

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0439
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 mei 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, 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
Datum uitspraak : 25 mei 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitskomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De consument vordert dat de uitvoerder de door haar gestelde schade van € 15.000,- vergoedt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de rechtsbijstand is tekortgeschoten of dat hij frauduleus heeft gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- I.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 consument heeft bij de verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering (verder te noemen: de verzekering), waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.
- 2.2 De consument heeft op 10 juni 2020 een zaak bij de uitvoerder gemeld. Het ging om een geschil met Ohra over niet vergoede kosten. De zaak tegen Ohra heeft de uitvoerder in behandeling genomen en geregistreerd onder nummer [nummer 1].
- 2.3 Op 14 juni 2020 heeft de consument opnieuw om rechtsbijstand verzocht, dit keer bij een geschil met het Universitair Medisch Centrum Groningen (hierna: het UMCG). In het kort ging die kwestie om het volgende. De consument was onder behandeling bij het UMCG voor een chronische ziekte. Op advies van een arts in Duitsland wilde de consument een onderzoek naar een bepaalde mogelijke oorzaak van haar klachten. De behandelend arts van het UMCG wilde dit onderzoek niet verrichten. Daarop heeft de consument verzocht om overplaatsing naar het Deventer ziekenhuis, dat dit onderzoek wel wilde uitvoeren en voor de behandeling een speciaal behandelcentrum heeft. Maar de behandelend arts van het UMCG heeft de consument niet de nodige verwijfsbrief gegeven. De consument wenste met de hulp van de uitvoerder alsnog die verwijfsbrief te krijgen. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 14 juni 2020 bevestigd dat haar zaak met nummer [nummer 2] in behandeling is genomen.
- 2.4 Op 25 juni 2020 heeft de uitvoerder de consument een e-mail gestuurd in de zaak tegen het UMCG met als melddatum van de zaak 25 juni 2020. De uitvoerder heeft de consument bij brief van 26 juni 2020 meegedeeld dat hij de behandeling van die zaak aan [X] Advocaten overdroeg en dat hij het dossier naar dat kantoor had doorgestuurd. Dezelfde dag heeft de consument de uitvoerder telefonisch meegedeeld dat zij in het verleden slechte ervaring met dit advocatenkantoor heeft gehad en dat zij de zaak niet door dit advocatenkantoor wilde laten behandelen.

- 2.5 Op 29 juni 2020 heeft de consument aan de uitvoerder per e-mail het volgende in de zaak tegen het UMCG bericht:

“Onderwerp: [nummer 2] Contact alleen via email

Geachte heer, mevrouw,

Graag wil ik alle contacten in deze zaak via mijn portaal laten verlopen. Dus alles via Achmea zelf en niet via een uitbesteden advocatenkantoor en dat wil ik zwart op wit hebben en niet telefonisch. Ik accepteer geen advocaten of juristen die niet bij achmea werken. Dus de zaak wil ik behandeld worden bij mijn rechtsbijstandverzekering en niet bij iemand anders.”

- 2.6 Tijdens een telefoongesprek op 29 juni 2020 tussen de consument en de uitvoerder is duidelijk geworden dat de uitvoerder de e-mail van de consument van eerder die dag in de zaak tegen het UMCG ([nummer 2]) ten onrechte had gekoppeld aan het dossier tegen Ohra ([nummer 1]). De consument wenste van de uitvoerder een bevestiging te ontvangen van de verwijdering van het verkeerd geplaatste bericht. De uitvoerder heeft de consument hiervoor zijn excuses aangeboden.

- 2.7 Op 30 juni 2020 heeft de consument de uitvoerder twee e-mailberichten gestuurd:

“(…) Onderwerp: [nummer 1] Intrekken zaak tegen Ohra [nummer 2]

via deze bericht wil ik de zaak tegen Ohra intrekken. Ik geef jullie of andere juridische instanties geen toestemming om de zaak te behandelen. Omdat jullie niet waard zijn!!”

en

“(…) Onderwerp: [nummer 2] Intrekken zaak tegen UMCG [nummer 2]

Geachte heer, mevrouw,

Via deze weg wil ik mijn zaak [nummer 2] met onderwerp (Behandeling bij een andere ziekenhuis intrekken.

Ik wil dat jullie of andere instanties of advocaat geen behandeling gaan verrichten. Jullie en andere juridische instanties of advocaten bureaus hebben geen toestemming om mijn zaak tegen het UMCG te behandelen en ik geef totaal geen toestemming aan jullie allemaal. Omdat jullie oneerlijk bezig zijn. Waardeloos zijn jullie! (...)”

- 2.8 De behandelaar van het dossier tegen het UMCG heeft op 1 juli 2020 als volgt op de e-mail van de consument van 30 juni 2020 gereageerd:

“Vandaag kreeg ik uw zaak toegewezen en las ik uw emailberichten. Ook belde ik u, maar kreeg ik u helaas niet te spreken.

U wilde in eerste instantie graag rechtsbijstand voor de aanvraag van een second opinion die uw behandelend arts in UMCG niet had afgegeven. Ik kan u uiteraard hierbij helpen.

In uw e-mail van 30 juni schreef u dat u de zaak liever wilt intrekken. Ik merkte op dat u ontevreden bent over de behandeling van uw zaak. U wilde niet dat [X] advocaten u zou bijstaan en ook het contact met mijn collega's dis voor uw gevoel niet goed verlopen. Dat is heel erg vervelend. Als ik hierin iets voor u kan betekenen dan verneem ik dat heel graag van u,

Mocht ik niet meer van u vernemen, dan zal ik op uw verzoek uw zaak gaan sluiten.”

- 2.9 Op 15 juli 2020 hebben de behandelaar van de zaak tegen het UMCG en de consument telefonisch met elkaar over de klachten van de consument gesproken. Die dag heeft de behandelaar de consument per e-mail aangeboden samen de mogelijkheden te onderzoeken om de klachten van de consument te bespreken. De consument heeft dit aanbod van de behandelaar afgewezen.
- 2.10 Op 9 september 2020 heeft de consument per e-mail een klacht bij de uitvoerder ingediend. De daarop volgende correspondentie tussen de medewerker van het klachtenbureau van de uitvoerder en de consument hebben niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

- 2.11 Volgens de consument maakt de uitvoerder zich schuldig aan frauduleus handelen. De consument vordert dat de uitvoerder haar schadevergoeding betaalt van € 15.000,-. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.12 De consument heeft de zaak tegen het UMCG op 14 juni 2020 gemeld. De uitvoerder wilde deze zaak echter niet behandelen. Nadat de consument een klacht bij Kifid had ingediend, heeft de uitvoerder zonder toestemming van de consument het dossier op 25 juni 2020 opnieuw aangemaakt om vervolgens de behandeling van de zaak aan [X] Advocaten over te dragen.

Het nieuw aangemaakte dossier op de portal van de uitvoerder bevatte echter geen stukken, terwijl de consument in de gesloten dossiers veel stukken had aangeleverd.

Het is niet zo dat de uitvoerder het te druk had om haar zaak zelf te behandelen. De uitvoerder wilde de zaak tegen UMCG niet behandelen en hij heeft de behandeling daarom aan [X] Advocaten uitbesteed. De consument heeft eerder meegemaakt dat dit advocatenkantoor werd ingeschakeld voor een andere zaak maar de belangen van de tegenpartij diende. Toen de uitvoerder de behandeling van haar dossier aan [X] Advocaten wilde uitbesteden, wist de consument dat het doel van de uitbesteding was om niet haar belangen maar die van het UMCG te behartigen. De consument heeft de uitbesteding van het dossier dan ook geweigerd.

- 2.13 De uitvoerder heeft bewust de zaak tegen UMCG gekoppeld aan de zaak tegen Ohra met als doel het laten verwijderen van beide dossiers, zodat de uitvoerder geen rechtsbijstand hoefde te verlenen. De uitvoerder had namelijk in de zaak tegen Ohra afgesproken dat de verzekeraar alsnog tot betaling zou overgaan, zodat de consument de zaak tegen Ohra zou intrekken en de verzekeraar het dossier zou kunnen sluiten. En omdat de uitvoerder de zaak tegen UMCG aan de zaak tegen het Ohra had gekoppeld, zou het dossier van de zaak tegen het UMCG dus ook worden gesloten. Toen de consument constateerde dat ook de zaak tegen UMCG zou worden gesloten, wist zij dat de uitvoerder niet eerlijk handelde en heeft zij de zaak tegen het UMCG zelf op 30 juni 2020 ingetrokken, omdat de uitvoerder anders een andere reden zou bedenken om de zaak niet in behandeling te nemen.
- 2.14 De uitvoerder heeft het onderwerp van de zaak tegen het UMCG veranderd van een verwijzing brief naar een ander ziekenhuis (het Deventer ziekenhuis) in een second opinion brief.
- 2.15 Omdat de consument geen verwijsbrief van de behandelend arts heeft gekregen, moest zij voor de nodige medische behandelingen regelmatig naar het buitenland reizen. Dit heeft de consument veel geld, tijd en moeite gekost. De consument vordert deze kosten van de uitvoerder.

Het verweer

- 2.16 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

De vragen

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, voor zover daarvan sprake is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

Het advocatenkantoor

- 3.2 De consument verwijt de uitvoerder dat hij de zaak niet zelf wilde behandelen, dat hij de behandeling daarom aan het advocatenkantoor wilde overdragen en dat hij dit niet deed om haar belangen te behartigen. De uitvoerder betwist dit. Er was volgens hem onvoldoende capaciteit om deze zaak te behandelen. Om het belang van de consument te dienen wilde hij de zaak aan het advocatenkantoor uitbesteden. Voor een mogelijke uitbesteding van een zaak wordt altijd aan het advocatenkantoor gevraagd of het kantoor de zaak van de desbetreffende tegenpartij kan behandelen. In dit geval bleek uit die ‘tegengesteld belang check’ dat het advocatenkantoor geen zaak voor UMCG behandelde en het hem dus vrijstond de belangen van de consument te behartigen. Tegenover deze gemotiveerde betwisting van de uitvoerder heeft de consument naar het oordeel van de commissie haar stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. Zij heeft geen bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat het advocatenkantoor niet haar belangen maar die van het UMCG zou behartigen. Evenmin heeft zij aannemelijk gemaakt dat de uitvoerder de behandeling van het dossier met dat doel aan het advocatenkantoor wilde uitbesteden. Deze klacht is daarom ongegrond.

Het koppelen van twee dossiers

- 3.3 De consument verwijt de uitvoerder dat hij bewust het dossier in de zaak tegen het UMCG heeft gekoppeld aan het dossier in de zaak tegen Ohra. Het doel dat de uitvoerder volgens de consument had, was om beide dossiers te sluiten nadat de zaak tegen Ohra was afgerond. Zo hoefde de uitvoerder haar geen rechtsbijstand te verlenen in de zaak tegen het UMCG. De uitvoerder heeft zich verweerd en toegelicht dat een e-mailbericht van de consument in de zaak tegen het UMCG door een fout aan het dossier in de zaak tegen Ohra is toegevoegd. De uitvoerder heeft de consument hiervoor excuses aangeboden en zijn fout hersteld. Tegenover deze gemotiveerde betwisting heeft de consument ook deze klacht niet nader feitelijk onderbouwd. De stelling dat de uitvoerder de zaak niet wilde behandelen “omdat het een opdracht van een hoge instantie is” heeft zij ook desgevraagd tijdens de zitting niet onderbouwd. Van enige betrokkenheid van het Openbaar Ministerie en het UWV, zoals de consument naar voren heeft gebracht, is niets gebleken. Ook deze klacht van de consument treft daarom geen doel.

Het opnieuw aanmelden van de zaak tegen het UMCG

- 3.4 De consument stelt dat de uitvoerder zonder haar toestemming de zaak tegen het UMCG op 25 juni 2020 opnieuw heeft geregistreerd om de behandeling aan [X] Advocaten uit te besteden. Vast staat dat de consument het geschil al op 14 juni 2020 heeft gemeld en dat de uitvoerder die melding op dezelfde dag per e-mail aan haar heeft bevestigd. Hoewel niet duidelijk is waarom de uitvoerder de consument per e-mail de melding van de zaak op 25 juni 2020 heeft bevestigd, is niet komen vast te staan dat dit de behandeling van de zaak op negatieve wijze heeft beïnvloed. De consument heeft haar stelling ook op dit punt niet nader onderbouwd.

Onderwerp van de zaak tegen het UMCG: second opinion

- 3.5 De consument heeft nog aangevoerd dat de uitvoerder het onderwerp van de zaak tegen het UMCG eenzijdig heeft gewijzigd van 'verwijzing brief naar een ander ziekenhuis (het Deventer ziekenhuis)' naar 'second opinion brief'. In de e-mail van de behandelaar van de uitvoerder van 1 juli 2020, waarin zij de consument bericht dat zij de zaak tegen het UMCG toegewezen heeft gekregen, staat inderdaad dat het in eerste instantie gaat om rechtsbijstand voor de aanvraag van een second opinion die de behandelend arts in UMCG (nog) niet had afgegeven. Die omschrijving van de vraag om rechtsbijstand van de consument is onjuist. Maar ook hier heeft te gelden dat deze onjuiste duiding geen invloed heeft gehad op het dossier. Evenmin kan hieruit worden afgeleid dat de uitvoerder het oogmerk had de consument deugdelijke rechtsbijstand te onthouden. Hierbij neemt de commissie in ogenschouw dat het de eerste communicatie van de behandelaar in deze zaak was, zij de zaak net toebedeeld had gekregen en dat zij en de consument nog niet over de zaak tegen het UMCG hadden gesproken. Ook dit verwijt van de consument treft daarom geen doel.

Conclusie

- 3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. Van frauduleus handelen is niet gebleken. De klachten van de consument zijn ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.