Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0279

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, 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	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor rechtsbijstand bij langlopende problemen met het UWV over onder meer zijn werkrolstoel. De consument klaagt erover dat de uitvoerder zijn zaak niet of veel te laat behandelt. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder binnen de door hem toegezegde termijnen contact had moeten opnemen met de consument. In zoverre is de klacht van de consument gegrond. Maar in dit geval volstaan de excuses van de uitvoerder, omdat de zaak van de consument weliswaar is vertraagd, maar de consument hierdoor geen financiële schade heeft geleden. Van een weigering om de zaak in behandeling is niet gebleken. De consument heeft stukken aan de uitvoerder verstrekt, maar het was voor de uitvoerder vanwege zijn systeembeveiliging niet mogelijk om die stukken te openen. Hiervan kan de uitvoerder geen verwijt worden gemaakt. Ook is niet gebleken dat de consument hierdoor financiële schade heeft geleden. De commissie ziet geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 februari 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder namen deel mr. [naam 1], advocaat, en mr. [naam 2], klachtbehandelaar.

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 op 12 juli 2024 een melding op de rechtsbijstandverzekering gedaan met kenmerk [kenmerk 1]. Daarin staat voor zover relevant:

"(...) Sinds 2018 krijg ik een werkrolstoel van het UWv vor mijn werk. Het onderhoud van dit bruikleenmiddel laat sterk te wensen over. Soms duurt het maanden voordat een lekke band oid gerepareerd wordt. hierdoor kan ik al die tijd niet werken. het UWV levert een wanprestatie en ondanks diverse toezeggingen, maken inets beter. Tijd om naar de civiele rechter te stappen.

Tegenpartij:
uwv
Gewenste oplossing:
Dikke schadevergoeding, beloften toekomst, kaders door rechters opgelegd om te zorgen dat, dwangsomregelingen, etc. Mocht ik mijn baan verliezen: UWv schadestellen voor missen inkomsten en andere zaken. verder krijg ik letselschade door psychische klachten. Steeds maar weer blijft UWV verzaken in hara verplichtingen.
(...)"

2.2 Bij brief van 15 juli 2024 heeft de uitvoerder de consument bericht dat er binnen vijf tot tien werkdagen contact wordt opgenomen. In de brief verzoekt de uitvoerder ook om toezending van stukken die relevant zijn voor de zaak. Die informatie wil hij graag digitaal of per post ontvangen.

2.3 De consument heeft op 8 augustus 2024 een klacht bij de uitvoerder ingediend omdat de uitvoerder niets heeft gedaan.

2.4 Een medewerker van het klachtenteam van de uitvoerder heeft op 14 augustus 2024 contact opgenomen met de consument om de klacht te bespreken. In zijn e-mail van dezelfde dag aan de consument staat voor zover relevant:

"(...)
Zojuist spraken wij elkaar over uw klacht.

Uw klacht was dat het te lang duurt bij SAR voordat uw dossier in behandeling wordt genomen.

Uw klacht is gegrond.

Ik zal uw dossier met spoed laten oppakken door een behandelaar.

Excuses dat het dossier niet sneller is opgepakt.
(...)
Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Dan kunt u binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit standpunt schriftelijk om een 2e beoordeling vragen.
(...)
In uw brief moet u duidelijk aangeven waarom u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht door de klachtbehandelaar.
(...)"

2.5 Op 14 augustus 2024 heeft een behandelaar van de uitvoerder per e-mail contact met de consument opgenomen. De behandelaar stelt daarin voor om op 16 augustus 2024 te bellen om de zaak te bespreken.

2.6 Op 16 augustus 2024 heeft de consument de klacht bij Kifid ingediend. Kifid heeft de klacht toen niet in behandeling genomen omdat de interne klachtenprocedure van de uitvoerder nog niet volledig was doorlopen.

2.7 De medewerker van het klachtenteam van de uitvoerder heeft de consument bij e-mail van 22 augustus 2024 laten weten dat hij de consument een oplossing heeft geboden door de klacht gegrond te verklaren en een behandelaar toe te wijzen. In de e-mail wijst hij de consument op de mogelijkheid om een tweede beoordeling te vragen.

2.8 In de e-mail van de consument aan de uitvoerder van 23 augustus 2024 staat voor zover relevant:

"(...)
ten eerste is er volgens u een oplossing vor de klacht, maar dat is helemaal niet zo. U heeft niets inhoudelijks behandeld.

Ten tweede wil het Kifid alleen maar dat u een inhoudelijke reactie geeft. Dit antwoord gata gelijk naar Kifid en ik zet de klacht aldara gewoon door totdat achmea inderdaad met een voor mij acceptabele oplosisng komt.
(...)
Desalniettemin geef ik dgr [naam behandelaar] nog 4 dagen om contact op te nemen over de zaak eindigend met [de laatste drie eindcijfers van het kenmerk van het dossier]. Daarna zal ik me wederom bij het Kifid voegen dat u geen actie onderneemt.
(...)"

2.9 Later op de dag heeft de consument de uitvoerder het volgende gemaild:

"(...)
Bij deze nogmaals de klacht. Graag een 2e beoordeling en uitspraak.
(...)"

2.10 Op 27 augustus 2024 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de behandelaar. Per e-mail van 30 augustus 2024 heeft de behandelaar de consument laten weten dat hij van 2 september 2024 tot 23 september 2024 met verlof is. Hij vraagt de consument om in de tussentijd meer informatie en stukken aan te leveren voor een volledig beeld. Daarnaast laat hij de consument weten dat gelijktijdig intern zal worden gekeken welke relevante informatie en stukken de consument bij eerdere meldingen aan de uitvoerder heeft overgelegd.

2.11 De consument heeft zich op 4 september 2024 per e-mail gewend tot het klachtenteam van de uitvoerder. In zijn e-mail staat voor zover relevant:

"(...)
graag 2e beoordeling voor kifid. Huidige stelling is absurd. Jullie hebben zelf alleen al 8 zaken tegen uwv lopen. Is dossier van duizenden paginas. Kunnen jullie zelf opvragen bij uwv voor ozver wat u al niet heeft. duurt ook veel te lang
(...)"

2.12 De behandelaar heeft op 30 september 2024 het volgende aan de consument bericht:

"(...)
We hebben onze bijeenkomst gehad hoe we uw zaak gaan aanpakken. Het een en ander dient voor nu te worden uitgezocht en de stukken te worden bestudeerd.

Verder zijn er een aantal punten die ik graag met u wil bespreken:
1. U hebt een aantal links naar uw [naam van de door de consument gebruikte clouddienst] verstuurd. Onze systemen zijn beveiligd, op grond waarvan wij niet verder komen met deze links. U zult een andere manier moeten vinden om alle relevante stukken bij ons te krijgen;
(...)
Ik verneem graag van u.
(...)"

2.13 In zijn e-mail van 8 oktober 2024 aan het klachtenteam van de uitvoerder heeft de consument onder verwijzing naar zijn e-mail van 4 september 2024 om een tweede beoordeling van zijn klacht verzocht. Hierna heeft Kifid de klacht in behandeling genomen.

De klacht en de vorderingen

2.14 De consument verwijt de uitvoerder dat hij de zaak niet of veel te laat behandelt. De consument heeft langlopende en omvangrijke problemen met het UWV. De problemen zijn zo omvattend dat een WOB-verzoek duizenden stukken opleverde.

2.15 De consument vordert een vergoeding van de uitvoerder van € 950.000,-. Daarnaast wil de consument dat Kifid de uitvoerder sommeert om een (letsel)schadeadvocaat in te schakelen, om duidelijk aan te geven welke stukken hij moet overleggen en om relevante stukken aan de andere dossierbehandelaars door te sturen.

Het verweer

2.16 De uitvoerder voert verweer 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 begrijpt dat de consument ontevreden is over het nalaten van de uitvoerder om tijdig contact met hem op te nemen. De behandeling van de zaak van de consument tegen het UWV is tot op heden nog niet opgestart. De commissie wijst echter de vorderingen van de consument niet toe. Zij legt hierna uit waarom zij dat niet doet.

De uitvoerder heeft te laat gereageerd, heeft hiervoor excuses aangeboden, en dat volstaat

3.2 Vast staat dat de uitvoerder pas op 14 augustus 2024 contact heeft opgenomen met de consument over zijn melding van 12 juli 2024. Naar het oordeel van de commissie is dit te laat, ook al vallen de genoemde data in de zomerperiode. De commissie vindt het onzorgvuldig van de uitvoerder dat hij niet binnen de door hem toegezegde termijnen contact heeft opgenomen met de consument.

3.3 In zijn e-mail van 14 augustus 2024 aan de consument heeft de uitvoerder de klacht van de consument op dit onderdeel ook gegrond verklaard. Hij heeft daarin ook zijn excuses aangeboden voor het feit dat het dossier niet sneller is opgepakt. Daarnaast heeft een behandelaar van de uitvoerder op 14 augustus 2024 contact opgenomen met de consument om de behandeling van de zaak op te starten.

3.4 In dit geval volstaan de excuses van de uitvoerder. Dat de consument financiële schade heeft geleden *door de vertraging*, bijvoorbeeld doordat een verjaringstermijn is verstreken of iets dergelijks, is niet gebleken.

Geen sprake van een weigering van de uitvoerder om de zaak in behandeling te nemen

3.5 De consument verwijt de uitvoerder dat hij zijn zaak ook na 14 augustus 2024 niet in behandeling heeft genomen. De uitvoerder bestrijdt dit verwijt. Hij stelt dat hij wel bereid was (en is) om de zaak tegen het UWV in behandeling te nemen, maar dat hij daarvoor nadere informatie van de consument nodig had. Weliswaar, zo vervolgt de uitvoerder, heeft de consument via een door hem zelf aangeboden clouddienst documenten aan de uitvoerder verstrekt, maar het was voor de uitvoerder vanwege zijn systeembeveiliging niet mogelijk om die documenten te openen. De uitvoerder heeft dit ook in zijn e-mail van 30 september 2024 aan de consument bericht en hij heeft hierbij aangegeven dat hij de documenten op een andere wijze wil ontvangen. De consument heeft hieraan geen gevolg gegeven.

3.6 De commissie leidt uit de stukken in het klachtdossier af dat de uitvoerder bereid was om de zaak van de consument tegen het UWV in behandeling te nemen, maar dat hij daarvoor nadere informatie van de consument nodig had. De informatie was nodig om de dekking en haalbaarheid van de zaak te beoordelen. De uitvoerder heeft dit tijdens de mondelinge behandeling nogmaals toegelicht. Van een weigering om de zaak in behandeling te nemen, is dan ook geen sprake geweest. De consument heeft een groot aantal documenten aan de uitvoerder verstrekt, maar het was voor de uitvoerder door zijn systeembeveiliging niet mogelijk om die documenten te openen. De uitvoerder heeft dit ook in zijn e-mail van 30 september 2024 aan de consument kenbaar gemaakt en aangegeven dat hij de documenten op een andere wijze wenst te ontvangen. Niet is gebleken dat de consument daar gehoor aan heeft gegeven. Wel heeft de consument het klachtenteam van de uitvoerder per e-mail van 8 oktober 2024 verzocht om een tweede beoordeling van zijn klacht.

3.7 Van een weigering om de zaak in behandeling te nemen is dus geen sprake geweest.

Over het aanleveren van documenten

3.8 De commissie twijfelt er niet aan dat de uitvoerder de documenten, die de consument via een clouddienst aan de uitvoerder heeft willen verstrekken, door de beveiliging van zijn systeem niet heeft kunnen openen. De uitvoerder hoeft overigens ook niet akkoord te gaan met informatieverstrekking door de consument via een clouddienst. De uitvoerder heeft een eigen, persoonlijke omgeving (Mijn Zaak), waarin documenten kunnen worden aangeboden.

3.9 Als het zo is dat de consument niet overweg kan met Mijn Zaak, omdat het aantal documenten dat hij wenst te overleggen erg groot is, zal hij in goed overleg met de uitvoerder een andere manier van informatieverstrekking moeten overeenkomen. Overigens hoeft de consument enkel *relevante* documenten te verstrekken. Het lijkt de commissie onwaarschijnlijk dat het echt nodig is om 1600 pagina's of meer aan de uitvoerder te verstrekken. Bij het verstrekken van zoveel informatie aan de uitvoerder is de consument zelf ook niet gebaat; de uitvoerder kan, als hij zoveel bladzijdes moet lezen, eenvoudig de draad kwijtraken.

De uitvoerder heeft voldoende duidelijk gemaakt welke stukken hij nodig heeft

3.10 Tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid heeft de uitvoerder verklaard dat de consument alle stukken per post naar het antwoordnummer van de uitvoerder kan sturen of dat hij die stukken kan afgeven bij een vestiging van de uitvoerder in de buurt van waar de consument woonachtig is. Na ontvangst van de stukken zal de uitvoerder eerst de dekking en de haalbaarheid van de zaak beoordelen. Inschakeling van een (letsel)schadeadvocaat is daarom (nog) niet aan de orde.

3.11 De consument vordert nog dat de uitvoerder duidelijk aangeeft welke stukken hij moet overleggen. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder reeds voldaan aan deze vordering. In zijn e-mail van 30 augustus 2024 heeft de uitvoerder al voldoende duidelijk uiteengezet welke stukken de consument moet overleggen. Er is daarom geen grond om deze vordering toe te wijzen.

3.12 De consument vordert verder dat de commissie de uitvoerder sommeert om relevante stukken aan de andere dossierbehandelaars door te sturen. De commissie wijst ook deze vordering van de consument af. Uit de e-mails van de uitvoerder van 27 augustus 2024 (zie nr. 2.10) en 30 september 2024 (zie nr. 2.12) is af te leiden dat er stukken zijn gedeeld tussen behandelaren. Daarnaast is uit een e-mail van de uitvoerder van 11 december 2024 aan de consument op te maken dat het dossier met kenmerk [kenmerk 1] zal worden voortgezet onder de zaak met kenmerk [kenmerk 1] (Kifid kenmerk [nummer]) omdat het lijkt te gaan om dezelfde zaak. Hierdoor leidt de commissie af dat de uitvoerder stukken heeft gedeeld met andere behandelaren. Niet is gebleken dat de uitvoerder verder toezeggingen heeft gedaan.

Conclusie

3.13 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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