

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0285

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. P.J. Neijt, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	6 april 2023
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk niet-bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met een webshop. De uitvoerder heeft een beroep gedaan op de afkoopregeling die is opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en wenst dat de geschillenregeling wordt toegepast. Daarnaast klaagt de consument over een brief van de uitvoerder waarin hij wordt aangesproken op zijn gedrag. De commissie oordeelt dat de uitvoerder met betrekking tot de afkoopregeling heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. De geschillenregeling is niet bedoeld voor het geval dat de consument het niet eens is met de afkoop van zijn zaak. De klacht over de brief van de uitvoerder is niet behandelbaar.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het Reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.
- I.2 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. De commissie acht zich voldoende voorgelicht om op basis van de aanwezige stukken in het dossier uitspraak te kunnen doen.

- 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 is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. De uitvoering van de rechtsbijstand is opgedragen aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder meer de 'LEX-RV-01-211' (hierna: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de verzekeringsvoorwaarden zijn in de bijlage van de uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 13 april 2022 heeft de consument om rechtshulp verzocht in verband met een geschil met een webshop. De consument heeft bij de webshop een broek en jack aangeschaft en is van mening dat de producten niet de producteigenschappen bezitten die hij mocht verwachten, omdat de producten niet waterdicht zijn.
- 2.3 De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 22 april 2022 aangeboden om de zaak af te kopen en de consument schadeloos te stellen voor een bedrag van € 694,90. Op dezelfde dag heeft de consument per e-mail gereageerd en kenbaar gemaakt dat hij begrip heeft voor het aanbod van de uitvoerder en dat hij erover zal nadenken. Daarnaast heeft de consument de uitvoerder een aantal vragen gesteld. De uitvoerder heeft, eveneens op dezelfde dag, per e-mail gereageerd en antwoord gegeven op de vragen van de consument.
- 2.4 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 15 juni 2022 bericht dat hij niet akkoord gaat met de afkoop van zijn zaak. Op 16 juni 2022 heeft de uitvoerder de consument per e-mail uitgelegd dat de uitvoerder op grond van artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden de bevoegdheid heeft om de zaak af te kopen door de consument schadeloos te stellen. De consument heeft per brief van 17 juni 2022 kenbaar gemaakt dat hij het niet eens is met de aanpak van de zaak door de uitvoerder en dat hij een beroep doet op de geschillenregeling. Op 24 juni 2022 heeft de uitvoerder per brief gereageerd en aangegeven dat de consument geen beroep op de geschillenregeling kan doen wanneer hij het niet eens is met de afkoop van zijn zaak.

De klacht en vordering

- 2.5 In grote lijnen komen de klachten van de consument volgens de commissie op het volgende neer. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder in de zaak tegen de webshop en over een brief van de uitvoerder waarin hij wordt aangesproken op zijn gedrag. De consument vordert dat in de zaak tegen de webshop de geschillenregeling wordt toegepast.

Daarnaast vordert de consument een immateriële schadevergoeding van € 100,- per dag of dagdeel. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

- 2.6 De uitvoerder heeft volgens de consument niet gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener, omdat de consument in de zaak tegen de webshop geen juridische analyse van de zaak heeft ontvangen en evenmin is geadviseerd over de kosten van de rechtsbijstand en zijn financiële schade. Ondanks zijn verzoek daartoe, heeft de uitvoerder geweigerd om de geschillenregeling uit te voeren.
- 2.7 De consument is het daarnaast niet eens met de inhoud van de brief van de uitvoerder van 15 juli 2022 waarin hij wordt aangesproken op zijn gedrag. De uitvoerder handelt met zijn uitlatingen volgens de consument niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. De consument heeft de uitvoerder hiervoor aansprakelijk gesteld, maar daarop heeft hij geen reactie ontvangen.
- 2.8 De consument is van mening dat hij door het handelen van de uitvoerder lichamelijk en geestelijk letsel heeft geleden en nog steeds lijdt. Om deze reden vordert de consument een immateriële schadevergoeding.

Het verweer

- 2.9 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 klachten

- 3.1 De commissie beoordeelt allereerst of de klachten van de consument behandelbaar zijn op grond van het Reglement. Het klachtonderdeel dat is gericht tegen de inhoud van de brief van de uitvoerder van 15 juli 2022 is pas bij repliek ingediend. Dat klachtonderdeel heeft geen betrekking op de zaak tegen de webshop, maar op andere zaken die de uitvoerder in behandeling heeft (gehad).
- 3.2 In antwoord 1 bij vraag 6 van het Reglement (zie bijlage) is opgenomen dat Kifid een klacht pas in behandeling neemt nadat de financiële dienstverlener (lees: de uitvoerder) naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. De consument heeft aangegeven dat hij op 19 juli 2022 hierover een klacht heeft ingediend bij de uitvoerder en dat hij geen reactie heeft ontvangen. Voor zover de consument hiermee heeft bedoeld dat Kifid deze klacht kan behandelen op grond van antwoord 2 bij vraag 6 van het Reglement omdat de uitvoerder na 8 weken nog geen definitief standpunt heeft ingenomen over de klacht, merkt de commissie het volgende op.

- 3.3 Alhoewel Kifid op grond van het Reglement een klacht in behandeling kan nemen indien voornoemde termijn is verstreken zonder definitief standpunt van de uitvoerder, had op het de weg van de consument gelegen om voor deze klacht een nieuwe klacht in te dienen bij Kifid. Het gegeven dat de termijn van 8 weken is verstreken in de periode dat de consument de gelegenheid heeft gekregen om replek in te dienen, betekent echter niet dat de consument gedurende de procedure bij Kifid in zijn replek een geheel nieuwe klacht kan inbrengen. De klacht over de brief van de uitvoerder heeft namelijk geen betrekking op het dossier dat centraal staat in deze klachtprocedure, maar op andere dossiers. Om deze reden kan de klacht ook niet worden gezien als een aanvulling (zoals bedoeld in vraag 55 van het Reglement) op de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand in het geschil tussen de consument en de webshop.
- 3.4 Het voorgaande betekent dat de commissie de klacht van de consument over de brief van de uitvoerder waarin hij wordt aangesproken over zijn gedrag, niet kan behandelen. Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de consument de betreffende brief waarover hij klaagt niet heeft toegevoegd bij zijn klacht. De commissie heeft derhalve, voor zover deze klacht wel behandelbaar zou zijn, onvoldoende informatie om de klacht te kunnen beoordelen. De consument dient, voor zover hij dat wil, voor deze klacht een nieuwe klacht in te dienen.

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

- 3.5 Voordat de commissie zal ingaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand, acht de commissie allereerst het volgende van belang. De commissie onderzoekt en beslist een klacht op basis van hetgeen partijen in de procedure hebben gesteld. Dit houdt in dat de commissie geen beslissing kan nemen over stellingen waarover een van de partijen zich niet heeft kunnen uitlaten. Voor de consument betekent dit dat hij duidelijk moet aangeven wat zijn klacht is, op basis van welke feiten hij klaagt en wat volgens hem de consequenties moeten zijn op het moment dat de klacht door de commissie gegrond wordt bevonden. Hierbij zal de commissie zoveel mogelijk duidelijk proberen de kern van een klacht voor alle partijen duidelijk te krijgen. De commissie is het met de uitvoerder eens dat de wijze waarop de consument zijn klacht schriftelijk heeft omschreven voor het grootste gedeelte zodanig onduidelijk is, dat van de uitvoerder in alle redelijkheid niet kan worden verwacht dat hij daarop inhoudelijk reageert. Daarbij heeft de consument afgezien van de mogelijkheid tot bemiddeling, telefonisch contact en een hoorzitting waarbij hij zijn klacht nader had kunnen toelichten en/of verduidelijken.
- 3.6 Gelet op het voorgaande zal de commissie bij de verdere beoordeling van de klacht alleen ingaan op de vraag of de uitvoerder op juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan de afkoopregeling die is opgenomen in artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook amtsshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. Het beding dat voor de beoordeling van de klacht van de consument relevant is, te weten artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden, is door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

De uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener

- 3.8 De commissie overweegt als volgt. Uit artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden volgt dat de uitvoerder de optie heeft om een verzekerde schadeloos te stellen als de kosten van de rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade. Uit het dossier blijkt dat de consument de broek en het jack heeft aangeschaft voor € 694,90. De uitvoerder heeft de consument met dit bedrag schadeloos willen stellen. De consument is hier echter niet mee akkoord gegaan. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat zijn financiële schade hoger is dan voornoemd bedrag. Op grond van artikel 17 van de verzekeringsvoorwaarden hoeft de uitvoerder de consument geen rechtsbijstand meer te verlenen omdat hij heeft aangeboden het bedrag van € 694,90 te betalen en de consument daarmee dus schadeloos wordt gesteld. Indien de uitvoerder de consument nog niet schadeloos heeft gesteld, dient hij dit alsnog te doen.¹
- 3.9 De commissie is het daarnaast met de verzekeraar eens dat uit artikel 26 van de verzekeringsvoorwaarden blijkt dat de geschillenregeling is bedoeld voor twee situaties. De eerste situatie is dat de klacht gaat over de juridische aanpak van de zaak. De tweede situatie is dat de klacht gaat over de kans om het doel te bereiken. In dit geval is geen sprake van één van deze situaties. Dit betekent dat de uitvoerder niet kan worden gehouden om de geschillenregeling toe te passen.

Vergoeding voor immateriële schade

- 3.10 Omdat de commissie tot het oordeel komt dat de uitvoerder niet toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand, komt zij niet meer toe aan de beoordeling van de door de consument gestelde immateriële schade.

Conclusie

- 3.11 Het klachtonderdeel over de brief van de uitvoerder waarin de consument wordt aangesproken op zijn gedrag is niet behandelbaar.

¹ Zie ook GC Kifid 2020-327, overweging 3.4, te vinden op www.kifid.nl.

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand in de zaak tegen de webshop is ongegrond. De vorderingen worden afgewezen. Voor zover de uitvoerder de consument nog niet schadeloos heeft gesteld, dient hij dit alsnog te doen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk 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 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 het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtprocedure doorlopen.

2. Heeft de financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure na 8 weken nog geen definitief standpunt ingenomen over de klacht? Dan nemen wij de klacht in behandeling terwijl de interne klachtprocedure nog niet is afgerond.

55. Is aanvulling van de klacht of wijziging van de vordering mogelijk?

Ja. U kunt de klacht aanvullen en/of de vordering wijzigen. Dit is mogelijk tot het moment waarop u uw reactie op het verweer van de financiële dienstverlener (de repliek) indient. Als u de klacht aanvult en/of de vordering wijzigt, mag de financiële dienstverlener daarop reageren.

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

LEX-RV-01-211

17. Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de verzekerde schadeloos stellen?

Als de kosten van de rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade.

- Achmea Rechtsbijstand vergoedt dan de financiële schade van de verzekerde.
 - Hierdoor hoeft Achmea Rechtsbijstand geen rechtsbijstand meer te verlenen.
- Achmea Rechtsbijstand vergoedt de financiële schade alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
- De verzekerde draagt zijn vordering over aan Achmea Rechtsbijstand.

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.

Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.

De verzekerde krijgt gelijk.

- De jurist behandelt de zaak verder.
 - Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
 - Alleen juristen uit eigen netwerk.
 - Alleen advocaten uit eigen netwerk.
- Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
 - De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
 - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
 - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
 - De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.

De verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt