Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr.2019-566
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 april 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 7 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat Uitvoerder ten onrechte de rechtsbijstandsverlening heeft gestaakt. De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt en overweegt daartoe als volgt. Voor de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met de uitvoerder is de geschillenregeling opgesteld. Uitvoerder had sneller een definitief haalbaarheidsstandpunt kunnen innemen en eerder de geschillenregeling moeten toepassen. Dit is ook door Uitvoerder erkend. Toen Uitvoerder uiteindelijk aanbood de geschillenregeling toe te passen, heeft Consument laten weten daarvan geen gebruik te willen maken. Ook in de procedure bij Kifid heeft consument hiervan afgezien. Van Uitvoerder kan zolang die situatie voortduurt en (nog) niet aan de overige voorwaarden voor uitbesteding aan een externe advocaat is voldaan, niet worden verlangd dat hij de zaak aan een advocaat uitbesteedt. Consument stelt dat hij als gevolg van deze handelwijze van Uitvoerder schade heeft geleden, maar daarvan is de Commissie niet gebleken.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief eventuele bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder; en
- de slotreactie van Consument.

Partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadministreerd onder polisnummer [nummer]. Op de verzekering waren ten tijde van de gebeurtenis die heeft geleid tot het verzoek van Consument om rechtsbijstand de voorwaarden 'FBTO Rechtsbijstandverzekering RH2014' van toepassing. Daarin is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

> **Algemeen deel**
> **1. Waarvoor bent u verzekerd?**
> […] U krijgt alleen juridische hulp:
> […]
> - Als er een goede kans op succes voor u is.
>
> **10. Wat doet Achmea Rechtsbijstand als u een conflict meldt?**
>
> Achmea Rechtsbijstand beslist of u juridische hulp krijgt
> Meldt u een conflict bij Achmea Rechtsbijstand? Dan controleert Achmea Rechtsbijstand of u daarvoor verzekerd bent. Achmea Rechtsbijstand bekijkt ook hoe groot de kans op succes voor u is. Vinden wij dat deze kans groot genoeg is? Dan krijgt u juridische hulp.
>
> **11. Heeft u een conflict over de juridische hulp die u krijgt? (Geschillenregeling)**
> […] Dan probeert Achmea Rechtsbijstand dit eerst samen met u op te lossen. Lukt dat niet? Dan kunt u in sommige situaties een bindend adviseur krijgen die als onafhankelijke scheidsrechter optreedt. Dat noemen we de geschillenregeling. Dat mag als:
> - U het niet eens bent met de juridische acties van de medewerker van Achmea Rechtsbijstand.
> […]
> - U het niet eens bent met de beoordeling van deze personen van uw kans op succes.
>
> U overlegt met Achmea Rechtsbijstand wie die scheidsrechter wordt. Ook spreekt u samen af wat welke vragen aan de scheidsrechter worden gesteld. Achmea Rechtsbijstand stelt daarna de vragen. De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen. U en Achmea Rechtsbijstand houden zich aan het advies van de scheidsrechter. Achmea Rechtsbijstand vergoedt de kosten van de scheidsrechter.
>
> U krijgt gelijk
> Dan doet Achmea Rechtsbijstand wat de scheidsrechter in zijn advies schrijft. […]
>
> U krijgt geen gelijk
> Dan doet Achmea Rechtsbijstand wat de scheidsrechter in zijn advies schrijft. Bent u het hiermee niet eens? Dan kunt u zelf verdergaan met uw zaak. U kunt dan zelf een advocaat of andere juridische deskundige kiezen die u hierbij helpt. U betaalt deze advocaat of andere juridische deskundige zelf. Krijgt u daarna toch gelijk? Dan vergoedt Achmea Rechtsbijstand achteraf de kosten van deze advocaat of andere juridische deskundige.[…]

2.2 In verband met een ongeval op een jachthaventerrein op 12 januari 2016, heeft Consument een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering.

2.3 Uitvoerder heeft het verzoek van Consument in behandeling genomen. Uitvoerder heeft ten behoeve van Consument contact opgenomen met (de verzekeraar van) de wederpartij, de eigenaar/exploitant van de jachthaven. Uiteindelijk heeft Uitvoerder Consument per e-mail van 10 juli 2017 laten weten dat de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekeraar van de wederpartij aansprakelijkheid van de hand wijst. Uitvoerder heeft daarbij kenbaar gemaakt dat er onvoldoende bewijs aanwezig is, om de wederpartij te overtuigen. Uitvoerder heeft Consument om nadere informatie gevraagd:

> In uw mail van 12 mei 2017 geeft u aan dat het talud in slechte staat was. Eerder heeft u aangegeven dat de (verplichte) plaatsing van uw boot de oorzaak van uw val was. Kunt u aangeven welke gebreken er aan het talud waren? Bent u door de gebreken van het talud gevallen. Heeft u fotomateriaal van de gebreken en zijn er eventueel getuigenverklaringen hierover op te vragen?

2.4 Op 1 augustus 2017 heeft Consument Uitvoerder laten weten geen vertrouwen meer te hebben in de belangenbehartiging. Consument stelt dat Uitvoerder de gestelde vragen op basis van het dossier had kunnen beantwoorden en de behandeling traineert. Er is volgens hem voldoende informatie in het dossier aanwezig. Consument heeft verzocht de zaak uit handen te geven aan een externe advocaat.

2.5 Naar aanleiding van de e-mail van Consument hebben partijen op 8 augustus 2017 telefonisch contact gehad. Uitvoerder heeft Consument aangeboden een andere interne behandelaar te zoeken die de zaak opnieuw zou beoordelen en tevens gewezen op de geschillenregeling, maar Consument heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

2.6 Vervolgens heeft de directie van Uitvoerder de door Consument op 8 september 2017 ingediende klacht in behandeling gegeven aan een klachtbehandelaar. Op 13 september 2017 was er telefonisch contact tussen Consument en de klachtbehandelaar van Uitvoerder. De inhoud van het gesprek is vastgelegd in de brief van Uitvoerder van 19 september 2017. Uitvoerder heeft vastgehouden aan het standpunt dat uitbesteding aan een externe advocaat, op kosten van Uitvoerder, niet mogelijk is. Uitvoerder heeft het aanbod voor een bindend advies in het kader van de geschillenregeling herhaald.

Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 4 april 2018 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument heeft zijn ongenoegen geuit over de behandeling van zijn dossier door Uitvoerder. Hij benadrukt dat zijn klacht ziet op het traineren en uiteindelijk staken van de behandeling door Uitvoerder. Consument klaagt dat Uitvoerder dit niet had mogen doen. De behandelaar vroeg om nieuwe informatie, terwijl in het dossier reeds de relevante informatie aanwezig was. Uitvoerder heeft Consument geen adequate rechtsbijstand verleend en de behandeling stilgelegd na het indienen van een klacht over de belangenbehartiging. Consument weet niet welke informatie door de behandelaar gedeeld is met de wederpartij en diens aansprakelijkheidsverzekeraar.

3.2 Consument heeft Uitvoerder gevraagd het dossier uit te besteden aan een externe advocaat. In plaats daarvan trachtte Uitvoerder Consument in te laten stemmen met toepassing van de geschillenregeling. Consument heeft de contacten hierover met Uitvoerder als intimiderend ervaren.

3.3 Consument klaagt tevens over de wijze waarop Uitvoerder zijn klacht heeft behandeld. De klachtbehandelaar is er ten onrechte vanuit gegaan dat de behandelaar reeds een haalbaarheidsoordeel had gegeven, terwijl dit niet het geval was.

Verweer

3.4 Uitvoerder stelt dat wel een haalbaarheidsoordeel is gegeven en dat op basis van de op dat moment beschikbare informatie in het dossier onvoldoende kans van slagen aanwezig werd geacht. Dit (voorlopig) haalbaarheidsoordeel heeft Uitvoerder gegeven op 10 juli 2017. Uitvoerder heeft daarbij gevraagd om nader bewijs. Alleen als het mogelijk zou zijn om aan te tonen dat de wederpartij aansprakelijk is voor de gevolgen voor Consument van de valpartij op 12 januari 2016 zou verhaal mogelijk zijn. Consument heeft dit nader bewijs niet verstrekt. De behandeling van het dossier is daarom stil komen te liggen.

3.5 Consument heeft op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden de mogelijkheid het haalbaarheidsoordeel in het kader van de geschillenregeling juridisch te laten toetsen. Consument is hier meermaals op gewezen. Ook heeft Uitvoerder aangeboden het haalbaarheidsoordeel mondeling toe te lichten.

3.6 Uitvoerder bestrijdt dat sprake is van enig tekortschieten en wijst erop dat toepassing van de geschillenregeling nog steeds mogelijk is.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat Uitvoerder de behandeling ten onrechte gestaakt heeft. Consument klaagt ook over de wijze waarop Uitvoerder hem behandeld heeft en stelt dat alles erop was gericht om hem geen rechtsbijstand te hoeven verlenen.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de Commissie zich niet buigt over het geschil met de eigenaar van de jachthaven waarvoor Consument een beroep heeft gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering, maar uitsluitend de klacht van Consument over de Uitvoerder beoordeelt.

4.3 Bij de beoordeling van de klacht van Consument over Uitvoerder is van belang te weten wat de wederzijdse verplichtingen tussen partijen zijn. Op basis van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden ligt vast dat Uitvoerder alleen verplicht is rechtsbijstand te verlenen "als er een goede kans op succes voor [Consument] is".

4.4 Uitvoerder moest beoordelen hoe groot de kans op succes voor Consument was. Alleen als Uitvoerder van oordeel was dat er een goede kans op succes was, moest Uitvoerder op basis van de voorwaarden rechtsbijstand verlenen.

4.5 De Commissie stelt vast dat partijen lang met elkaar hebben gecorrespondeerd over de vraag of Consument voldoende bewijs van zijn stellingen kon leveren en – daarmee samenhangend – over de vraag of er een goede kans was om zijn schade met succes op de wederpartij te kunnen verhalen. Uitvoerder heeft nadere informatie gevraagd, terwijl Consument van mening was dat de informatie al in het dossier aanwezig was. Ook heeft Consument vragen gesteld over de informatie die Uitvoerder gedeeld heeft met de wederpartij. Partijen zijn het niet eens geworden over de vraag of voldoende bewijs voorhanden was ter verdediging van het standpunt van Consument inzake zijn vordering tot schadevergoeding op de wederpartij. Uitvoerder meende dat dat niet het geval was en dat er dus geen goede kans op succes was. Daarom heeft Uitvoerder uiteindelijk aangeboden de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft in plaats daarvan verzocht om uitbesteding aan een advocaat van zijn keuze.

4.6 De Commissie oordeelt als volgt. Voor het onderhavige geval, waarin Consument het niet eens is met het haalbaarheidsoordeel van Uitvoerder, geldt artikel 11 van de voorwaarden bij de overeenkomst: de geschillenregeling. Partijen moeten dan aan die regeling uitvoering geven. De geschillenregeling voorziet in de inschakeling van een scheidsrechter (meestal een advocaat) die een bindend oordeel geeft. Als de verzekeringnemer in het gelijk wordt gesteld, moet Uitvoerder opvolging aan het bindend oordeel geven. Wordt Consument in het ongelijk gesteld, dan hoeft Uitvoerder geen rechtsbijstand meer te verlenen.

4.7 De Commissie komt tot de slotsom dat Uitvoerder sneller een definitief haalbaarheids-standpunt had moeten innemen en eerder de geschillenregeling had moeten toepassen; de voortslepende discussie heeft bij Consument tot onbegrip en twijfel aan de goede intenties van Uitvoerder geleid. Dit heeft Uitvoerder ook erkend, zowel in de interne klacht-procedure als in de procedure bij Kifid. Uitvoerder heeft evenwel uiteindelijk aangeboden de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft van dat aanbod geen gebruik willen maken en wil dat ook nu nog niet. Van Uitvoerder kan echter zolang die situatie voortduurt en (nog) niet aan de overige voorwaarden voor uitbesteding aan een externe advocaat is voldaan, niet worden verlangd dat hij de zaak aan een advocaat uitbesteedt. De klacht van Consument is daarom ongegrond.

4.8 Consument stelt dat hij als gevolg van deze handelwijze van Uitvoerder schade heeft geleden, maar daarvan is de Commissie niet gebleken. De eventuele rechten van Consument jegens de eigenaar van de jachthaven zijn immers (nog) niet verspeeld. Het is nog steeds mogelijk de geschillenregeling toe te passen én (mits de verjaring tijdig wordt gestuit) ook om de wederpartij alsnog aan te spreken. Het is dus nu aan Consument om een keuze te maken. Als Consument voor de geschillenregeling kiest, moeten partijen deze uitvoeren.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.