

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-225
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, Leden en
mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen
Verzekeraar
Datum uitspraak : 3 april 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Ter beoordeling ligt de vraag of aangeslotene op correcte wijze uitvoering geeft aan de vaststellingsovereenkomst die zij ter beëindiging van een eerdere procedure bij het Kifid met consument heeft gesloten.

In het kader van een second opinion dient de advocaat, die het advies moet uitbrengen, te beschikken over alle dossierstukken die relevant zijn voor de beoordeling van de vraagstelling in de second opinion. Het is aan de advocaat om te beoordelen welke stukken daarvoor relevant zijn. Teneinde de advocaat in staat te stellen zelfstandig te beoordelen welke stukken wel of niet van belang zijn, dient hij in het bezit te worden gesteld van het complete dossier.

Op basis van het dossier is niet gebleken dat aangeslotene geweigerd heeft stukken te verschaffen aan de advocaat. Consument heeft nagelaten te concretiseren welke gegevens niet zouden zijn/worden verschaft. Ook de stelling van Consument dat aangeslotene heeft getracht ten nadele van consument invloed uit te oefenen op de inhoud van de second opinion is niet voldoende onderbouwd en geconcretiseerd.

De Commissie oordeelt dat niet vaststaat dat aangeslotene geen correcte uitvoering heeft gegeven aan de vaststellingsovereenkomst.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de correspondentie met bijlagen van Consument uit de periode augustus 2015 – augustus 2016;
- de brief van Consument van 18 september 2016, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 4 november 2016, inclusief bijlagen;
- de repliek van Consument van 28 november 2016, inclusief bijlagen;
- de aanvullende reactie van Consument van 7 december 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 6 januari 2017; en
- De verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

- 2.1 Consument heeft met Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Het verlenen van Rechtsbijstand heeft Verzekeraar uitbesteed aan Stichting Achmea rechtsbijstand, verder te noemen SAR.
- 2.2 Het Kifid heeft een klacht tussen Consument en Verzekeraar in behandeling gehad onder kenmerk [kenmerk 1]. Deze procedure is geëindigd ter zitting van 1 juni 2015. Partijen hebben toen een vaststellingsovereenkomst ondertekend. In de vaststellingsovereenkomst is het volgende bepaald:

Consument mag nogmaals op kosten van Aangeslotene een advocaat aanwijzen die een second opinion zal afgeven over de redelijke kans van slagen van de vordering van Consument jegens [advocatenkantoor 1]. De uitkomst van deze opinie zal voor partijen bindend zijn voor de vraag of voor rekening van Aangeslotene verder geprocedeerd mag worden voor maximaal de verzekerde som. Dit alles tegen finale kwijting over en weer. Consument zal de klacht intrekken.

- 2.3 Partijen (waaronder SAR) hebben na ondertekening van de vaststellingsovereenkomst uitvoerig met elkaar gediscussieerd over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst:

e-mail SAR – Consument 11 augustus 2015

Ik heb van u een tweetal mails ontvangen waaronder ook de getroffen schikking via het KiFiD. Uw contactpersoon bij Centraal Beheer is de heer [naam contactpersoon]. Hij heeft mij gevraagd hiervoor contact met u op te nemen. Blijkens de gemaakte afspraak heeft u recht op een hernieuwde second opinion voor rekening van uw rechtsbijstandverzekering. De vraagstelling daarbij is de navolgende: Of er een redelijke kans van slagen bestaat om in een gerechtelijke procedure [advocatenkantoor 1] te veroordelen om binnen de met [naam 1] gemaakte financiële afspraken de hoger beroepsprocedure te voeren. Zowel de heer [A] van [advocatenkantoor 2] in zijn brief van 15 november 2011 als de heer [B] van [advocatenkantoor 3] in zijn advies van 3 april 2012 hebben geoordeeld dat deze redelijke kans van slagen er niet is. Ik hoor graag van u of we met deze vraagstelling deze (laatste) second opinion kunnen laten uitvoeren. U geeft daarbij aan [advocatenkantoor 4] te [woonplaats 1]. Wie van dit kantoor is daarvoor te benaderen? Ik hoor graag van u. Wel vraag ik mij af wat hier nog de toegevoegde waarde van is. Mocht u nog voelen voor een andere praktische oplossing, bijvoorbeeld een bedrag van € 500,- als alternatief, dan is dat mogelijk. De hernieuwde second opinion kost ons immers ook geld.

e-mail Verzekeraar – Consument 2 november 2015 (1)

Op 1 juni 2015 heeft u de door het Kifid opgestelde Vaststellingsovereenkomst getekend. Er lijkt een misverstand te zijn ontstaan over de verdere procedure [...] In de vaststellingsovereenkomst is de gemaakte afspraak beschreven. De afspraak luidt dat u een advocaat mag aanwijzen die – nogmaals – een second opinion afgeeft over de redelijke kans van slagen van uw vordering jegens [advocatenkantoor 1]. Met andere woorden: u kunt laten nagaan of uw vordering jegens [advocatenkantoor 1] redelijkerwijs als kansrijk wordt beoordeeld. De twee vorige beoordelaars vonden dat er geen redelijke kans van slagen was. Een nieuwe advocaat dient uw kansen na te gaan. Daarbij zal hij vanzelfsprekend een eventueel positief oordeel (dat er een redelijke kans van slagen aanwezig is) moeten toelichten. Het spreekt voor zich dat de eventueel door uw advocaat gehanteerde argumenten moeten rechtvaardigen dat de zaak (uw vordering jegens [advocatenkantoor 1]) alsnog wordt opgepakt. Heeft u een andere visie op de – bij het Kifid op 1 juni – gemaakte afspraak? In dat geval zal het Kifid uitsluitel moeten geven over wat men met de vaststellingsovereenkomst voor ogen heeft gehad. En of uw visie hiermee strookt. Het is in dat geval belangrijk dat u zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er volgens u bij het – nogmaals – afgeven van de second opinion moet worden beoordeeld.

Centraal Beheer Achmea gaat er – evenals de Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) – vanuit dat de second opinion zich beperkt tot de in de vaststellingsovereenkomst genoemde beoordeling: de kans van slagen tegen uw vordering jegens [advocatenkantoor I].

e-mail Verzekeraar – Consument 2 november 2015 (2)

Om misverstanden te voorkomen lijkt het mij goed dat ik nog een aanvulling geef op mijn eerdere e-mail van vanmiddag. Uw vordering jegens [advocatenkantoor I] betreft de kosten die samenhangen met het hoger beroep: dient het hoger beroep door [advocatenkantoor I] tegen het afgesproken bedrag te worden gedaan? U bent van mening dat dat het geval was, [advocatenkantoor I] niet. Volgens [advocatenkantoor I] diende voor het hoger beroep een nieuwe prijsafpraak te worden gemaakt. Deze vraag is het uitgangspunt van de second opinion. Dus is er een redelijke kans van slagen bij uw vordering: kan in een gerechtelijke procedure [advocatenkantoor I] worden veroordeeld om het hoger beroep te voeren binnen de financiële afspraken die met [naam I] zijn gemaakt? De second opinion beperkt zich tot deze vraag. Het, zoals u het noemt, doorspitten van het volledige dossier in verband met vermeende onregelmatigheden begaan door [advocatenkantoor I] is daarom niet aan de orde.

e-mail Consument – Verzekeraar 2 november 2015

Je was er zelf bij dat het Kifid Commissielid duidelijk stelde dat het gehele dossier onafhankelijk voor een second opinion moet worden door genomen om een serieuze indicatie te kunnen krijgen hoe het Geschil met [advocatenkantoor I] tot stand is gekomen. Dat je het Hoger Beroep kosten aanhaalde (en denk dat je daarvoor even naar Jan gebeld heb) is niet enkel relevant in deze, omdat [advocatenkantoor I] daar niet enkel misleidend over was maar ook dat daar omtrent de nodige uren aan verbonden waren.

e-mail Verzekeraar – Consument 20 november 2015

U heeft duidelijk een andere interpretatie van de vaststellingsovereenkomst dan de bedoeling van Centraal Beheer Achmea was. In de ogen van de maatschappij had uw klacht bij het Kifid een andere strekking dan wat u nu aangeeft. Centraal Beheer Achmea is het niet eens met uw zienswijze. Zij wil dan ook uw stelling ter toetsing aan de Geschillen Commissie voorleggen.

Partijen zijn er niet in geslaagd over de uitleg van de vaststellingsovereenkomst onderling tot een vergelijk te komen.

- 2.3 Partijen hebben zich vervolgens weer tot Kifid gewend. Kifid heeft contact gehad met beide partijen:

e-mail Verzekeraar – Kifid 16 december 2015

Op 1 juni 2015 is tijdens bovengenoemde zitting een vaststellingsovereenkomst opgemaakt en ondertekend. Over deze overeenkomst is helaas discussie ontstaan. Consument is het niet eens met de reikwijdte van de door Centraal Beheer Achmea toegezegde second opinion. Om uit de thans ontstane impasse te geraken, verzoek ik u de door partijen ingenomen standpunten te beoordelen en vervolgens uitspraak te doen over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst.

brief Consument – Kifid 22 december 2015

Dit alles heb ik niet in gang gezet om mijn besluit af te laten kopen door Achmea voor €500,- en wil enkel mijn Rechten handhaven zo die ook kenbaar zijn gemaakt tijdens de zitting n.l.: dat het gehele dossier middels een frisse blik door genomen kan worden zodat [advocatenkantoor I] middels hun advocate aansprakelijk gesteld zou kunnen worden voor het verkwanselen van mijn Rechten tegen Dexia i.z. lease contracten en Aegon i.z. de Woekerpoliszen zeker nu middels de Hoge Raad onlangs tegen Dexia negatief gevonnist is en de Europese Rechter de Woekerpolis zaken terug verwezen heeft naar de Nederlandse Rechters.

brief Consument – Kifid 23 januari 2016

Voor deze second opinion zal een... let op Onafhankelijke advocaat ingezet mogen worden en deze zal zich toch degelijk in moeten lezen in een deel van het Dossier dat betrekking heeft op het [advocatenkantoor 1] te [woonplaats 2] en hiervoor wil Achmea maar €500,- betalen, dus dan zijn we weer terug bij af kennelijk, dat is ook de reden dat de vorige twee second opinion's met een Jantje van leiden werden afgedaan.

e-mail Verzekeraar – Kifid 15 februari 2016

Vanmorgen ontving ik een reactie van de Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) op mijn vragen over de door [consument] genoemde € 500,00. Zoals vanmorgen telefonisch met u afgesproken, stuur ik de e-mail van 11 augustus 2015 van de SAR aan [consument] in de bijlage toe. Uit de e-mail blijkt dat de SAR in augustus al heeft gevraagd wie van kantoor [advocatenkantoor 4] te [woonplaats 1] kan worden benaderd. Kennelijk heeft [consument] dit kantoor gekozen voor de second opinion. Uit de e-mail blijkt ook dat een bedrag van € 500,- als alternatief (praktische oplossing) door de SAR is aangeboden. De kosten van een second opinion zijn dus niet, zoals [consument] (veronder) stelt, beperkt tot € 500,00.

e-mail Consument – Kifid 8 maart 2016

Nu zijn we al zo lang bezig om eindelijk tot resultaten te komen zodat ik mijn gekozen advocaat de opdracht kan geven een Derde se con opinio en nog is de zelfde blokkade er dat het Dossier tegen [advocatenkantoor 1] te [woonplaats 2] niet op relevante punten in gelezen / bestudeerd kan worden. Ik heb recht op een Rechtvaardige behandeling kennelijk heeft in deze het Kifid weinig of geen invloed op het feit dat Achmea zich conform zal houden zoals in de vaststelling's overeenkomst is aangegeven. Ik zal mijn gekozen advocaat vragen via deze e-mail of hij de vrijheid krijgt van Achmea zonder ver strengelingen de zaak aan te nemen, indien er wederom gehandeld moet worden doet geen Recht in dezen en zal er dan nader op terug komen; ik laat me echt niet met een klontje in het riet sturen.

e-mail Consument – Kifid 9 april 2016

Ik heb de heer [naam contactpersoon] van het Klachten management gevraagd een vrijbrief te zenden zodat ik een advocaat opdracht kan geven, maar alles is steeds stil aan de overkant. In een bijlage zou ik u kunnen laten inzien wat mijn bevindingen tot nog toe zijn tussen het Kifid en Centraalbeheer/Achmea doch ik ken de reacties al derhalve vraag ik wederom van uw kant actie te ondernemen, zelf heb ik de gezonde argwaan dat Achmea achter mijn rug om... contact heeft gehad met het gekozen advocaten kantoor. Het moge duidelijk zijn dat het enkel gaat t.a.v. het verkwaselen van mijn Rechten via het advocaten kantoor [advocatenkantoor 1]. [Advocatenkantoor 1] tegen Dexia en Aegon later zal e.e.a. juridisch aangevochten worden rechtstreeks tegen Dexia en Aegon en zien dan wel verder.

Kifid heeft getracht tussen partijen te bemiddelen, doch ook dit heeft er niet toe geleid dat partijen tot een oplossing zijn gekomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt over de naleving van de vaststellingsovereenkomst van 1 juni 2015 door Verzekeraar. Consument stelt dat de afspraak die partijen ter zitting van 1 juni 2015 hebben gemaakt expliciet inhoudt dat bij een second opinion het gehele dossier opnieuw beoordeeld wordt. Consument verwijt Verzekeraar bovendien dat zij “negatieve invloeden” aanwendt naar een aspirant jurist of advocaat.

Verweer

3.2 Verzekeraar heeft in reactie op de klacht het volgende aangevoerd:

- Het geschil tussen Consument en Verzekeraar is reeds beslecht tijdens de zitting van 1 juni 2015. De vaststellingsovereenkomst is daar het resultaat van.

- Zowel Verzekeraar als SAR zijn bereid geweest de vaststellingsovereenkomst uit te voeren. Ondanks herhaalde oproepen hiertoe heeft Consument hieraan geen medewerking verleend.
- Consument houdt vast aan een ruimere uitleg dan op de zitting van 1 juni 2015 is besproken (en in de overeenkomst is verwoord).
- Consument heeft op basis van de vaststellingsovereenkomst recht op een (derde) second opinion over de vraag of er een redelijke kans van slagen bestaat om in een gerechtelijke procedure [advocatenkantoor 1] te veroordelen om binnen de met [naam 1] van [kantoor Y Juridisch Advies en Incasso] gemaakte financiële afspraken de hoger beroepsprocedure te voeren, zoals eerder negatief geadviseerd door zowel mr. [A] van [advocatenkantoor 2] en later door mr. [B] van [advocatenkantoor 3].
- Bij de (derde) second opinion is het aan de advocaat die het advies moet uitbrengen welke stukken hij/zij daarvoor nodig heeft. Als die advocaat van mening is dat hij/zij het volledige dossier daarvoor moet hebben, dan dient hij/zij het complete dossier te ontvangen. “Natuurlijk moeten de stukken wel zinvol zijn en toegevoegde waarde hebben voor het uitbrengen van de (derde) second opinion over de voorgelegde vraagstelling. Dit om onnodige kosten te vermijden”.
- Verzekeraar bestrijdt dat zij zou hebben geweigerd stukken ter beschikking te stellen voor het uitbrengen van de second opinion.
- Voor de claims tegen Aegon en Dexia bood de rechtsbijstandverzekering van Consument geen dekking. Daarvoor kan nu ook niet via deze weg alsnog dekking worden verleend.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar geen, althans geen correcte, uitvoering geeft aan de vaststellingsovereenkomst van 1 juni 2015. De Commissie beperkt zich in haar beoordeling tot die klacht. De Commissie beoordeelt niet de oorspronkelijke klacht met [kenmerk 1] opnieuw en ook niet het geschil dat ten grondslag ligt aan het rechtsbijstandsverzoek van Consument aan Verzekeraar. Ook eventuele andere rechtsbijstandsverzoeken worden niet door de Commissie beoordeeld.
- 4.2 Consument stelt in de eerste plaats dat in het kader van de (derde) second opinion het volledige dossier beoordeeld moet worden. Daarover oordeelt de Commissie als volgt.

In het kader van de (derde) second opinion dient de advocaat, die het advies moet uitbrengen, te beschikken over alle dossierstukken die relevant zijn voor de beoordeling van de vraagstelling in de second opinion. Het is aan de advocaat, die het advies moet uitbrengen, om te beoordelen welke stukken daarvoor relevant zijn. Consument of Verzekeraar/SAR mogen dit niet beslissen. Teneinde de advocaat in staat te stellen zelfstandig te beoordelen welke stukken wel of niet van belang zijn voor de uit te brengen second opinion, dient hij in het bezit te worden gesteld van het complete dossier. De Commissie gaat er van uit dat Verzekeraar/SAR de advocaat in het bezit stelt van het complete dossier nadat Consument die advocaat heeft aangewezen en die advocaat de opdracht heeft aanvaard.

Op basis van het klachtdossier is niet gebleken dat Verzekeraar/SAR geweigerd heeft stukken te verschaffen aan de advocaat die de (derde) second opinion zou uitvoeren. Ook heeft Consument niet geconcretiseerd welke gegevens niet zouden zijn/worden verschaft aan de advocaat die de second opinion zou uitvoeren.

Met inachtneming hiervan kan de Commissie niet vaststellen dat Verzekeraar (of SAR) op dit punt geen (correcte) uitvoering heeft gegeven aan de vaststellingsovereenkomst.

- 4.3 Begrijpt de Commissie de stellingen van Consument juist, dan stelt Consument voorts dat Verzekeraar (of SAR) heeft getracht ten nadele van Consument invloed uit te oefenen op de inhoud van de (derde) second opinion. Deze stelling heeft Consument evenwel niet voldoende onderbouwd of geconcretiseerd. Op basis van de informatie in het dossier blijkt daarvan niets. Ook op dit punt kan de Commissie derhalve niet vaststellen dat Verzekeraar (of SAR) geen (correcte) uitvoering heeft gegeven aan de vaststellingsovereenkomst.
- 4.4 De conclusie luidt dat niet vaststaat dat Verzekeraar (of SAR) geen (correcte) uitvoering heeft gegeven aan de vaststellingsovereenkomst die zij op 1 juni 2015 bij het Kifid met Consument heeft gesloten of weigert daaraan (correcte) uitvoering te geven. De klacht van Consument is dan ook ongegrond.

Al het andere dat door partijen is aangevoerd, leidt niet tot een andere beslissing en blijft daarom onbesproken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.