Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0097
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 augustus 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 11 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep gedaan op haar rechtsbijstand-verzekering in verband met een geschil met haar advocaat. Tussen de consument en de uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering is een verschil van mening ontstaan over de kans op succes om het door de consument gewenste doel te bereiken. De consument is van mening dat de uitvoerder haar niet heeft gewezen op de geschillenregeling. De commissie oordeelt dat de uitvoerder de geschillenregeling heeft aangeboden en daarmee heeft voldaan aan zijn verplichtingen uit de rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder dient de geschillenregeling alsnog uit te voeren als de consument dit wenst. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Ook de uitvoerder was aanwezig.

1.3 De consument en de uitvoerder 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 (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn onder andere de *'Verzekeringsvoorwaarden Algemeen LEX-RV-01-201'* (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument heeft een beroep gedaan op de verzekering in verband met een geschil met haar advocaat over een factuur voor verrichte werkzaamheden in de echtscheidingszaak van de consument. De uitvoerder heeft dekking verleend voor het geschil en de zaak in behandeling genomen. De rechtsbijstand is verleend door een medewerker van de uitvoerder (hierna: medewerker 1).

2.3 Medewerker I heeft de consument per brief van 14 juli 2021 geïnformeerd over haar rechtspositie en het (voorlopige) plan van aanpak. Ook heeft medewerker I de consument een conceptbrief aan de advocaat toegestuurd. De consument heeft op 15 juli 2021 per e-mail gereageerd en, kort gezegd, aangegeven dat zij het niet eens is met de inhoud van de conceptbrief aan de advocaat. Medewerker I heeft op dezelfde dag per e-mail gereageerd en de bedoeling van haar conceptbrief toegelicht.

2.4 Op 27 juli 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder over de behandeling van haar zaak. De uitvoerder heeft per e-mail van 5 augustus 2021 gereageerd op de klacht en de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:

> *'(…) U bent het er niet mee eens dat uw dossier pas verder opgepakt wordt na de vakantie van [naam medewerker I]*
> *(…)*
> *Hoewel er in onze ogen geen sprake van spoedeisendheid is, kan ik mij voorstellen dat u het vervelend vindt dat de zaak nu blijft liggen tot na de vakantie van [naam medewerker I]*
>
> *Ik zal een andere jurist vragen uw dossier verder op te pakken. (…)'*

2.5 De rechtsbijstand is vervolgens verleend door een andere medewerker van de uitvoerder (hierna: medewerker II). Op 11 augustus 2021 heeft medewerker II de consument per e-mail laten weten dat hij, kort gezegd, geen grond ziet om de door de consument betaalde factuur van de advocaat terug te vorderen.

Medewerker II heeft daarbij aangegeven dat naar zijn mening de betrokken advocaat, waartegen de consument wenst te procederen, haar declaratie afdoende heeft onderbouwd en dat de advocaat haar declaratie al had gematigd.

2.6 De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

2.7 Op 8 oktober 2021 heeft de uitvoerder de consument – voor zover relevant – per brief als volgt bericht:

'In het dossier met nummer [nummer] speelt hetzelfde
Ook in dit dossier is er discussie tussen u en SAR over de vraag over er een redelijke kans van slagen is. Ook in dit dossier heeft u recht op toepassing van de geschillenregeling. Ook in dit dossier wil u niet dat de geschillenregeling wordt uitgevoerd. Ook in dit dossier is dan het gevolg dat u geen recht meer heeft op rechtsbijstand.'

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand. Zij vordert dat de zaak tegen haar voormalige advocaat wordt voortgezet door een door haar gekozen externe advocaat. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.9 De consument voelt zich opgelicht door de uitvoerder en is van mening dat de uitvoerder haar klacht over de behandeling van de zaak niet als officiële klacht heeft behandeld en niet serieus heeft genomen. In dit verband stelt zij dat medewerker II de zaak gelijk heeft afgewezen nadat de beoordeling van de klacht aan hem werd overgedragen Ter ondersteuning van haar standpunt wijst de consument op een aantal negatieve reacties op het internet van andere verontwaardigde verzekerden over de uitvoerder.

2.10 Daarnaast stelt de consument dat de uitvoerder haar niet de mogelijkheid heeft geboden om de zaak in het kader van de geschillenregeling voor te leggen aan een scheidsrechter. Toepassing van de geschillenregeling is volgens de consument overigens zinloos. De scheidsrechter die in het kader van die geschillenregeling zal worden aangezocht, zal immers altijd in het voordeel van de uitvoerder beslissen, vanuit het principe 'wie betaalt, bepaalt'. Volgens de consument stuurt de uitvoerder zaken die wel eens meer kunnen gaan kosten dan 400 euro steevast richting de geschillenregeling om ervan af te zijn.

2.11 De consument is tenslotte van mening dat zij op grond van de voorwaarden recht heeft op rechtsbijstand met betrekking tot het geschil met de advocaat die ze had ingeschakeld voor een echtscheidingszaak. In de voorwaarden is opgenomen dat wanneer de zaak niet behandeld kan worden door de uitvoerder, de consument recht heeft op een advocaat naar keuze.

Het verweer

2.12 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

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering en of de uitvoerder in dit kader de rechtsbijstand aan de consument mocht staken. De klacht van de consument is naar het oordeel van de commissie ongegrond. De commissie zal dit hierna uitleggen.

Behandelbaarheid van de bij Kifid ingediende klacht

3.2 De commissie zal eerst ambtshalve beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. In artikel 3 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening is namelijk bepaald dat de commissie een klacht alleen in behandeling kan nemen als de consument de interne klachtprocedure bij de financiële dienstverlener heeft doorlopen.

3.3 De consument heeft haar klacht over de uitvoerder niet ingediend bij het klachtenbureau van de uitvoerder, maar direct bij Kifid op 11 augustus 2021. De consument heeft daarmee de interne klachtprocedure van de uitvoerder niet doorlopen. Uit het dossier blijkt echter dat de uitvoerder na 11 augustus 2021 telefonisch en schriftelijk met de consument heeft gecommuniceerd over haar klacht, hetgeen niet tot een oplossing van haar klacht heeft geleid. Dit volgt uit de brief van de uitvoerder van 8 oktober 2021 die is ondertekend door de 'advocaat klachtfunctionaris'. De uitvoerder heeft derhalve, voordat hij verweer heeft gevoerd bij Kifid, gebruikgemaakt van de mogelijkheid om alsnog te reageren op de klacht van de consument. Daarnaast heeft de klacht van de consument ook betrekking op de wijze waarop de uitvoerder haar klacht van 27 juli 2021 heeft behandeld. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Behandeling van de klacht door de uitvoerder

3.4 De consument verwijt de uitvoerder dat hij haar klacht over de behandeling van de zaak niet als officiële klacht heeft behandeld en niet serieus heeft genomen. De commissie is echter van oordeel dat de uitvoerder de klacht van de consument wel degelijk serieus heeft opgepakt. Uit het dossier blijkt dat de uitvoerder per e-mail van 5 augustus 2021 inhoudelijk op de klacht van de consument heeft gereageerd en de consument heeft bericht dat de behandeling van haar zaak wordt overgedragen aan een andere jurist. De betreffende e-mail is afkomstig van de 'Teammanager Klachten'. Hieruit blijkt dat medewerker II niet betrokken is geweest bij de klacht van de consument en de klacht derhalve ook niet heeft afgewezen. Medewerker II heeft na de afhandeling van de klacht de behandeling van de zaak opgepakt.

Hij heeft toen het standpunt ingenomen dat hij geen grond ziet om het door de consument gewenste resultaat te bereiken. Op de vraag of medewerker II dit heeft mogen doen, wordt hierna ingegaan, onder het kopje '*Geschillenregeling*'.

3.5 De commissie gaat voorbij aan de door de consument in het geding gebrachte, op het internet geplaatste, negatieve reacties van andere verzekerden over het handelen van de uitvoerder. Deze negatieve reacties hebben immers geen betrekking op het handelen van de uitvoerder in het dossier van de consument.

Geschillenregeling

3.6 In artikel 7 van de voorwaarden is opgenomen dat rechtsbijstand alleen is verzekerd zolang er een redelijke kans op succes is. Dit betekent dat de uitvoerder geen rechtsbijstand (meer) hoeft te verlenen als er geen redelijke kans van slagen (meer) is.

3.7 Het staat de uitvoerder vrij om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil de juridische aanpak of de haalbaarheid te beoordelen. Voor de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met de juridische aanpak of, zoals in het onderhavige geval, met het haalbaarheidsoordeel, is de geschillenregeling die is opgenomen in artikel 22 van de voorwaarden, bedoeld. Het verschil van mening over de juridische aanpak of de haalbaarheid kan dan worden voorgelegd aan een scheidsrechter.

3.8 De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 11 augustus 2021 het standpunt ingenomen dat hij geen grond ziet om het door de consument gewenste resultaat te bereiken (zie nummer 2.5 hiervoor).

3.9 De stelling van de consument dat de uitvoerder haar niet de mogelijkheid van toepassing van de geschillenregeling heeft geboden, gaat niet op. In de brief van 8 oktober 2021 van de uitvoerder (zie nummer 2.7 hiervoor) staat immers dat de consument recht heeft op toepassing van de geschillenregeling. De consument heeft niet betwist dat zij deze brief heeft ontvangen. Zij heeft derhalve kennis kunnen nemen van hetgeen in de brief is opgenomen ten aanzien van de geschillenregeling.

3.10 De commissie wijst er in dit verband op dat de uitvoerder tijdens de zitting nogmaals heeft aangegeven dat de consument gebruik kan maken van de geschillenregeling als zij dit wil.

3.11 De stelling van de consument dat het doorlopen van de geschillenregeling zinloos is omdat de scheidsrechter altijd in het voordeel van de uitvoerder zal beslissen vanuit het principe 'wie betaalt, bepaalt', gaat evenmin op. De commissie heeft in het dossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van deze stelling.

Dit geldt eveneens voor de stelling van de consument dat de uitvoerder zaken boven een bepaald bedrag doorverwijst naar de geschillenregeling.

Vrije advocaatkeuze

3.12 De commissie merkt ten aanzien van de vordering van de consument dat de zaak wordt voortgezet door een advocaat naar keuze van de consument nog op dat de beoordeling hiervan achterwege kan blijven. Zolang de geschillenregeling niet is doorlopen heeft de consument immers geen dekking (meer) onder de verzekering en is de uitvoerder niet gehouden om verdere rechtsbijstand aan de consument te verlenen. Daarmee heeft de consument ook geen recht op vergoeding van kosten van een door haar te kiezen advocaat.

3.13 In het geval de scheidsrechter zou oordelen dat er wel een redelijke kans bestaat op succes en de uitvoerder derhalve gehouden is om verdere rechtsbijstand te verlenen, is daarmee overigens nog niet gezegd dat de consument om die reden recht heeft op (vergoeding van) een advocaat naar keuze. Of en in hoeverre de consument dat recht heeft, hangt af van hetgeen hierover in de voorwaarden is bepaald.

Conclusie

3.14 Uit het voorgaande blijkt dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering.

3.15 De consument heeft tijdens de zitting aangegeven dat zij alsnog gebruik wenst te maken van de geschillenregeling. Ter zitting is geprobeerd om er in onderling overleg uit te komen, hetgeen helaas niet is gelukt. Het is de commissie niet gebleken of de geschillenregeling inmiddels is doorlopen. Voor zover dit nog niet is gebeurd en de consument dit nog steeds wenst, dient de uitvoerder de geschillenregeling alsnog conform de voorwaarden uit te voeren.

Tuchtraad

3.16 De consument heeft tijdens de procedure bij Kifid naar voren gebracht dat de uitvoerder haar niet tijdig heeft gewezen op de geschillenregeling. Dit klachtonderdeel is tuchtrechtelijk van aard. Om die reden zal de commissie aan de voorzitter van de geschillencommissie de vraag voorleggen of zij aanleiding ziet de zaak ten aanzien van dit klachtonderdeel door te verwijzen naar de Tuchtraad.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Algemene verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-01-201

7. Wat is verzekerd?

Rechtsbijstand

- Bij een juridisch geschil.
- Bij een dreigend juridisch geschil.
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
- Door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.
  - Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.
  - Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.
  - Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.

22. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.

Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.

Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.

- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
- Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
- Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
- De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.

Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.
De verzekerde krijgt gelijk.

- De jurist behandelt de zaak verder.
  - Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen advocaten uit eigen netwerk.
- Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
  - De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
    - De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.

De verzekerde krijgt geen gelijk.
Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt