Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0754

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. D. van der Linden, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	30 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, 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	Gedeeltelijke beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Deels niet-behandelbaar. De commissie is op grond van haar reglement niet bevoegd om te oordelen over klachten tegen advocaten. De uitvoerder heeft beloftes gedaan maar deze is hij niet nagekomen. Daarnaast is hij tekortgeschoten in de communicatie. Hoewel de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consumenten, heeft dit niet tot schade geleid die voor vergoeding in aanmerking komt. De klacht over de uitvoerder is gegrond maar leidt niet tot toewijzing van de vordering. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen, waaronder geluidsopnames. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrieven van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) de laatste reactie van de consumenten en 7) de laatste reactie 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 consumenten hebben op 1 mei 2023 een beroep gedaan op de rechtsbijstand-verzekering voor een geschil met het UWV over (de beoordeling van de aanvraag van) de WIA uitkering van consument 1 (hierna: zaak 1). Ook vinden de consumenten dat zij door toedoen van het UWV letselschade hebben opgelopen (hierna: zaak 2). De uitvoerder heeft de consumenten in zijn brief van dezelfde dag geschreven dat een jurist zal beoordelen of er dekking is voor het gemelde geschil en dat er binnen 6 werkdagen contact wordt opgenomen met de consumenten.

2.2 Omdat de consumenten veel stress ondervinden van de situatie en consument 2 in verband met haar zwangerschap bloedverlies heeft en stress moet vermijden, hebben zij op 10, 12 en 15 mei 2023 gebeld met de uitvoerder. Tijdens deze telefoongesprekken hebben de consumenten meerdere malen gevraagd naar contact met (een jurist van) de uitvoerder.

2.3 Op of omstreeks 16 mei 2023 heeft de uitvoerder contact opgenomen met de consumenten. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak 1 uitbesteed aan advocaat 1. Voor de behandeling zaak 2 heeft de uitvoerder advocaat 2 ingeschakeld.

2.4 Op 17 mei 2023 hebben de consumenten een klacht bij de uitvoerder ingediend over advocaat 1.

2.5 Op 23 mei 2023 heeft de uitvoerder de behandeling van zaak 1 ook ondergebracht bij advocaat 2 maar op dezelfde dag hebben de consumenten een klacht bij de uitvoerder ingediend over advocaat 2 betreffende de behandeling van zaak 1.

2.6 Op 26 mei 2023 heeft een klachtbehandelaar van de uitvoerder de consumenten bericht dat voor de behandeling van zaak 1 een advocaat in loondienst (hierna: advocaat 3) zal worden ingeschakeld. De klachtbehandelaar van de uitvoerder heeft de consumenten op dezelfde dag toegezegd dat zij hun persoonlijke situatie met advocaat 3 zou bespreken maar dit heeft zij niet gedaan.

2.7 Op 4 en 8 juni 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de uitvoerder. De consumenten hebben de uitvoerder aansprakelijk gesteld en aanspraak gemaakt op een schadevergoeding van € 11.630,47.

2.8 Bij brief van 16 juni 2023 heeft de advocaat-klachtenfunctionaris namens de uitvoerder een reactie gegeven op de klacht. Daarin is aan de consumenten meegedeeld dat de uitvoerder de gevorderde schade niet zal vergoeden.

Wel heeft de uitvoerder in de brief erkend dat hij de consumenten niet binnen zes werkdagen na de brief van 1 mei 2023 heeft gebeld en de toezegging van 26 mei 2023, om de persoonlijke situatie van de consumenten te bespreken met advocaat 3, niet is nagekomen. De uitvoerder betreurt het dat de gedane beloftes niet zijn nagekomen en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden.

2.9 Bij brief van 16 juni 2023 hebben de consumenten zich bij de uitvoerder beklaagd over het functioneren van de advocaat-klachtenfunctionaris.

2.10 In zijn brief van 29 juni 2023 heeft de uitvoerder de consumenten geschreven dat hij geen reden ziet om te beslissen dat de klachtenprocedure opnieuw of door een andere klachten-functionaris moet worden uitgevoerd. Hij is van mening dat de advocaat-klachten-functionaris volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022 en de Gedragscode Klacht-behandeling 2020 heeft gehandeld.

2.11 Hierna hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.12 De consumenten vinden dat de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, als gevolg waarvan zij materiële en immateriële schade lijden. De consumenten vorderen van de uitvoerder een schadevergoeding van € 11.630,47. Dit bedrag bestaat uit drie maandinkomens van consument 1 voor een bedrag van € 7.630,47 en € 4.000,- (een maandsalaris van een advocaat) als vergoeding voor de werkzaamheden die consument 2 zelf heeft moeten verrichten. In deze bedragen is ook de gezondheids-schade van de consumenten verdisconteerd. Op het klachtformulier hebben de consumenten in verband met hun schade ook gemeld dat ze de hypotheek(betalingen) stop moesten zetten. Ter onderbouwing van hun vordering voeren de consumenten het volgende aan.

2.13 Vanaf 1 mei 2023 heeft de uitvoerder toegezegd dat de consumenten ontzorgd zouden worden maar dit is niet gebeurd. Bij het melden van de zaak heeft de uitvoerder de consumenten zowel mondeling als schriftelijk laten weten dat zij binnen zes dagen juridische bijstand zouden krijgen maar dit is hij niet nagekomen. De consumenten kregen pas na meerdere verzoeken en na ruim 5,5 week een advocaat toegewezen, maar ook toen heeft de uitvoerder veel steken laten vallen. Zo zou de zaak expliciet mondeling worden voorbesproken maar ook dat is niet gebeurd. De consumenten stellen dat het handelen van de uitvoerder heeft geleid tot zeer veel schade voor hun gezondheid. Consument 2 is, na meerdere miskramen, zwanger en mag op doktersadvies geen stress hebben in verband met een medisch verhoogd risico op een miskraam. Zowel het UWV als de uitvoerder hebben het doktersadvies compleet genegeerd waardoor de consumenten zeer zware stress hebben ondervonden. De fysieke klachten van consument 1 zijn door toedoen van de uitvoerder enorm toegenomen. Zo zijn er problemen aan onder meer zijn nek, rug en bekken. Consument 2 is ernstig overbelast.

Zij heeft in twee maanden ontzettend veel moeten regelen en sliep erg slecht. Consument 2 kon door toedoen van de uitvoerder niet goed bezig zijn met de zwangerschap.

2.14 De uitvoerder heeft pas op 16 mei 2023 een advocaat ingeschakeld. Dit was in de ogen van de consumenten te laat. Bovendien wilde advocaat 1 niet direct actie ondernemen omdat er volgens haar geen sprake was van spoed. De consumenten zijn ook ontevreden over de overige advocaten die de uitvoerder heeft ingeschakeld en (het functioneren van) de advocaat-klachtenfunctionaris.

2.15 Verder klagen de consumenten ook over de (gebrekkige) communicatie van de uitvoerder. Zo stellen de consumenten onder meer dat zij, ondanks meerdere verzoeken daartoe, niet door (meerdere medewerkers van) de uitvoerder zijn teruggebeld en dat de uitvoerder de dossiers zeer slecht overdraagt bij een uitbesteding.

Het verweer

2.16 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

Behandelbaarheid

3.1 De commissie is op grond van haar reglement niet bevoegd om te oordelen over klachten tegen advocaten.[1] De commissie kan de klacht over (het functioneren van) de advocaat-klachtenfunctionaris van de uitvoerder daarom niet behandelen.[2] Voor zover de consumenten klagen over andere advocaten die bij de handeling van hun dossiers betrokken zijn (geweest), overweegt de commissie dat zij ook die klachten niet kan behandelen. De commissie zal daarom alleen de klacht over de uitvoerder behandelen.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 De commissie merkt op dat de te beoordelen klacht heeft geleid tot een omvangrijk dossier. De consumenten hebben veel feiten en omstandigheden genoemd die, zo begrijpt de commissie, voor hen belangrijk zijn. De commissie heeft hiervan kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consumenten gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, indien dit het geval is, of de uitvoerder gehouden is om de door de consumenten gestelde schade te vergoeden.

3.3 De uitvoerder heeft, al voordat de consumenten hun klacht bij Kifid hadden ingediend, erkend dat hij de consumenten beloftes heeft gedaan die hij niet is nagekomen.

---

[1] Zie GC Kifid nr. 2022-0809 overweging 3.1, te vinden www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid nr. 2024-0703, overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.

Hiervoor heeft hij zijn excuses aangeboden. Zie hiervoor overweging 2.8. Nu de uitvoerder niet heeft weersproken dat hij is tekortgeschoten in zijn communicatie, neemt de commissie dit punt als vaststaand aan. Dit betekent naar het oordeel van de commissie dat de uitvoerder op deze punten is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consumenten.

3.4 De vervolgvraag is of de door de consumenten in verband met deze tekortkomingen gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De uitvoerder dient de schade te vergoeden die de consumenten hebben geleden als gevolg van zijn tekortschieten. Dit volgt uit artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek (BW). Uit artikel 6:98 BW volgt dat alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkomingen van de uitvoerder dat deze aan de uitvoerder kan worden toegerekend, voor vergoeding in aanmerking komt (causaal verband). Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) ligt het op de weg van de consumenten, als eisende partij, om hiervoor bewijs te leveren.

3.5 De consumenten stellen dat zij door de tekortkomingen van de uitvoerder schade hebben geleden. De schade van de consumenten, waarin hun gezondheidsschade is verdisconteerd, bestaat uit drie maandinkomens van consument 1 voor een bedrag van € 7.630,47 en een vergoeding van € 4.000,- (een maandsalaris van een advocaat) voor de werkzaamheden die consument 2 zelf heeft moeten verrichten.

3.6 De uitvoerder betwist dat zijn tekortkomingen hebben geleid tot schade bij de consumenten. De schade, indien die al wordt geleden, wordt enkel veroorzaakt doordat het UWV de aanvraag voor een uitkering van consument 1 niet in behandeling heeft genomen. Dat is volgens de uitvoerder niet aan hem te wijten maar aan consument 1 zelf doordat hij, al voor het indienen van het verzoek om rechtshulp bij de uitvoerder, ervoor had gekozen om niet mee te werken aan het door het UWV gewenste expertiseonderzoek. De uitvoerder voert verder aan dat de eigen werkzaamheden van consument 2 niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat de consumenten hier geen onderbouwing voor hebben aangeleverd. Daarnaast stelt de uitvoerder dat van verzekerden ook wordt verwacht dat zij zelf werkzaamheden verrichten, bijvoorbeeld het aanleveren van informatie. Niet alles kan op het bordje van de uitvoerder of de door de uitvoerder namens de consumenten ingeschakelde rechtshulpverleners worden gelegd.

3.7 Tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder hebben de consumenten geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat de tekortkomingen van de uitvoerder hebben geleid tot materiële of immateriële schade. De gevorderde materiële schade is niet het gevolg van de tekortkomingen van de uitvoerder. De uitvoerder heeft er terecht op gewezen dat het inkomensverlies van consument 1 door hemzelf is veroorzaakt omdat hij, al voor het indienen van het verzoek om rechtshulp bij de uitvoerder, ervoor had gekozen om niet mee te werken aan het door het UWV gewenste expertiseonderzoek.

3.8 Met betrekking tot de gevorderde vergoeding van € 4.000,- voor de werkzaamheden die consument 2 heeft moeten verrichten, geldt het volgende.

Naast dat de consumenten deze vordering niet hebben onderbouwd, kan eigen bestede tijd niet worden aangemerkt als kosten voor rechtsbijstand in de zin van een rechtsbijstand-verzekering. Daarnaast wordt volgens vaste lijn in de uitspraken van de Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet toegewezen.[3] Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. Dat is slechts anders wanneer sprake is van werkzaamheden waarvoor specialistische kennis en ervaring nodig is die normaal gesproken uitsluitend door rechtshulpverleners worden uitgevoerd. Gesteld noch gebleken is dat dat hier aan de orde was.

3.9 Met betrekking tot de gevorderde immateriële schade heeft de Commissie van Beroep in een eerdere uitspraak geoordeeld over de vereisten voor het toewijzen van een vergoeding voor immateriële schade.[4] Voor vergoeding van immateriële schade moet sprake zijn van aantoonbaar psychisch letsel van de consumenten en de ernst daarvan moet naar objectieve maatstaven kunnen worden vastgesteld. Volgens de Commissie van Beroep is het bestaan van grote zorg, frustratie en een gevoel van machteloosheid, onvoldoende om te kunnen spreken van psychisch letsel. Wat de consumenten ter onderbouwing van de door hen gestelde immateriële schade hebben aangevoerd is dan ook onvoldoende.

3.10 Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat de door de consumenten gevorderde schade niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Conclusie

3.11 Het eindoordeel luidt dat de klachten van de consumenten over de advocaten en de advocaat-klachtenfunctionaris niet behandelbaar zijn. De klacht over de uitvoerder is weliswaar gegrond, maar heeft – zoals de commissie hiervoor heeft overwogen – niet tot schade geleid die voor vergoeding in aanmerking komt. De vordering van de consumenten tot schadevergoeding wordt afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

[3] Zie GC Kifid nrs. 2021-0671 en 2021-1053, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie CvB Kifid nr. 2022-0042, overweging 5.11, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De klacht van de consumenten is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige is de klacht gegrond, maar wijst de commissie de vordering tot schadevergoeding 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 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