Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0672
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 januari 2021
Ingediend door	: 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, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 23 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden Relevante correspondentie

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De consument stelt zich op het standpunt dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand jegens hem toerekenbaar tekort is geschoten, als gevolg waarvan hij schade lijdt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering. Evenmin is gebleken dat de uitvoerder onrechtmatig heeft gehandeld. Voor het onderhavige geval, waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is met de juridische aanpak van zijn zaak, geldt de geschillenregeling. Gelet op de verplichting die de uitvoerder heeft om de geschillenregeling in deze situatie aan te bieden en uit te voeren, is de commissie van mening dat de uitvoerder de geschillenregeling alsnog moet toepassen als de consument dit wenst. Deze regeling dient dan te worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende voorwaarden. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen tijdig aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief met klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie heeft de reactie (dupliek) van de uitvoerder buiten beschouwing gelaten, omdat die buiten de daarvoor gestelde termijn is ontvangen.

1.3 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. De commissie heeft daarom besloten dat de zaak op stukken beslist moet worden.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft sinds 8 januari 2018 een rechtsbijstandsverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand op grond van de wettelijke regels is overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn onder andere de verzekeringsvoorwaarden Basis (LEX-RV-01-171)(hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 Op 19 januari 2020 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand voor zijn geschil over onrechtmatig handelen van de politie op 21 november 2019. De uitvoerder heeft dit geschil in behandeling genomen in dossier 1 en de rechtsbijstand is verleend door een jurist van de uitvoerder (hierna: jurist 1). De jurist 1 heeft de politie verzocht om politiegegevens te verstrekken. Omdat de consument ook vergoeding van immateriële schade van de politie wenst te vorderen, is een tweede dossier aangemaakt. Dit dossier (hierna: dossier 2) wordt behandeld door een Senior jurist Letselschade van de uitvoerder (hierna: jurist 2).

2.3 In dossier 1 is tussen de consument en de jurist 1 een verschil van mening ontstaan over de haalbaarheid van de zaak tegen de politie over de verstrekking van de politiegegevens. De consument en de uitvoerder waren het met elkaar eens dat de geschillenregeling (artikel 26 van de voorwaarden) moest worden toegepast ter beëindiging van dit meningsverschil. Maar zij konden geen overeenstemming bereiken over de opdrachtomschrijving die in het kader van de geschillenregeling aan de scheidsrechter (de bindend adviseur) moest worden voorgelegd. De geschillenregeling was daarom (nog) niet toegepast. De consument heeft zijn klacht hierover op 29 mei 2020 ter beoordeling voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Op 23 juni 2021 heeft de geschillencommissie de vordering van de consument afgewezen (zie uitspraak Kifid GC 2021-0568). Het betreft een niet-bindend advies.

2.4 Nadat de jurist 2 navraag had gedaan naar de stand van zaken in dossier 1, heeft zij de consument op 25 juni 2020 per e-mail bericht dat zij niet anders kan dan afwachten totdat vaststaat dat de politie onrechtmatig heeft gehandeld. De relevante correspondentie is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.5 In haar e-mail van 4 november 2020 stelt de jurist 2 de consument voor om dossier 2 tijdelijk te sluiten. Zie de bijlage voor de relevante correspondentie.

2.6 Vervolgens heeft de consument in zijn e-mail van 6 november 2020 aan klantenservice@achmearechtsbijstand.nl een klacht ingediend tegen de sluiting van zijn dossier en een beroep gedaan op de geschillenregeling van de voorwaarden. De e-mail heeft de consument gericht aan de jurist 2.

2.7 Op 11 december 2020 heeft de jurist 2 per e-mail gereageerd op de klacht van de consument. Zij antwoordt dat rekening houdend met de wens van de consument dossier 2 niet wordt gesloten. Wel zal de jurist 2 de behandeling van dossier 2 aanhouden totdat de behandeling van dossier 1 is afgerond. Zie de bijlage voor de relevante correspondentie.

2.8 Per e-mail van 22 december 2020, met dagtekening 21 en 22 november 2020, aan klantenservice@achmearechtsbijstand.nl heeft de consument gereageerd op voornoemde e-mail van 11 december 2020 (hierna: klacht van 22 december 2020). In de klacht van 22 december 2020 -gericht aan de directie en de jurist 2- handhaaft de consument zijn klacht, argumenten en verzoeken uit zijn e-mail van 6 november 2020.

De klacht en vordering

2.9 In grote lijnen komt de klacht van de consument op het volgende neer. De consument is het niet eens met de beslissing van de uitvoerder om de behandeling van dossier 2 aan te houden. Hij stelt dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten en onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld. De wijze waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand is niet zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. Daarnaast negeert de uitvoerder de geschillenregeling en de interne klachtprocedure.

2.10 De consument stelt daardoor (materiële en immateriële) schade te hebben geleden en wenst deze, met nevenvorderingen, op de uitvoerder te verhalen.

Het verweer

2.11 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 van de klacht

3.1 De consument heeft zijn klacht bij Kifid ingediend, voordat het klachtenbureau van de uitvoerder op zijn klacht van 22 december 2020 heeft gereageerd. Het is om die reden dat Kifid de uitvoerder in de gelegenheid heeft gesteld om op de klacht van de consument te reageren. Dit heeft de uitvoerder bij brief van 19 januari 2021 gedaan. Hiermee is de interne klachtprocedure bij de uitvoerder doorlopen en de klacht behandelbaar.

3.2 Verder merkt de commissie op dat de consument niet kan worden gevolgd in zijn verwijt dat de uitvoerder de interne klachtprocedure heeft geweigerd. De consument heeft dit verwijt niet concreet onderbouwd. Voor zover hij doelt op het feit dat de jurist 2 op 11 december 2020 (zie de bijlage) heeft gereageerd op zijn klacht van 6 november 2020, heeft de uitvoerder aangevoerd dat de jurist 2 juist heeft gereageerd in de hoop er samen met de consument uit te komen. Dit blijkt ook uit de betreffende e-mail van de jurist 2, waarin zij uitlegt waarom zij nu nog niet aan zijn zaak kan beginnen. De commissie merkt voorts op dat de uitvoerder aanvoert dat de jurist 2 toen wel met het klachtenteam heeft overlegd. Vervolgens heeft de consument zijn klacht van 22 december 2020 wél gericht aan de directie van de uitvoerder en op die klacht heeft een medewerker van het klachtenbureau op 19 januari 2021 schriftelijk gereageerd. Aldus is niet is gebleken dat de uitvoerder de interne klachtprocedure heeft geweigerd.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

3.3 De klacht van de consument ziet op de uitvoering van de rechtsbijstand. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder.

3.4 In de kern ziet de klacht van de consument op de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en legt hierna uit waarom.

3.5 De consument kan zich niet vinden in de beslissing van de uitvoerder om de behandeling van dossier 2 op te schorten totdat in dossier 1 is vastgesteld dat de politie op 21 november 2019 onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld. Volgens hem is er in dossier 1 voldoende bewijs (te vergaren) ter onderbouwing van zijn standpunt dat de politie op 21 november 2019 onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld.

3.6 De uitvoerder heeft aangevoerd dat de rechtsbijstandverlening is opgeschort vanwege het ontbreken van de juridische onderbouwing die nodig is om een vordering tot vergoeding van immateriële schade in te stellen bij de politie.

Zonder dat is vastgesteld dat er onrechtmatig is gehandeld kan er geen vergoeding van de schade worden gevorderd die is veroorzaakt door dat handelen.

3.7 In deze klacht doet zich de situatie voor dat het geschil van de consument met de politie over het (onrechtmatig) handelen van de politie op 21 november 2019 wordt behandeld door de jurist 1 in dossier 1. De immateriële schade die de consument van de politie wenst te vorderen, wordt behandeld door de jurist 2 in dossier 2. In dossier 1 heeft de jurist 1 een verzoek bij de politie ingediend tot verstrekking van politiegegevens. De politie heeft dit verzoek afgewezen maar is wel bereid om de consument inzage te verlenen in de politie-gegevens, zie overweging 2.4 van Kifid GC 2021-0568. Tot inzage of verstrekking van de politiegegevens is het niet gekomen omdat tussen de consument en de uitvoerder een geschil is gerezen over de slagingskans van het bezwaarschrift in de zaak tegen de politie over de verstrekking van de politiegegevens. Nu derhalve (nog) niet is gebleken dat de politie jegens de consument onrechtmatig heeft gehandeld is de beslissing van de uitvoerder om de schadevordering (nog) niet te behandelen volgens de commissie niet onredelijk. Daar komt nog bij dat, naar het oordeel van de commissie, de consument ook in de onderhavige procedure niet of onvoldoende heeft onderbouwd waarom de politie onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld.

3.8 Het staat de uitvoerder vrij om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil de juridische aanpak of de haalbaarheid te bepalen. Voor de situatie waarin een verzekerde het met de juridische aanpak of met het haalbaarheidsoordeel oneens is, is de geschillenregeling bedoeld. Het verschil van mening over de juridische aanpak of de haalbaarheid kan dan worden voorgelegd aan een scheidsrechter (bindend adviseur). De geschillenregeling staat in de voorwaarden. De commissie merkt op dat de consument in deze klacht de voorwaarden LEX-RV-01-191 heeft overgelegd terwijl in de klacht die eerder door de commissie is behandeld (Kifid GC 2021-0568) de voorwaarden LEX-RV-01-171 van toepassing waren. Beide klachten zijn terug te voeren naar dezelfde gebeurtenis, het handelen van de politie op 21 november 2019. Het ligt daarom niet voor de hand dat in deze klacht andere voorwaarden van toepassing zijn. Daarbij komt dat de relevante bepalingen, afgezien van de nummering, op dit punt niet inhoudelijk verschillen. De commissie gaat daarom uit van artikel 26 van de voorwaarden (LEX-RV-01-171).

3.9 Voor het onderhavige geval, waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is over de juridische aanpak van zijn zaak, geldt de geschillenregeling. Hoewel de consument klaagt over de weigering van de uitvoerder om hem de geschillenregeling aan te bieden, is het de commissie niet duidelijk of de consument in deze klachtprocedure ook daadwerkelijk uitvoering van de geschillenregeling vordert. Dit blijkt in ieder geval niet (duidelijk) uit het klachtformulier, de klachtbrief, de aanvullende stukken en de repliek.

3.10 De commissie leidt uit het klachtdossier af dat de consument in zijn e-mail van 6 november 2020 wel een beroep op de geschillenregeling heeft gedaan. Het is de commissie niet duidelijk wat het standpunt van de uitvoerder is ten aanzien van dit beroep van de consument. Dat de uitvoerder de geschillenregeling heeft geweigerd blijkt niet uit het klachtdossier. Evenmin blijkt uit het klachtdossier dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling heeft aangeboden. Gelet op de verplichting die de uitvoerder heeft om de geschillenregeling in deze situatie aan te bieden en uit te voeren, is de commissie van mening dat de uitvoerder de geschillenregeling alsnog moet toepassen als de consument dit wenst. Deze regeling dient dan te worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende voorwaarden. In dit verband verwijst de commissie ook naar haar uitspraak GC Kifid 2021-0568.

Conclusie

3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering. Evenmin is gebleken dat de uitvoerder onrechtmatig heeft gehandeld. De vorderingen van de consument dienen derhalve te worden afgewezen. Dit betekent echter niet dat de verplichting tot het aanbieden en uitvoeren van de geschillen-regeling is komen te vervallen. De commissie gaat ervan uit dat de uitvoerder de geschillenregeling, met inachtneming van de geldende voorwaarden, alsnog toepast als de consument dit wenst.

4. **De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 verzekeringsvoorwaarden (LEX-RV-01-171)

"26. 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.

Bijlage – Relevante correspondentie

- De jurist 2 heeft in haar e-mail van 25 juni 2020 aan de consument geschreven:

"(…)
Ik begrijp dat zij de zaak momenteel niet inhoudelijk behandelt, omdat u een klacht in dit dossier heeft ingediend.

Zoals ik u eerder heb uitgelegd, kan ik enkel iets voor u betekenen in mijn dossier indien in het dossier dat door mijn collega wordt behandeld een positief resultaat volgt, namelijk de conclusie dat er sprake is van onjuist handelen door de politie.
Nu deze zaak 'on hold' staat vanwege de ingediende klacht, kan ik op dit moment enkel afwachten.
(…)"

- In de e-mail van 4 november 2020 van de jurist 2 aan de consument stond voor zover relevant:

"(…)
Ik begrijp dat de klacht nog niet is afgewikkeld.

Plan van aanpak in mijn zaak.
Ik stel voor dat ik het dossier tijdelijk sluit. Wat betekent dat? Zodra u duidelijkheid heeft over de vraag of het politie optreden onrechtmatig was, neemt u contact met mij op. Als de conclusie is dat de politie onrechtmatig heeft opgetreden, dan kan ik namens u een aansprakelijkstelling opstellen en versturen. Is de conclusie dat de politie niet onrechtmatig heeft gehandeld, althans dat dit niet valt te bewijzen, dan kan ik in deze zaak helaas niets voor u betekenen en dan zal ik deze zaak alsnog formeel moeten sluiten.

Kunt u hiermee instemmen? Verneem ik niets van u binnen 2 weken, dan ga ik ervan uit dat u hiermee kunt instemmen.

Verjaring
Houd er rekening mee dat een civiele vordering verjaart na verloop van 5 jaren vanaf het moment dat de schade aan u is toegebracht. Dit is november 2024.
(…)"

- Op 11 december 2020 heeft de jurist 2 aan de consument geschreven:

"(…)
Uw e-mail van 6 november jl. heb ik ontvangen. Jammer dat u reageert middels het formuleren van een klacht. Ik meen dat dit niet nodig is en zal u dit ook toelichten, dit in de hoop dat wij er samen uitkomen.

Indien u het niet wenselijk acht dat uw dossier 'tijdelijk" wordt gesloten, dan doe ik dat niet. Dat is uw goed recht om dit aan te geven. Helaas is het onderzoek naar het politie optreden niet een taak op mijn rechtsgebied. Dit is echt een juridische vraag voor de afdeling bestuursrecht. Dat heb ik toen ook met u besproken en daarom is mijn collega mw. [naam van de jurist 1] aan die zaak begonnen. Deze zaak ligt nu bij het Kifid. Zodra de zaak aldaar is afgerond, wordt die zaak weer inhoudelijk opgepakt en als daarin duidelijkheid is, kan ik bezien wat ik voor u in de letselschadezaak kan betekenen.
(…)"