ook het juridisch probleem (verder) in kaart kan brengen. Ons voorstel was dat de jurist bij u thuis langskomt om ook direct te kunnen zien wat de problemen zijn die beoordeeld moeten worden. Aangezien u dat niet prettig vindt, hebben wij een gesprek op ons kantoor voorgesteld.*
>
> ***Als ik het goed begrijp kunt u zich niet in deze voorstellen vinden***
> *Uit de correspondentie wordt echter helaas niet duidelijk waar voor u op dit moment (nog) een obstakel ligt voor een kennismakingsgesprek, waarna de inhoudelijke behandeling van uw dossier kan worden opgepakt.*

Graag maak ik een afspraak met u om uw onvrede te bespreken en te komen tot een goede oplossing
Dit gesprek kan plaatsvinden bij ons op kantoor in Tilburg of in Leiden. Als u de voorkeur heeft voor een digitale ontmoeting, dan kan dat ook. (...)"

2.10 De consument heeft de nieuwe behandelaar niet gesproken. Zij vindt dat er geen vooruitgang in de behandeling van de zaak wordt geboekt, maar dat sprake is van een 'doodlopende cirkel'.

2.11 De uitvoerder heeft tijdens de klachtprocedure bij Kifid de consument het voorstel gedaan om ter oplossing van het geschil de kwestie af te kopen met een betaling van € 1.000,-. De consument heeft dit voorstel afgewezen. Zij wenste het bedrag alleen te aanvaarden als dit een voorschot zou zijn van het nog te bepalen afkoopbedrag. Voor het vaststellen van dat bedrag, zou de uitvoerder een onafhankelijke deskundige moeten inschakelen. De uitvoerder heeft dit tegenvoorstel van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.12 De consument klaagt over de dienstverlening van de uitvoerder. Zij is van mening dat de behandelaar 'geen goede match' is geweest voor haar en voor de behandeling van haar zaak. Zij wenst dat de zaak wordt behandeld door een behandelaar die in voldoende mate 'compatibel' is. De consument heeft eerder aan de derde klachtbehandelaar uitgelegd wat volgens haar als 'passend' kan worden gezien, namelijk een behandelaar die - kort gezegd – voldoende bereikbaar is, de consument eens in de 14 dagen informeert over de voortgang en met haar meedenkt. Daarnaast moet de behandelaar over de nodige kennis en ervaring beschikken en ook 'compatibel' zijn. Met betrekking tot het laatstgenoemde heeft de consument aangegeven dat zij graag een jurist of advocaat wenst die hoogbegaafd en hoogsensitief is of in ieder geval een jurist of advocaat die kennis van hoogbegaafdheid en hoogsensitiviteit heeft en/of daarmee goed kan afstemmen.

2.13 De derde klachtbehandelaar is in haar correspondentie niet op alle door de consument genoemde punten ingegaan. Zij is ook niet ingegaan op het voorstel van de consument om iemand in te schakelen met wie zij wel op één lijn kan komen. De leidinggevende van de derde klachtbehandelaar heeft de consument voorgesteld om de verdere behandeling van de zaak over te dragen aan een andere behandelaar. Hoewel de consument van mening is dat deze behandelaar 'passende aspecten' leek te hebben, heeft zij hem niet gesproken. De consument heeft van de uitvoerder geen informatie ontvangen waaruit zijn compatibiliteit blijkt.

Het verweer

2.14 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

Kernvraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument aanspraak kan maken op de behandeling van haar zaak door een behandelaar die aan de door haar gestelde eisen voldoet. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

3.2 De commissie begrijpt dat de consument voor de behandeling van haar zaak een behandelaar wenst die zij 'passend' vindt. Naar het oordeel van de commissie spreekt het voor zich dat een behandelaar in voldoende mate bereikbaar is, dat hij de consument informeert over de voortgang en zich inspant om de belangen van de consument in het gemelde geschil zo goed mogelijk te behartigen. Het is evenwel aan de uitvoerder om zelf te bepalen aan welke medewerker het dossier wordt toebedeeld. Daarbij kunnen factoren als beschikbaarheid, ervaring en deskundigheid een rol spelen. De consument kan niet van de uitvoerder verlangen dat hij een lijst met namen van behandelaren verstrekt, waaruit zij kan kiezen. Ook gaat de wens van de consument om de behandeling over te dragen aan een medewerker die hoogbegaafd en hoogsensitief is, te ver. De consument kan daar op grond van de rechtsbijstandverzekering ook geen aanspraak op maken.

3.3 Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt dat de uitvoerder de intentie had en nog steeds heeft om de consument van rechtsbijstand te voorzien in het gemelde geschil met de verkoper van haar woning. Van de consument mag in dat kader de nodige medewerking worden verwacht. Gelet op het feit dat de twee advocaten, aan wie de behandeling van de zaak eerst waren uitbesteed, de opdracht aan de uitvoerder hebben teruggegeven vanwege ontstane meningsverschillen en het aanhoudende verzoek van de consument om een behandelaar die volgens haar criteria 'passend' is, kan de commissie zich niet aan de indruk onttrekken dat de consument debet is aan de ontstane impasse. Het ligt dan ook op haar weg om in ieder geval in gesprek te gaan met de door de leidinggevende van de derde klachtbehandelaar voorgestelde behandelaar.

Conclusie

3.4 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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