Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0406
(prof. mr. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: N.V. Noordhollandsche van 1816, Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 18 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Uitvoering rechtsbijstand. De consument heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een geschil met een casino. De consument klaagt over de behandeling van zijn dossier en is van mening dat de medewerker van de uitvoerder na het indienen van een klacht de behandeling van zijn dossier ten onrechte heeft voortgezet. De commissie oordeelt dat het verwijt van de consument niet slaagt omdat een andere medewerker van de uitvoerder de behandeling van het dossier na de klacht heeft overgenomen. 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 en de aanvulling daarop; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 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 een combipolis afgesloten bij de verzekeraar, waarvan een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) deel uitmaakt. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering is onder andere de 'Polismantel 9002 Rechtsbijstandverzekering' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft op 22 juli 2021 een beroep gedaan op de verzekering in verband met een geschil met een casino. Op 28 juli 2021 heeft een medewerker van de uitvoerder (hierna: medewerker I) de consument telefonisch gesproken over het geschil. Op dezelfde dag heeft medewerker I de consument per brief geïnformeerd dat het geschil niet is gedekt onder de verzekering. De consument heeft per e-mail van 29 juli 2021 een klacht ingediend bij de uitvoerder over de behandeling van zijn dossier.

2.3 Op 1 september 2021 heeft de consument bij de uitvoerder aangegeven dat zijn klacht niet naar wens is behandeld. De uitvoerder heeft per brief van 7 september 2021 gereageerd op de klacht en de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:

'Na herbeoordeling wil ik u aangeven dat er alsnog dekking wordt verleend in bovenstaand dossier. Wel blijft het feit aanwezig dat de specialist de zaak niet haalbaar acht. Telefonisch heeft u reeds aangegeven dat u gebruik wenst te maken van de geschillenregeling zoals genoemd in artikel 6.9 van de van toepassing zijnde polisvoorwaarden. Om deze reden zal de specialist van DAS worden gevraagd om de geschillenregeling in werking te zetten en u hierover te informeren.'

2.4 Een andere medewerker van de uitvoerder (hierna: medewerker II) heeft hierna de behandeling van het dossier overgenomen. Medewerker II heeft de consument per brief van 17 september 2021 uitgelegd waarom het geschil juridisch niet haalbaar is. Ook heeft medewerker II de consument geïnformeerd over de geschillenregeling.

2.5 De consument heeft hierna een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en vordert vergoeding van een bedrag van € 8.000,-. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.7 De consument is niet tevreden over de wijze waarop medewerker I zijn dossier heeft behandeld. In dit verband stelt de consument dat hij tijdens een telefoongesprek van een uur met medewerker I het geschil aan hem heeft uitgelegd. Vervolgens heeft de consument een brief ontvangen van medewerker I waarin volgens hem niet alles is opgenomen van wat hij met hem heeft besproken. Om deze reden heeft de consument geen vertrouwen meer in medewerker I en heeft hij bij de uitvoerder kenbaar gemaakt dat hij een andere jurist wil voor de behandeling van zijn dossier. Vervolgens heeft medewerker I het dossier ondanks zijn geuite onvrede verder opgepakt, aldus de consument.

Het verweer

2.8 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 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 beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

Uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

3.3 De consument verwijt de uitvoerder dat medewerker I de behandeling van het dossier heeft voortgezet ondanks dat hij hierover een klacht heeft ingediend en aan de uitvoerder kenbaar heeft gemaakt dat hij een andere behandelaar wil voor de behandeling van zijn dossier. Op 29 juli 2021 heeft de consument per e-mail aangegeven dat hij niet tevreden is over de behandeling van zijn dossier. Op 7 september 2021 heeft de uitvoerder gereageerd op de klacht. De commissie heeft in het klachtdossier bij Kifid geen stukken aangetroffen waaruit blijkt dat medewerker I in de tussenliggende periode nog heeft gecorrespondeerd met de consument.

3.4 In de brief van 7 september 2021 heeft de uitvoerder de consument bericht dat alsnog dekking wordt verleend voor het geschil, maar dat ‘de specialist’ de zaak niet haalbaar acht en dat op verzoek van de consument ‘de specialist’ zal worden gevraagd om de geschillenregeling in gang te zetten.

Alhoewel het voor de commissie niet duidelijk is wie wordt bedoeld met 'de specialist', volgt uit de ontvangen stukken dat een andere medewerker na de afhandeling van de klacht de behandeling van het dossier heeft overgenomen. Medewerker II heeft de consument namelijk per brief van 17 september 2021 op de hoogte gebracht van haar standpunt dat het geschil juridisch niet haalbaar is en dat de consument een beroep kan doen op de geschillenregeling. Het klachtdossier bij Kifid bevat derhalve geen aanknopingspunten voor de juistheid van de stelling van de consument dat medewerker I de behandeling van het dossier heeft voortgezet nadat hij bij de uitvoerder een klacht had ingediend over de behandeling van zijn dossier.

3.5 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

Conclusie

3.6 De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3.7 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat uit het dossier blijkt dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling heeft aangeboden. 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.

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.*