

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0317

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	12 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, 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
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder heeft vanwege de nodige specifieke kennis de behandeling van de zaak aan een advocaat overgedragen. De consument klaagt over de wijze waarop de advocaat zijn belangen heeft behartigd. Volgens de consument is de uitvoerder hiervoor mede verantwoordelijk. Daarnaast ziet de klacht van de consument op de procedurele beslissingen van de uitvoerder en het nalaten om de voortgang te bewaken, als gevolg waarvan een vervaltermijn is verstreken. De consument vordert dat de uitvoerder de door hem gestelde schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 was eerder wethouder van een gemeente. Na de fusie van de gemeente met een aantal andere gemeenten heeft het bestuur van de nieuwe lokale partij de consument niet voorgedragen voor de functie van wethouder voor de nieuwe gemeente. Volgens de consument is tijdens het fusieproces door de betrokken partijen de afspraak gemaakt dat de politieke partij van de consument een wethouder mocht leveren bij college-deelname. Het bestuur van de nieuwe lokale partij heeft voor twee andere kandidaten dan de consument gekozen. Omdat de consument van mening is dat het bestuur van de lokale partij in de te volgen procedure niet correct had gehandeld, heeft hij de uitvoerder begin 2022 om rechtsbijstand verzocht.
- 2.2 De uitvoerder heeft dekking verleend en de behandeling van de zaak op 18 februari 2022 overgedragen aan een netwerkkantoor, omdat voor de behandeling van de zaak specifieke kennis nodig was.
- 2.3 Omdat de consument van mening was dat de advocaat van het netwerkkantoor, verder te noemen advocaat 1, de zaak onvoldoende voortvarend behandelde, heeft hij op 30 mei 2022 hierover bij de uitvoerder geklaagd. Hierop heeft advocaat 1 de consument op 2 juni 2022 schriftelijk meegedeeld dat hij geen redelijke kans op succes zag. De consument heeft vervolgens op 24 juni 2022 bij de uitvoerder een beroep gedaan op de geschillenregeling. Hiervoor heeft de uitvoerder op 1 augustus 2022 opdracht verstrekt aan de door de consument gekozen advocaat, verder te noemen advocaat 2. Advocaat 2 is in zijn advies tot de conclusie gekomen dat advocaat 1 onvoldoende onderzoek had gedaan naar de juridische kaders en de toepassing van de juridische kaders op de feiten. Volgens advocaat 2 was nader onderzoek nodig om een oordeel te kunnen geven over de kans van slagen.
- 2.4 Na ontvangst van het bindend advies van advocaat 2 van 21 oktober 2022, heeft de uitvoerder de consument op 18 november 2022 twee netwerkkantoren voorgesteld om conform het bindend advies de zaak verder op te pakken.
- 2.5 Op 12 januari 2023 heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een andere netwerkadvocaat, verder te noemen advocaat 3, uitbesteed. Advocaat 3 is op 2 februari 2023 tot de conclusie gekomen dat de vervaltermijn inmiddels is verstreken.
- 2.6 De consument heeft bij de uitvoerder een klacht ingediend. Als reactie daarop heeft de uitvoerder de consument bij brief van 28 maart 2023 zijn excuses aangeboden, omdat met het verstrijken van de vervaltermijn de zaak niet inhoudelijk zal worden beoordeeld en dus wel duidelijk is dat er iets niet goed is gegaan.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vindt dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor de rechtsbijstandverlening door advocaat 1. Daarnaast heeft de uitvoerder de gemelde zaak niet adequaat en niet zorgvuldig behandeld. Het tekortschieten in de dienstverlening door de uitvoerder heeft er volgens de consument toe geleid dat een vervaltermijn is verlopen en een juridische vervolgactie niet meer zinvol is dan wel een minimale kans van slagen heeft. De consument vordert dat de uitvoerder zijn schade van ongeveer € 24.000,- vergoedt.
- 2.8 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aan.
- 2.9 De uitvoerder heeft bij de behandeling van de gemelde zaak onvoldoende voortvarend opgetreden. Zo heeft de uitvoerder niet overwogen om in een vroegtijdig stadium een aansprakelijkstelling te verzenden, terwijl de consument meerdere keren had aangegeven dat er getuigen waren die zijn lezing konden bevestigen.
- 2.10 Verder heeft de uitvoerder zich niet verdiept in de inhoud van de zaak, maar heeft hij zich alleen gericht op het proces, zoals het uitbesteden van de behandeling van de zaak en de uitvoering van de geschillenregeling. Als de uitvoerder de zaak zorgvuldig en proactief had behandeld en de voortgang had bewaakt, was de lopende termijn aan het licht gekomen. De uitvoerder kan zich dan ook niet op het standpunt stellen dat hij niet bekend was met de vervaltermijn en die ook niet kon borgen.
- 2.11 De uitvoerder blijft verantwoordelijk voor de voortgang van de behandeling van de zaak, ook als de behandeling van de zaak aan een advocaat is uitbesteed. Het standpunt van de uitvoerder dat hem niets te verwijten valt, omdat niet hij maar de advocaat de rechtsbijstand heeft verleend, is wel een heel makkelijke manier om de verantwoordelijkheid af te schuiven.

Het verweer

- 2.12 De uitvoerder voert verweer 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 in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, voor zover daarvan sprake is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

Is de uitvoerder verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat?

- 3.2 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo, dat hij ontevreden is over de wijze waarop advocaat 1 zijn belangen heeft behartigd en dat hij de uitvoerder daarvoor mede verantwoordelijk acht.
- 3.3 Uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat.¹ De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Nadat de uitvoerder de opdracht namens de verzekerde aan de advocaat heeft gegeven, draagt hij zorg voor de betaling van de gemaakte kosten. De uitvoerder is dus niet verantwoordelijk voor het handelen van advocaat 1.

Heeft de uitvoerder zelf fouten gemaakt?

- 3.4 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat deze niet zozeer ziet op de uitvoering van de rechtsbijstand, omdat de behandeling van de zaak aan advocaat 1 en vervolgens advocaat 3 is overgedragen. De klacht ziet wel op de procedurele beslissingen van de uitvoerder en het nalaten om de voortgang te bewaken. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de uitvoerder jegens de consument verwijtbaar heeft gehandeld. Zij zal dit hierna toelichten.
- 3.5 De uitvoerder heeft besloten om de rechtsbijstandverlening aan advocaat 1 en later aan advocaat 3 uit te besteden omdat specifieke kennis nodig was voor de rechtsbijstand in dit geschil. De commissie overweegt op dit punt dat het de uitvoerder vrij staat om te bepalen op welke wijze de rechtsbijstand wordt verleend en om een standpunt in te nemen over de te voeren processtrategie². Het staat de uitvoerder dus vrij om de zaak door zijn eigen medewerkers te laten behandelen dan wel ervoor te kiezen de behandeling van de zaak uit te besteden aan een externe advocaat.
- 3.6 De consument klaagt er verder over dat de uitvoerder naar aanleiding van het meningsverschil met advocaat 1 over de haalbaarheid van de zaak geen oog voor de inhoud had en alleen naar de geschillenregeling wees. De commissie overweegt dat de geschillenregeling in artikel 1.26 van de verzekeringsvoorwaarden juist is bedoeld voor de situatie waarin de consument het niet eens is met de juridische aanpak of met het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder. Door de consument de geschillenregeling aan te bieden en na akkoord van de consument advocaat 2 om een second opinion te vragen, heeft de uitvoerder naar het oordeel van de commissie dan ook conform die verzekeringsvoorwaarde gehandeld.

¹ GC Kifid 2019-1051, GC Kifid 2022-0207 en CvB Kifid 2018-063, te vinden op www.kifid.nl.

² GC Kifid 2023-0983, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.7 De consument vindt ook dat de uitvoerder de voortgang van de zaak onvoldoende heeft bewaakt. De commissie heeft hiervoor in 3.3 al overwogen dat de uitvoerder na de uitbesteding van de behandeling van de zaak alleen nog maar de financier is van de gemaakte kosten. De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk. De reikwijdte van de zorgplicht van de uitvoerder reikt niet zover dat hij na uitbesteding van de rechtsbijstandverlening aan een advocaat de (verval)termijnen bewaakt.

Schade

- 3.8 De consument stelt dat hij als gevolg van het verstrijken van de vervaltermijn schade heeft geleden. Nog daargelaten dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de dienstverlening, is de commissie van oordeel dat de consument zijn schade onvoldoende heeft aangetoond. De consument stelt weliswaar dat er afspraken zijn gemaakt tussen de lokale partijen, waaraan hij rechten kan ontnemen, maar hij heeft dit niet onderbouwd. Ook als de commissie uitgaat van de stelling dat de consument daadwekelijk een kans is ontnomen die de uitvoerder te verwijten valt, heeft hij geen argumenten aangedragen die een reële kans op het door hem gewenste resultaat ondersteunen.

Conclusie

- 3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering zal daarom worden afgewezen.

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 verzekeringsvoorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Basis (LEX-RV-57-211)

1.26. 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