

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0389

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V. h.o.d.n. Ditzo, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De klacht van de consument is dat hem eerst door de uitvoerder ten onrechte rechtshulp is geweigerd en vervolgens in een telefoongesprek is gezegd dat geen rechtshulp kon worden verleend omdat hij te weinig bewijs had, waardoor de consument genoodzaakt was om zelf een advocaat in te schakelen. Hij vordert vergoeding van de hierdoor geleden schade. De commissie oordeelt dat de consument door het aanvankelijk ingenomen standpunt dat er geen dekking was, geen schade heeft geleden. De uitvoerder heeft het verzoek om rechtshulp alsnog direct in behandeling genomen nadat de consument erop had gewezen dat de afwijzing van zijn verzoek niet gebaseerd was op de juiste verzekeringsvoorwaarden. De uitvoerder heeft contact opgenomen met de consument om zijn rechtshulpverzoek te bespreken. Uit de e-mail ter bevestiging van dit gesprek blijkt dat de consument rechtshulp is aangeboden en verzocht is om nog bepaalde informatie aan te leveren. De consument heeft pas enkele maanden later, nadat hij zelf al een advocaat had ingeschakeld, aan de uitvoerder laten weten dat hij uit het telefoongesprek met de uitvoerder had begrepen dat hij hem geen hulp kon bieden. Door niet eerder te reageren op de e-mail van de uitvoerder en ook niet eerder te laten weten dat deze e-mail volgens hem een verkeerde weergave was van het telefoongesprek, heeft de consument de uitvoerder niet in gelegenheid gesteld om dit met hem te bespreken en verdere rechtshulp te verlenen. De uitvoerder is daarom niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering, waardoor de grondslag voor de vordering van de consument ontbreekt. Zijn klacht is ongegrond en zijn 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 van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 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 rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.
- 2.2 De consument heeft op 21 februari 2023 een rechtshulpverzoek gedaan in verband met de uitkering die hij vanaf december 2021 ontving van het UWV op grond van de Toeslagenwet. Hij wilde de uitkering met terugwerkende kracht stopzetten.
- 2.3 Per e-mail van 22 februari 2023 heeft de uitvoerder aan de consument bericht dat zijn verzoek niet valt onder de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering omdat hij alleen verzekerd is voor de modules consument & wonen en verkeer en niet voor de module inkomen. Nadat de consument de uitvoerder erop had gewezen dat andere verzekeringsvoorwaarden van toepassing waren dan die waarvan de uitvoerder was uitgegaan, werd het rechtshulpverzoek van de consument alsnog verder beoordeeld.
- 2.4 Op 1 maart 2023 heeft de consument telefonisch contact gehad met een jurist van de uitvoerder over zijn rechtshulpverzoek. De uitvoerder heeft dit gesprek in een e-mail van 1 maart 2023 telefonisch aan hem bevestigd. In deze e-mail staat onder meer:

‘Vandaag spraken wij elkaar over uw situatie met het UWV. Ik begrijp dat u sinds 8 februari 2022, inmiddels meer dan een jaar, bezig bent de uitkering in het kader van de Toeslagenwet stop te zetten. Ik begrijp dat u dat niet lukt ondanks een aantal e-mails en een drietal telefoongesprekken.

In wezen is hier geen juridisch geschil en procedure aan de orde als bedoeld in de polis van uw rechtsbijstandsverzekering maar ik heb u toch mijn hulp aangeboden voor het navolgende. Dat is dat ik namens u een schriftelijke klacht wil indienen bij het klachtenbureau van het UWV. U gaf aan dat op prijs te stellen en dat u bereid was mij van de navolgende informatie te voorzien. (...)’

- 2.5 Op 29 maart 2023 heeft de uitvoerder een e-mail aan de consument gestuurd om hem te herinneren aan de afspraak om de uitvoerder van de in het gesprek van 1 maart 2023 genoemde informatie te voorzien omdat hij deze nog niet had ontvangen.
- 2.6 In mei en juni 2023 heeft de consument contact gehad met een advocaat die voor hem bezwaar heeft gemaakt bij het UWV. De advocaat van de consument heeft op 13 juni 2023 bij de Raad voor Rechtsbijstand een aanvraag voor een toevoeging ingediend.
- 2.7 Op 10 juli 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder naar aanleiding van de e-mail van 22 februari 2023 van de uitvoerder waarin hem is medegedeeld dat zijn verzoek niet valt onder de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering.
- 2.8 Per brief van 11 juli 2023 heeft de Raad voor de Rechtsbijstand aan de consument gemeld dat de eigen bijdrage was vastgesteld op € 515,-, met het verzoek om dit bedrag aan zijn advocaat te betalen.
- 2.9 Op 11 juli 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder waarin hij onder meer stelt dat de uitvoerder geen bezwaar wilde schrijven omdat hij te weinig bewijs had, maar dat hij wel bewijzen had. De consument heeft in deze e-mail van de uitvoerder vergoeding gevorderd van de eigen bijdrage omdat hem door de uitvoerder geen rechtshulp is verleend. De uitvoerder heeft het verzoek om vergoeding per brief van 10 augustus 2023 afgewezen omdat de consument rechtshulp is aangeboden en hij daarna zonder toestemming van de uitvoerder zelf een advocaat heeft ingeschakeld. De consument heeft op 16 augustus 2023 een vervolklacht ingediend bij de uitvoerder die door de uitvoerder per brief van 4 september 2023 werd afgewezen. Daarop heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.10 De klacht van de consument is dat hij niet goed geholpen is door de uitvoerder waardoor hij zich genoodzaakt zag om zelf een advocaat in te schakelen voor zijn conflict met het UWV. In eerste instantie heeft de uitvoerder zijn rechtshulpverzoek al ten onrechte geweigerd. De excuses die daarvoor pas in deze klachtprocedure zijn aangeboden, zijn volgens de consument niet genoeg. Dergelijke fouten moeten financieel bestraft worden in de vorm van een schadevergoeding. In het telefoongesprek van 1 maart 2023 is volgens de consument gezegd dat er geen hulp kon worden gegeven omdat hij te weinig bewijs had. De e-mail van 1 maart 2023 van de uitvoerder waarin dit gesprek aan hem is bevestigd, geeft volgens de consument geen goede weergave van wat er is besproken. De e-mail is niet identiek aan het gesprek en kan daarom niet worden aangehaald als samenvatting van het gesprek. Alleen een geluidsopname kan de inhoud van het gesprek bewijzen. De uitvoerder zegt niet te beschikken over de geluidsopname, maar volgens de consument krijgt hij vaak te horen als hij de uitvoerder belt dat het gesprek wordt opgenomen.

Volgens de consument bedient de uitvoerder zich bij de behandeling van zijn rechtshulpverzoek en de behandeling van zijn klacht van listige kunstgrepen op grond waarvan er sprake is van oplichting in de zin van artikel 326 Wetboek van Strafrecht. De consument vordert van de uitvoerder vergoeding van de door hem verschuldigde eigen bijdrage van € 515,-, plus de eventuele verder nog in verband met de procedure verschuldigde kosten. Voor het geval dat hij de zaak bij het UWV verliest of niet kan indienen, vordert de consument ook vergoeding door de uitvoerder van het bedrag van € 6.000,- dat het UWV van hem terugvordert.

Het verweer

- 2.11 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

- 3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.
- 3.2 De klacht van de consument is dat hem in de e-mail van 22 februari 2023 door de uitvoerder ten onrechte rechtshulp is geweigerd en vervolgens in het telefoongesprek van 1 maart 2023 door de uitvoerder is gezegd is dat geen rechtshulp kon worden verleend omdat hij te weinig bewijs had, waardoor hij genoodzaakt was om zelf een advocaat in te schakelen. De uitvoerder heeft de stellingen van de consument betwist.
- 3.3 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en - bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder- te bewijzen dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten waardoor hij schade heeft geleden.
- 3.4 De uitvoerder heeft in zijn verweer aangevoerd dat het verzoek om rechtshulp alsnog direct in behandeling is genomen nadat de consument erop had gewezen dat de afwijzing van zijn verzoek niet gebaseerd was op de juiste verzekeringsvoorwaarden. Anders dan de consument stelt, maakt de fout in de e-mail van 22 februari 2023 de uitvoerder op zichzelf niet schadeplichtig. Daarvoor is vereist dat de consument als gevolg van deze fout schade heeft geleden. Dat hij door deze afwijzing schade heeft geleden is echter niet gesteld door de consument en dat is ook niet aannemelijk gelet op het feit dat de uitvoerder kort daarna op 1 maart 2023 contact heeft opgenomen om het rechtshulpverzoek met de consument te bespreken.
- 3.5 De uitvoerder heeft onder verwijzing naar zijn e-mail van 1 maart 2023 aan de consument betwist dat in het telefoongesprek van 1 maart 2023 is gezegd dat de uitvoerder de consument geen rechtshulp kon bieden omdat hij te weinig bewijs had.

In deze e-mail staat dat de uitvoerder namens de consument een schriftelijke klacht wil indienen bij het klachtenbureau van het UWV, dat de consument dat op prijs stelt en dat hij bereid was om de uitvoerder van nadere informatie te voorzien. Daaruit volgt dat de uitvoerder de consument rechtshulp heeft aangeboden. Gelet op deze gemotiveerde betwisting van de uitvoerder rust op de consument het bewijs van zijn stelling dat de uitvoerder gezegd heeft dat hij hem niet kon helpen omdat hij geen bewijs had. De consument heeft aangevoerd dat de e-mail van 1 maart 2023 geen juiste weergave is van het gesprek. De commissie stelt echter vast dat de consument pas in zijn klacht van 11 juli 2023 stelt dat de uitvoerder geen bezwaar wilde schrijven omdat hij te weinig bewijs had, maar dat hij wel bewijzen had. Door de in de e-mail van 1 maart 2023 verzochte gegevens niet te verstrekken en ook niet eerder te melden dat de e-mail van 1 maart 2023 een onjuiste weergave geeft van het gesprek, is de uitvoerder niet in de gelegenheid gesteld om dat met de consument te bespreken en verdere rechtshulp te bieden. De uitvoerder is daarom niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. Er is daarom geen grondslag voor de vorderingen van de consument.

Slotsom

- 3.6 Uit het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. De klachten van de consument treffen geen doel, zijn vorderingen worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

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