

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0388

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de tussenpersoon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben een geschil met de uitvoerder van hun rechtsbijstandverzekering en in dat kader hebben zij hun tussenpersoon om hulp gevraagd. De tussenpersoon heeft geweigerd hulp te verlenen omdat de werkzaamheden die de consumenten van hem verlangden, niet tot zijn taken behoren. Naar het oordeel van de commissie mocht de tussenpersoon dit verzoek afwijzen. Er bestaat geen wettelijke regel die de tussenpersoon daartoe verplicht. De klacht van de consumenten is ongegrond en de vorderingen worden 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 en de klachtbrief van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de tussenpersoon.
- 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben via de tussenpersoon een rechtsbijstandverzekering afgesloten bij Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam Interpolis (hierna: de verzekeraar).
- 2.2 De consumenten hebben een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan bij de uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering (hierna: de uitvoerder). De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak uitbesteed aan een netwerk kantoor.

Tussen de consumenten en de uitvoerder is een geschil ontstaan over onder meer de vergoeding van de advocaatkosten.

2.3 De consumenten hebben op 2 februari 2023 een klacht ingediend bij de uitvoerder. In zijn e-mail van 21 maart 2023 heeft de uitvoerder op de klacht gereageerd. In die e-mail heeft de uitvoerder de consumenten gewezen op Kifid.

2.4 De consumenten hebben hierna een klacht bij de tussenpersoon ingediend. De tussenpersoon heeft de consumenten bij brief van 4 juli 2023 het volgende geschreven:

*“(…)
Wat jammer dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. We hebben uw klacht hierover ontvangen en gaan op zoek naar een oplossing. Vóór 18 juli 2023 nemen we contact met u op om uw klacht te bespreken en samen tot een oplossing te komen.
…”*

2.5 Op 7 juli 2023 hebben de consumenten en een medewerker van de tussenpersoon met elkaar gesproken over de uitvoerder. In een brief van de tussenpersoon van 24 juli 2023 staat het volgende vermeld:

“Op 7 juli 2023 hebben we elkaar gesproken over Achmea Rechtsbijstand verzekeringen. In deze brief zet ik nog eens op een rij wat we besproken hebben.

Dit hebben we besproken

U bent ontevreden over de behandeling van uw dossier. U vindt dat uw dossier niet correct is opgepakt. Om uw klacht op te lossen heeft u ons gevraagd om een klacht in te dienen bij Achmea. Wij moeten uw verzoek helaas afwijzen. Ik leg u hieronder graag uit hoe wij tot deze conclusie zijn gekomen[.] Voor het behandelen van uw dossier verwijzen wij u door naar Achmea. Wij kunnen uw dossier helaas niet in behandeling nemen.”

2.6 De tussenpersoon heeft dus, per brief van 24 juli 2023, het verzoek van de consumenten afgewezen. Hij heeft de consumenten laten weten dat hij het dossier niet kan behandelen en heeft de consumenten naar de uitvoerder verwezen.

2.7 Uit een brief van 12 september 2023 van de tussenpersoon aan de consumenten blijkt dat de consumenten de interne klachtprocedure bij de tussenpersoon hebben doorlopen. In deze brief legt de tussenpersoon uit waarom hij vindt dat de klacht van de consumenten ongegrond is. Samengevat komt het erop neer dat het volgens de tussenpersoon niet zijn taak is om te bepalen of een gemelde schade gedekt is en of de uitvoerder de schade moet vergoeden of hierin coulant moet zijn.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten zijn ontevreden over de rechtsbijstandverzekering. Zij stellen dat de uitvoerder ten aanzien van de vergoeding van de advocaatkosten een verwachtingsvolle toezegging heeft gedaan.

Deze toezegging is men door het samenwerkingsverband tussen de tussenpersoon, de verzekeraar, de uitvoerder en/of het netwerkkantoor wegens hiaten “in het systeemdenken” niet nagekomen. Als gevolg hiervan wordt de gezondheid van de consumenten in hun laatste levensfase ernstig geschaad.

- 2.9 Daarnaast zijn de consumenten ontevreden over hun tussenpersoon die zijn belofte in zijn brief van 4 juli 2023 niet is nagekomen en geen rekening heeft gehouden met de menselijke maat. De consumenten achten het zinvol dat er onderzoek wordt gedaan naar de tussenpersoon, de verzekeraar, de uitvoerder, het netwerkkantoor en de consumenten, waarbij wordt bewerkstelligd dat de rechtsbescherming van alle partijen gelijk is. De kosten van dit onderzoek kunnen over de partijen worden verdeeld waarbij de consumenten in natura hun dossier en verdere kennis inbrengen. Uit het klachtformulier leidt de commissie af dat de consumenten ook vorderen dat een bedrag van € 11.212,15, bestaande uit onder meer advocaatkosten, wordt vergoed. De consumenten vorderen verder dat hun emotionele en medische schade wordt vergoed.

Het verweer

- 2.10 De tussenpersoon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie begrijpt dat de consumenten teleurgesteld zijn. Zij hebben kosten moeten maken voor de inschakeling van een advocaat maar deze kosten worden niet vergoed. De commissie begrijpt bovendien dat de consumenten op leeftijd zijn. Eén van hen is geboren in 1935, de ander in 1939.
- 3.2 Ter verduidelijking merkt de commissie op dat zij in deze uitspraak alleen het handelen van de tussenpersoon beoordeelt. De consumenten hebben bij Kifid een afzonderlijke klacht tegen de uitvoerder ingediend. Die klacht wordt in een andere uitspraak beoordeeld, door een andere commissie.
- 3.3 Ter verdere verduidelijking merkt de commissie op dat het niet haar taak is om in ruime zin onderzoeken te verrichten naar (markt)verhoudingen tussen bepaalde financiële dienstverleners en/of advocatenkantoren. Kifid is een instantie voor geschillenbeslechting. De commissie geeft een rechtsoordeel in concrete geschillen.
- 3.4 De commissie oordeelt als volgt over het handelen van de tussenpersoon in deze zaak.
- 3.5 In de brief van 4 juli 2023 heeft de tussenpersoon de consumenten geschreven dat hij op zoek gaat naar een oplossing. Daaruit kan echter niet worden afgeleid dat de tussenpersoon de consumenten heeft beloofd om werk te maken van hun klacht over het handelen van de uitvoerder. Bovendien heeft de tussenpersoon kort na deze brief duidelijk gemaakt dat en waarom hij de consumenten niet tegemoet kan komen in hun verzoek.

- 3.6 Uit de brief van de tussenpersoon van 24 juli 2023 maakt de commissie op dat de consumenten aan de tussenpersoon hebben gevraagd om namens hen een klacht bij de uitvoerder in te dienen. Naar het oordeel van de commissie mocht de tussenpersoon dit verzoek afwijzen. Er bestaat geen wettelijke regel die de tussenpersoon daartoe verplicht. De commissie is niet gebleken van een overeenkomst tussen de consumenten en de tussenpersoon op grond waarvan laatstgenoemde verplicht is om op verzoek klachten in te dienen bij andere financiële dienstverleners. Evenmin volgt uit de zorgplicht die op de tussenpersoon rust dat de tussenpersoon dergelijke taken op zich moet nemen.
- 3.7 Het voorgaande wordt niet anders door de omstandigheid dat de consumenten op leeftijd zijn. Hoogstens brengt die omstandigheid mee dat de tussenpersoon iets meer begeleiding had kunnen bieden aan de consumenten. Verplicht was de tussenpersoon daartoe echter niet.
- 3.8 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat hun vorderingen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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