Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0097
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis, verder te noemen verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 3 februari 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	: Klacht behandelbaar
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Samenvatting

Interne klachtprocedure/ Behandelbaarheid.
Consument heeft een beroep gedaan op de uitvoerder voor rechtshulp op grond van haar particuliere rechtsbijstandsverzekering. Consument heeft hierover een klacht ingediend. In deze uitspraak is aan de orde of de klacht die de consument over de uitvoerder heeft geuit door de geschillencommissie behandeld kan worden. De uitvoerder heeft gesteld dat de consument de klacht niet binnen de in het reglement gestelde termijn heeft ingediend en de consument heeft dit gemotiveerd betwist. De commissie heeft beoordeeld of de klacht in het licht van de termijn voor indienen behandelbaar is. De conclusie van de commissie is dat zij de klacht kan behandelen.

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 over de behandelbaarheid van de klacht. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van uitvoerder; 4) de repliek van 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 De commissie beoordeelt eerst op grond van artikel 38.9 van het reglement of zij bevoegd is om de klacht in behandeling te nemen voordat zij – als de klacht voor behandeling in aanmerking komt – zich uitspreekt over de gegrondheid van de klacht. De tekst van artikel 38.9 uit het reglement is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een beroep gedaan op de uitvoerder voor rechtshulp op grond van haar particuliere rechtsbijstandsverzekering. Tussen de uitvoerder en de consument is een geschil ontstaan over onder meer de toepassing van de voorwaarden en het te hanteren kostenmaximum.

De klacht en vordering

2.2 De consument heeft geklaagd over het inroepen van twee dekkingsbeperkingen door de uitvoerder. Zij heeft gevorderd dat de uitvoerder haar nog zesmaal het maximum van € 50.000,- per gebeurtenis ter beschikking stelt, dat de uitvoerder het resterende twee derde deel vergoedt van de facturen met kenmerk [kenmerk 1], [kenmerk 2], [kenmerk 3] en [kenmerk 4], in totaal € 9.117,15, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 14 dagen na de factuurdatum en de kosten van het geschil bij Kifid.

Het verweer

2.3 De uitvoerder heeft het volgende verweer gevoerd ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht.

2.4 Op de uitvoerder rust een informatieverplichting die in dit geval inhoudt dat hij de consument wijst op de vervolgstappen voor de consument als zij het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder. Aan deze informatieverplichting heeft de uitvoerder voldaan. Hij wijst ter onderbouwing van deze stelling op documenten waaruit blijkt dat de consument na zijn afwijzend standpunt is gewezen op de termijn van drie maanden binnen welke zij de klacht bij Kifid moest indienen.

2.5 De uitvoerder heeft op 21 november 2018 zijn afwijzend standpunt kenbaar gemaakt aan de consument. Vanaf dat moment geldt de termijn, die door Kifid wordt gehanteerd. De discussie die zich daarna over het afwijzend standpunt heeft voltrokken heeft geen opschortende werking ten aanzien van de termijn.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of zij de door de consument ingediende klacht kan behandelen. Dat is het geval en de commissie licht hierna toe waarom de klacht behandelbaar is. De commissie moet zich voor het beantwoorden van deze vraag buigen over de vraag of de klacht is ingediend binnen de daarvoor in het reglement gestelde termijn. De hiervoor relevante passage uit het reglement is in de bijlage bij deze uitspraak afgedrukt.

3.2 In artikel 5 van het reglement staat binnen welke termijn de klacht moet zijn ingediend om voor behandeling in aanmerking te komen. Op grond van dit artikel geldt niet een termijn maar twee termijnen. In artikel 5.1 staat dat de klacht moet zijn ingediend binnen een jaar nadat de consument deze voor het eerst aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Op het verstrijken van die termijn beroept de uitvoerder zich. Maar in artikel 5.1 staat ook dat de termijn van een jaar niet kan worden verkort door de termijnen die worden genoemd in artikel 5.2 tot en met 5.4. Die termijn van een jaar kan daardoor wel worden verlengd. In het onderhavige geval moet aansluiting worden gezocht bij artikel 5.2. Op grond van dit artikel moet de consument de klacht indienen binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de uitvoerder definitief zijn standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief is verwezen naar Kifid en is gewezen op de driemaandentermijn. De uitvoerder heeft op de procedure bij Kifid en de driemaandentermijn gewezen in zijn brief van 21 november 2018. Maar omdat partijen na dit bericht nog uitgebreid hebben gediscussieerd en gecorrespondeerd, kan niet worden volgehouden dat de uitvoerder in de brief van 21 november 2018 definitief zijn standpunt kenbaar heeft gemaakt. Hij heeft dit pas gedaan in zijn bericht van 13 februari 2020.
Met dit bericht heeft de uitvoerder gereageerd op een bericht van de consument van 29 januari 2020 waarin zij aankondigde een klacht bij Kifid in te dienen. Ook in deze reactie heeft de uitvoerder de consument nog uitdrukkelijk en zonder voorbehoud gewezen op de mogelijkheid een klacht bij Kifid in te dienen en hij heeft daarbij ook de driemaandentermijn voor het indienen van de klacht van artikel 5.2 van het reglement vermeld. Die termijn is daarom pas gaan lopen op 13 februari 2020. Dat betekent dat de consument tot en met 12 mei 2020 haar klacht kon indienen. De consument heeft haar klacht op 12 mei 2020 ingediend en dat is dus op tijd.

3.3 Het oordeel van de commissie is derhalve dat de klacht behandelbaar is. De commissie zal de klachtprocedure voortzetten en de klacht inhoudelijk behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht behandelbaar.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017

Artikel 5. Termijn van indiening
5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.
5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.
5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. 5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.
5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend.
5.6 Als Consument de Klacht te laat heeft ingediend, kan de Geschillencommissie de Klacht toch behandelen:
a) als Consument naar het oordeel van de Voorzitter van de termijnoverschrijding geen verwijt kan worden gemaakt en de termijnoverschrijding niet anderszins voor zijn rekening en risico behoort te blijven, mits het belang van de Financiële dienstverlener door de vertraagde behandeling niet onredelijk wordt geschaad;
b) als uit de proceshouding van de Financiële dienstverlener blijkt dat deze de Klacht inhoudelijk beoordeeld wil zien.

Artikel 38 Uitspraak
[…]
38.9 De Commissie kan eerst uitspraak doen over haar bevoegdheid om de Klacht in behandeling te nemen, alvorens zich – als de Klacht voor behandeling in aanmerking komt – uit te spreken over de gegrondheid van de Klacht.