Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0427

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Model 20214

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over de wijze waarop de uitvoerder de rechtsbijstand heeft verleend. Volgens de consumenten kunnen zij als gevolg van de ondeskundige hulp een deel van hun schade niet meer vorderen van de tegenpartij van de aanrijding in 2016. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten onvoldoende aangetoond dat het handelen van de uitvoerder tot de door de consumenten gestelde schade heeft geleid. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de reactie daarop van de consumenten en 5) het e-mailbericht van de consumenten van 8 november 2022.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer K. de Vries van De AutoConsultant, verder te noemen de vertegenwoordiger.

1.3 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.

1.4 De consumenten hebben 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 Consument 1 heeft bij Interpolis een Alles in één Polis, bestaande uit onder andere een particuliere rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen. Op de rechtsbijstandverzekering zijn de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Model 20214 (verder te noemen de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen van de voorwaarden staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consumenten zijn op 16 september 2016 tijdens hun reis naar Frankrijk in België betrokken geraakt bij een verkeersongeval met een ander voertuig, verder te noemen de tegenpartij. Als gevolg van de aanrijding zijn de Volkswagen Transporter Camper en de aanhangwagen van de consumenten beschadigd geraakt en heeft consument 2 letselschade opgelopen.

2.3 Consument 1 heeft de uitvoerder op 19 september 2016 verzocht om rechtsbijstand te verlenen bij het verhalen van de schade aan de camper en de schadeposten die niet uit hoofde van de overige verzekeringen worden vergoed (de verkeersverzekering voor de aanhangwagen, de schadeverzekering voor inzittenden voor de letselschade en de reisverzekering voor de extra kosten, zoals autohuur en hotelkosten).

2.4 Omdat het ongeval in het buitenland heeft plaatsgevonden, heeft de uitvoerder de verdere behandeling van de zaak aan MedX International, onderdeel van CED Holding B.V., verder te noemen CED, overgedragen.

2.5 Consument 1 heeft op 26 oktober 2016 bij de uitvoerder geklaagd over CED en de hoogte van het schadebedrag dat de door CED ingeschakelde Belgische expert had vastgesteld. De uitvoerder heeft hierop bij CED om opheldering verzocht. Nadat de consument op 29 november 2016 opnieuw bij de uitvoerder over de herbeoordeling van de schade door de Belgische expert had geklaagd, is op 7 december 2016 alsnog een akkoord bereikt over de hoogte van het schadebedrag.

2.6 CED heeft consument 1 op 12 september 2017 meegedeeld dat het Belgisch Openbaar Ministerie de zaak op 23 augustus 2017 had geseponeerd omdat er onvoldoende bewijs aanwezig was. Consument 1 heeft bij de uitvoerder over het sepot geklaagd. De uitvoerder heeft consument 1 hierop gewezen op de geschillenregeling van zijn rechtsbijstandverzekering.

2.7 Op 9 maart 2018 heeft CED het ontvangen strafdossier aan consument 1 toegezonden. Hierop heeft de uitvoerder CED op 15 maart 2018 verzocht om een standpunt in de kwestie in te nemen.

Bij brief van 29 maart 2018 heeft CED consument 1 meegedeeld dat er geen redelijke kans van slagen was, omdat niet kon worden aangetoond dat het ongeval volgens de lezing van consument 1 had plaatsgevonden. CED heeft de consument daarbij gewezen op de mogelijkheid om onderzoek door een ongevalsdeskundige te laten verrichten. Consument 1 heeft CED per e-mail van 3 april 2018 meegedeeld dat hij het niet eens was met het ingenomen standpunt en nader onderzoek op prijs stelde. Consument 1 heeft de e-mailcorrespondentie met CED op 5 april 2018 doorgestuurd naar de uitvoerder.

2.8 De uitvoerder heeft per e-mail van 10 april 2018 als volgt op het bericht van de consument gereageerd:

"[…] Het ongeval wordt beheerst door Belgisch recht. Dit wijkt af van het geen in Nederland geldt

Naar Belgisch recht moet u bewijzen dat een ander schuldig is. Hiervoor is helaas geen bewijs voorhanden. Er zijn geen getuigen die mogen verklaren. De verklaring van de achterliggende chauffeur werkt eerder in uw nadeel dan in uw voordeel. Uw mede-inzittende heeft een voor u gunstige verklaring afgelegd die u aan CED heeft gestuurd. Naar Belgisch recht is een verklaring van een inzittende geen rechtsgeldige verklaring. Deze verklaring, hoe duidelijk ook, helpt u dus niet in juridische zin. Ook een ongevalsdeskundige helpt u niet omdat niet duidelijk is op welke weghelft u reed.

De 100/100 regeling helpt u mogelijk

Als geen van partijen er in slaagt aansprakelijkheid van de ander aan te tonen kent het Belgische recht onder bepaalde omstandigheden de mogelijkheid om op basis van de 100/100% regeling schade te laten vergoeden. Hierbij verliest u wel no claim korting. Als u de auto niet vervangt heeft u daar geen hinder van. Het lijkt ons het beste dat u tracht om voor deze regeling in aanmerking te komen. Uw schade wordt dan in ieder geval vergoed.

Het alternatief is de geschillenregeling

Een advocaat toetst dan of, anders dat het advies van CED, uw schade verhaalbaar is. Is het oordeel negatief dan houdt in beginsel de taak van rechtsbijstand op.

Welke keuze maakt U?

Wilt u dat een poging wordt gedaan om voor de 100/100 regeling in aanmerking te komen? Wilt u dat niet dan ga ik er van uit dat u een beroep doet op de geschillenregeling. Mijn tussenkomst als klachtbehandelaar komt daarmee tot een einde. Ik draag het dossier dan over aan een medewerker van de afdeling Uitbesteding. Deze overlegt dan met u over de advocaat die het advies in het kader van de geschillenregeling uitbrengt."

2.9 Consument 1 heeft de uitvoerder telefonisch meegedeeld dat hij de voorkeur gaf aan de 100/100 regeling. De uitvoerder heeft consument 1 de inhoud van het gesprek per e-mail van 11 april 2018 bevestigd. Daarnaast heeft de uitvoerder hem meegedeeld dat de behandeling door CED, zoals consument 1 heeft gesteld, voortvarender had gekund. Daarvoor heeft de uitvoerder de consument zijn excuses aangeboden. Het dossier zou aan de afdeling Uitbesteding worden overgedragen. Deze afdeling zou de reguliere contacten tussen CED en de consument onderhouden.

2.10 CED heeft consument 1 op 8 juni 2018 het volgende meegedeeld:

> *"[…] Op uw verzoek hebben wij contact gelegd met de WAM verzekeraar, om te kijken of een verdeling van de schade van 100/100 mogelijk is. Deze verdeling is in zeer uitzonderlijke gevallen gebruikelijk en zeker niet standaard. De WAM verzekeraar gaf aan dat zij niet mee willen gaan in een verdeling van de aansprakelijkheid op basis van 100/100. Zij hebben net als wij alle stukken bestudeerd en de aansprakelijkheid van de tegenpartij afgewezen, wegens onvoldoende bewijs. Ik zie dan ook geen mogelijkheid meer om uw schade te verhalen. (…)*
>
> *Ik heb uw verzekeraar Achmea gevraagd of wij een ongevalsonderzoek kunnen starten. Dit is de enige mogelijkheid om uw lezing te kunnen bewijzen. Ik ben echter afhankelijk van de goedkeuring van Achmea in deze. Helaas heeft u de aanhanger niet meer in uw bezit, dit zal een ongevalsonderzoek lastiger maken."*

2.11 Op 23 juli 2018 heeft de vertegenwoordiger zich als contra-expert namens consument 1 bij de uitvoerder en CED gemeld met de vraag hoe hoog de redelijke kosten van een ongevalsonderzoek zijn. Als reactie hierop heeft de uitvoerder de vertegenwoordiger meegedeeld dat op voorhand niet kan worden aangegeven wat als redelijke kosten van een dergelijk onderzoek moeten worden gezien. Dit hangt af van het rapport en de verrichte werkzaamheden.

2.12 De ongevallenanalist heeft in zijn rapport van 13 november 2018 de lezing van consument 1 bevestigd, dat hij rijdend op de rechterrijstrook van achter werd aangereden door de tegenpartij die naar rechts moet zijn uitgeweken.

2.13 CED heeft de uitvoerder per e-mail van 2 juli 2019 meegedeeld dat zij twijfelde of de ongevallenanalyse van 13 november 2018 de verzekeraar van de tegenpartij ertoe zou kunnen bewegen om het ingenomen standpunt te herzien. Het was volgens CED onduidelijk en vaag hoe de ongevallenanalist tot zijn conclusie was gekomen. Verder is het bureau dat de ongevallenanalyse heeft uitgevoerd geen organisatie die door het NIVRE erkend of gecertificeerd is. Wellicht dat dit anders zou zijn als een gerechtelijk deskundige een technisch onderzoek zou verrichten met dezelfde uitkomst als de ongevallenanalyse. CED stelde vast dat met deze stand van zaken geen redelijke kans op succes aanwezig was. De uitvoerder heeft hierop consument 1 op 12 juli 2019 in kennis gesteld van het standpunt van CED en hem gewezen op de mogelijkheid van een beroep op de geschillenregeling.

2.14 Consument 1 heeft vervolgens bij Kifid een klacht over de rechtsbijstandverlening ingediend. Aangezien de interne klachtprocedure nog niet was doorlopen, heeft Kifid de uitvoerder in de gelegenheid gesteld om in te gaan op de klacht van consument 1. Per e-mail van 1 november 2019 heeft de uitvoerder consument 1 een toelichting op de behandeling van de zaak sinds de datum van het ongeval in 2016 gegeven en hem nogmaals voorgesteld om gebruik te maken van de geschillenregeling. Voor wat betreft de verleende rechtsbijstand schreef de uitvoerder onder meer:

> *"Het gehele behandeltraject overziend, zie ik zeker dat er fouten zijn gemaakt en een voortvarende behandeling niet altijd heeft plaatsgevonden, met name door CED. Dat neemt niet weg dat de vertraging ook door andere partijen is veroorzaakt zoals de andere verzekeraars die hierbij zijn betrokken en de Belgische Justitie. Een terugkoppeling daarover richting CED zal door mij zeker plaatsvinden. Een verontschuldiging richting u is daarbij zeker gerechtvaardigd, hetgeen ik hierbij doe namens onze organisatie."*

2.15 Consument 1 heeft een beroep op de geschillenregeling gedaan, waarna de kwestie aan een Belgische advocaat, verder te noemen de advocaat, is voorgelegd. De advocaat heeft de uitvoerder op 3 maart 2020 meegedeeld dat consument 1 met een redelijke kans van slagen een procedure tegen de verzekeraar van de tegenpartij zou kunnen starten, als een tweede ongevallendeskundige tot het oordeel zou komen dat de toedrachtomschrijving van consument 1 het meest plausibel is. De advocaat heeft het Belgische Ingenieursbureau [naam bureau] op 6 maart 2020 om technisch advies verzocht.

2.16 De uitvoerder heeft op 21 december 2020 het voor consument 1 positieve ongevallenanalyserapport van genoemd bureau aan hem toegezonden. Op basis hiervan heeft de uitvoerder op 21 januari 2021 de verdere behandeling van de zaak aan de advocaat uitbesteed. Om het traject met de advocaat te begeleiden heeft de uitvoerder Flyct Buitenland (verder te noemen Flyct) ingeschakeld.

2.17 Consument 1 heeft via Flyct de uitvoerder verzocht om een voorschot te betalen omdat de zaak al zo lang duurde en de Belgische rechter pas in juni 2022 de zaak zou behandelen. Per e-mail van 24 augustus 2021 heeft de uitvoerder het verzoek van de consument afgewezen; consument 1 moest op het oordeel van de Belgische rechter wachten.

2.18 Consument 1 heeft in december 2021 over de uitvoerder geklaagd en kostenposten gevorderd die volgens hem niet door de verzekeraar van de tegenpartij vergoed zouden worden. Bij brief van 11 maart 2022 heeft de uitvoerder de klacht en de vordering afgewezen. Volgens de uitvoerder was er over de door consument 1 genoemde kostenposten onvoldoende duidelijkheid.

2.19 Per 1 april 2022 heeft Flyct de uitvoerder geïnformeerd over de volgende reactie van de advocaat van 18 maart 2022:

> *"(…)*
>
> *In de procedure voor de Politierechtbank zijn de vorderingen momenteel beperkt tot onbenoemde provisies. Het is dus niet zo dat de opgesomde kosten hoe dan ook niet zouden kunnen worden verhaald op de tegenpartij. In eerste instantie zullen we een vonnis omtrent de vergoedingsgerechtigdheid uitlokken. Pas daarna zal de schade definitief worden begroot.*
>
> *(…)"*

2.20 De uitvoerder heeft consument 1 op 6 april 2022 meegedeeld dat hij over onvoldoende informatie beschikte om over de klacht te oordelen. Daarnaast was de zaak nog niet afgerond, zodat de uitvoerder niet kon beoordelen of zijn handelen/ nalaten tot (enige) schade heeft geleid.

2.21 De advocaat heeft de uitvoerder per e-mail van 23 juni 2022 meegedeeld dat de zitting van de zaak voor de Politierechtbank Oost-Vlaanderen, afdeling Gent, is uitgesteld naar 22 september 2022, omdat de tegenpartij het Waarborgfonds in de zaak wilde betrekken.

De klacht en vordering

2.22 De consumenten vinden dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand, als gevolg waarvan zij schade hebben geleden. Zij vorderen van de uitvoerder vergoeding van de financiële schade die volgens de advocaat niet op de tegenpartij kan worden verhaald. De consumenten hebben bij het indienen van de klacht een bedrag van € 10.135,49 gevorderd, zijnde het verschil tussen de totale schade van € 40.135,49 en het bedrag van € 30.000,- dat volgens de advocaat gevorderd kan worden van de tegenpartij. Per e-mail van 30 maart 2022 heeft consument 1 de uitvoerder meegedeeld dat het verschil tussen het schadebedrag en de vordering is toegenomen tot een bedrag van € 12.635,49. De commissie gaat ervan uit dat de consumenten in de procedure bij Kifid laatstgenoemde bedrag vorderen.

2.23 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun vordering aangevoerd dat er na het ongeval in 2016 al van alles fout is gegaan. Zo zijn de ongevalsformulieren tweemaal zoekgeraakt en stonden er fouten in het taxatierapport. De begeleiding was ondermaats en de door hen gestelde vragen zijn vaak onbeantwoord gebleven. De consumenten moesten de stukken meerdere keren insturen en telkens zelf contact opnemen om te informeren naar de stand van zaken. Als CED direct deskundige medewerkers had ingezet, dan zou deze zaak binnen twee jaar zijn afgehandeld. De behandelaar was niet juridisch opgeleid, maar een 'claims handler'. In totaal hebben minimaal 24 personen zich met deze zaak bezig gehouden.

CED heeft de consumenten ook onder druk gezet om alles zo snel mogelijk af te werken. Volgens de advocaat is de schade die door de ondeskundige hulp is ontstaan, niet te verhalen op de tegenpartij. De consumenten vorderen dat de uitvoerder de niet-verhaalbare schade vergoedt. Verder moeten de advieskosten van de vertegenwoordiger worden vergoed. De consumenten zagen zich namelijk gedwongen om een adviseur in te schakelen omdat zij er zelf niet meer uitkwamen.

Het verweer

2.24 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

Kernvraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder jegens de consumenten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of de uitvoerder de door de consumenten gestelde schade moet vergoeden.

De uitvoering van rechtsbijstand

3.2 De commissie begrijpt dat de consumenten met name klagen over de wijze waarop zowel de uitvoerder als CED hun zaak hebben behandeld. De commissie overweegt dat de uitvoerder per e-mail van 11 april 2018 en 1 november 2019 heeft erkend dat tijdens de behandeling van het dossier fouten zijn gemaakt en dat behandeling niet altijd voortvarend is verlopen, met name door CED. Hij heeft hiervoor zijn verontschuldigingen aangeboden. Dit betekent naar het oordeel van de commissie dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. In zoverre is de klacht van de consumenten gegrond. Maar om schadevergoeding toe te kennen moeten de consumenten door de tekortkoming van de uitvoerder schade hebben. De schade en het oorzakelijk verband tussen de schade en de onderhavige tekortkoming hebben de consumenten naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd. Daarbij komt dat ook andere partijen, zoals de verzekeraar van de tegenpartij en de Belgische Justitie, voor (verdere) vertraging hebben gezorgd.

3.3 Nog daargelaten dat de consumenten het causaal verband tussen het handelen van de uitvoerder en de gestelde schade niet hebben onderbouwd, overweegt de commissie dat volgens de advocaat (nog) niet vaststaat dat het door de consumenten gevorderde bedrag niet van de tegenpartij gevorderd kan worden. De vordering van de consumenten jegens de uitvoerder is dan ook prematuur.

Vergoeding van de advieskosten

3.4 De consumenten stellen dat zij door de vele fouten bij de behandeling van de zaak genoodzaakt waren om de vertegenwoordiger in te schakelen. Voor zover de consument de (gemaakte) advieskosten vordert, overweegt de commissie dat in artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden staat dat de rechtsbijstandverzekering geen dekking biedt in een geschil over de kwaliteit van de verleende rechtshulp. Daarnaast staat in artikel 5 van de verzekeringsvoorwaarden dat de kosten van een externe deskundige alleen worden vergoed als de deskundige door of met instemming van de uitvoerder is ingeschakeld. Hiervan is in het onderhavige geval geen sprake. Dit betekent dat de advieskosten van de vertegenwoordiger niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Conclusie

3.5 De commissie begrijpt dat het voor de consumenten erg vervelend is dat de behandeling van de zaak al sinds 2016 loopt. Dat het ongeval in het buitenland heeft plaatsgevonden maakt het nog lastiger omdat met een buitenlandse verzekeraar moet worden gecorrespondeerd en de beoordeling van de schadeclaim plaatsvindt naar het recht van het land waar het ongeval heeft plaatsgevonden, in dit geval Belgisch recht. De consumenten zullen evenwel het verdere verloop van de gerechtelijke procedure(s) in België moeten afwachten.

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consumenten over de behandeling van het dossier door de uitvoerder en CED gegrond is, maar de vordering van de consumenten moet worden afgewezen omdat zij onvoldoende hebben onderbouwd dat de tekortkoming tot de door hen gestelde schade heeft geleid. Wat de consumenten verder nog aanvoeren, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Model 20214

Artikel 4 Wat is uitgesloten

1 Algemene uitsluitingen

De verzekering biedt geen dekking in de volgende gevallen:

- (…)

- In een geschil over deze verzekering, waaronder ook verschillen van mening over de kwaliteit van de rechtshulp die in het kader van deze verzekering verleend is. Het maakt daarbij niet uit of de rechtshulp verleend is door Stichting Achmea Rechtsbijstand, een advocaat of andere juridische deskundige;

Artikel 5 Welke kosten zijn verzekerd

De Stichting Achmea Rechtsbijstand vergoedt de volgende kosten van rechtsbijstand:

***1** De interne kosten; dat zijn de kosten van de medewerkers van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.*

***2** De volgende externe kosten:*

- de kosten van externe deskundigen, die door of met instemming van de Stichting Achmea Rechtsbijstand zijn ingeschakeld;

- (…)