

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-253
(E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. A.W.H. Vink, leden en
mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 19 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert vergoeding van kosten voor rechtsbijstand van € 67.750,00. In november 2009 heeft Consument een beroep gedaan op zijn Rechtsbijstandverzekering in verband met een huurgeschil. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen waarna de behandeling van de zaak in een vroeg stadium is overgenomen door een vriendin van Consument (verder: Gemachtigde). Op verzoek van Gemachtigde, heeft Rechtsbijstanduitvoerder toegezegd de kosten bij een eventuele proceskostenveroordeling te vergoeden. De gemachtigde heeft de uitvoerder in maart 2012 verzocht om vergoeding van haar werkzaamheden. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen. In mei 2015 heeft de gemachtigde de uitvoerder verzocht om vergoeding van een factuur voor door haar uitgevoerde werkzaamheden ten bedrage van € 50.148,63. Rechtsbijstanduitvoerder heeft zich vervolgens op het standpunt gesteld dat alleen die kosten voor vergoeden in aanmerking komen die zien op werkzaamheden die zijn uitgevoerd ten behoeve van de kantongerechtprocedure, maar alleen voor zover Consument daadwerkelijk kosten heeft gemaakt en voor zover de gemaakte kosten als redelijk kunnen worden aangemerkt. De werkzaamheden in het bestuursrechtelijke geschil en in het voortraject van de kantongerechtprocedure die ook op de factuur staan, heeft Rechtsbijstanduitvoerder in het geheel niet willen vergoeden. De Commissie is van oordeel dat alleen die kosten voor vergoeding in aanmerking komen die zijn gemaakt in de gerechtelijke fase van het huurgeschil en voor zover die kosten als normaal en gebruikelijk kunnen worden aangemerkt. Na aftrek van de reeds door Verzekeraar betaalde proceskosten wijst de Commissie de vordering toe tot een bedrag van € 5.500,00.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar van 29 september 2016;
- de repliek van Consument van 24 oktober 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 30 november 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten met als verzekerde onderdelen: consument & wonen en verkeersrisico (polisnummer [X]). De uitvoering van de rechtsbijstandverzekering is uitbesteed aan ARAG (verder: Rechtsbijstanduitvoerder). In de toepasselijke Voorwaarden Rechtsbijstand 2-08-2006 (verder: Verzekeringsvoorwaarden) is – voor zover hier van belang – het volgende bepaald:

“1.7 Welke kosten zijn verzekerd?

Voor rekening van de verzekeraar komen de kosten die verbonden zijn aan de behandeling van uw zaak door één van de medewerkers van [naam Rechtsbijstanduitvoerder], de zogenoemde interne kosten.

Daarnaast vergoedt de verzekeraar per gebeurtenis de volgende externe kosten. Zijn er verschillende, met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan gelden deze kosten voor de reeks van gebeurtenissen tezamen:

- *de kosten van een advocaat, mits de kosten als normale en gebruikelijke kosten zijn te beschouwen;*

[...]

2.4 Behandeling van uw zaak

De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van [naam Rechtsbijstanduitvoerder]. Deze treedt namens u op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zonodig voert hij of zij voor u een gerechtelijke procedure.

In twee gevallen kunt u zelf een advocaat aanwijzen zoals in artikel 60 Wet Toezicht Verzekeringsbedrijf is bepaald:

I Wanneer aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige wordt verzocht uw belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, heeft u het recht deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige zelf te kiezen: In de praktijk schakelt [naam Rechtsbijstanduitvoerder] alleen een advocaat namens u in als er een procedure gevoerd moet worden waarvoor vertegenwoordiging door een advocaat (procureur) verplicht is.

2 [...]

[Naam Rechtsbijstanduitvoerder] wil graag op de hoogte blijven van uw zaak, om zicht te houden op de kosten en het verloop. Het gemakkelijkste is voor u de advocaat te machtigen om [naam Rechtsbijstanduitvoerder] over de voortgang van de zaak te informeren.”

Artikel 3 In welke gevallen bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand?

In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op uw rechtsbijstandverzekering:

[...]

C Als u onjuiste informatie verstrekt of niet de medewerking verleent die bij de behandeling van uw zaak is vereist.

- 2.2 Per brief van 28 september 2009 heeft Consument bij Rechtsbijstanduitvoerder een huurgeschil gemeld. In die brief staat onder andere het volgende vermeld:

“Geachte heer/mevrouw,

Naar aanleiding van een dreigend conflict met mijn huisbaas vraag ik uw hulp. Het pand, waarin mijn woning zich bevindt en waarin ik sinds 1985 woon, met vrouw en kind, heeft een aanschrijving met bestuursdwang gekregen vanwege funderingsproblemen. Verder zal asbestverwijdering en groot achterstallig onderhoud plaatsvinden. Vanwege deze asbestverwijdering en het wegwerken van achterstallig onderhoud zullen wij tijdelijk moeten worden uitgeplaatst. In december 2008 hebben wij in een gesprek met de huisbaas te kennen gegeven dat wij na de renovatie willen terugkeren in onze woning. Onze huisbaas zei bij die gelegenheid dat hij voornemens was om drie nieuwe woningen te bouwen in onze woning (onze woning heeft een oppervlak van 180 m².) en dat van terugkeer geen sprake kon zijn.

In februari 2009 heeft de huisbaas ons een bemiddelaar aangeboden, om alternatieve huisvesting te bespreken, maar wij wilden eerst praten over ons terugkeerrecht en bovendien eerst zwart op wit precies weten wat de aanschrijving zou inhouden. Wij hadden toen al het sterke vermoeden dat hij het pand wilde verkopen. Per 1 juli kwam inderdaad iemand, die een voorlopig koopcontract had getekend, met ons praten. Met die persoon hebben wij uitvoerig besprekingen kunnen voeren over uitplaatsen, maar nu is gebleken dat deze “voorlopige” koper de financiering niet rond krijgt. Hierdoor heeft het uitplaatsingsproces vertraging opgelopen, maar de bestuursdwang, de termijn die de gemeente heeft gesteld voor het aanvragen en eindigen van de fundering, loopt ondertussen door. Wij gaan er van uit dat het funderen niet hoeft in te houden dat wij, die op twee hoog wonen, daar gedurende de werkzaamheden niet zouden kunnen blijven wonen. Dat is ons ook medegedeeld door bouw en woningtoezicht en mensen in het pand naast ons blijven daar ook wonen. (Vanwege de gemeenschappelijke muren is de fundering een gezamenlijk project van [adressen van drie naast elkaar gelegen panden].) Gedurende de funderingswerkzaamheden zouden we dan verder kunnen praten over uitplaatsing. Op woensdag 23 september kondigde onze huisbaas echter plotseling aan dat alle gas, licht en water in het hele pand zal moeten worden afgesloten gedurende de funderingswerkzaamheden die binnen enkele weken zouden aanvangen. Een datum noemde hij niet. Deze mededeling komt erop neer dat wij binnen enkele weken eigenlijk uit ons huis worden gezet en dit is voor ons aanleiding om uw hulp in te roepen. Op dit moment doen wij echter nog geen concreet beroep op uw rechtsbijstand. We willen u echter wel alvast op de hoogte stellen van het feit dat wij in een conflictsituatie zitten.

Met vriendelijke groet [naam Consument en zijn partner]”

- 2.3 Eind november 2009 heeft Consument Rechtsbijstanduitvoerder om bijstand gevraagd in zijn geschil met de verhuurder van zijn woning (verder: het geschil). Waarna Rechtsbijstanduitvoerder de zaak van Consument heeft opgepakt.
- 2.4 In een brief van 30 november 2009 aan Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument Gemachtigde als intermediair geïntroduceerd en medegedeeld dat het concept-antwoord aan de wederpartij is opgesteld in nauw overleg met “onze vriendin [naam Gemachtigde]”.

- 2.5 In een e-mail van 12 januari 2010 heeft Gemachtigde aan Rechtsbijstanduitvoerder het volgende medegedeeld:

“Geachte mevrouw [naam medewerkster Rechtsbijstanduitvoerder],

Zoals afgesproken hierbij de brief die cliënten vandaag naar de wederpartij hebben verzonden. Zij zouden graag willen weten of, in geval van schipbreuk in de (dreigende) procedure, de proceskostenveroordeling zou worden gedekt door hun [naam Rechtsbijstanduitvoerder]-polis.

*Graag vernemend, met vriendelijke groet,
[naam Gemachtigde]”*

- 2.6 Vervolgens heeft Rechtsbijstanduitvoerder zowel telefonisch als in haar e-mail van 21 januari 2010 bevestigd dat “eventuele proceskosten” worden gedekt.

- 2.7 Op 3 maart 2012 heeft Gemachtigde Rechtsbijstanduitvoerder als volgt bericht:

“[...]

Vooruitlopend op de uitspraak zou ik graag van u vernemen in hoeverre de rechtsbijstandpolis van cliënten het hun toestaat de (externe) kosten van de door u aan mij toevertrouwde rechtsbijstand bij [naam Rechtsbijstanduitvoerder] te declareren.

[...]”

- 2.8 In een reactie van 6 maart 2012 van Rechtsbijstanduitvoerder aan Gemachtigde is onder andere het volgende opgenomen:

“Clienten hebben er in een vroeg stadium voor gekozen om hun belangen in deze verder door u te laten behartigen in plaats van door [naam Rechtsbijstanduitvoerder]. Ik heb hen daarbij laten weten dat de kosten van rechtsbijstand voor hun eigen rekening zouden komen.

Van een opdracht van [naam Rechtsbijstanduitvoerder] aan u is dat ook geen sprake geweest. Wel heb ik desgevraagd bij e-mail van 21 januari 2010 aangegeven dat [naam Rechtsbijstanduitvoerder] in geval cliënten de procedure onverhoopt verliezen de proceskostenveroordeling wil voldoen.”

- 2.9 Per brief van 6 maart 2012 heeft Rechtsbijstanduitvoerder ook Consument dienovereenkomstig geïnformeerd.

- 2.10 Per e-mail van 31 december 2014 heeft Gemachtigde zich opnieuw voor vergoeding van haar kosten bij Rechtsbijstanduitvoerder gemeld en verzocht om er mee in te stemmen dat zij namens Consument rechtstreeks bij haar declareert.

- 2.11 Met een e-mail van 1 april 2015 heeft Rechtsbijstanduitvoerder aan Gemachtigde medegedeeld dat zij het verzoek om de door Gemachtigde gemaakte advocaatkosten te vergoeden in behandeling heeft genomen en Gemachtigde verzocht om overlegging van een factuur met daarbij horende specificaties.

- 2.12 Op 25 mei 2015 heeft gemachtigde een factuur aan Rechtsbijstanduitvoerder verstrekt. Uitgaande van een volgens Gemachtigde gematigd uurtarief – bij wijze van schikking – zag deze factuur op een bedrag van € 50.148,63.
- 2.13 Per e-mail van 22 juli 2015 aan Gemachtigde heeft Rechtsbijstanduitvoerder voor het eerst inhoudelijk op de hiervoor genoemde factuur gereageerd. De Rechtsbijstanduitvoerder heeft daarbij te kennen gegeven alleen kosten te willen vergoeden die zien op werkzaamheden die zijn uitgevoerd ten behoeve van de kantongerechtsprocedure. Maar alleen voor zover Consument daadwerkelijk kosten heeft gemaakt en voor zover de gemaakte kosten als redelijk kunnen worden aangemerkt. De werkzaamheden in het bestuursrechtelijke geschil en in het voortraject van de kantongerechtsprocedure heeft Rechtsbijstanduitvoerder in het geheel niet willen vergoeden. Consument heeft aan Rechtsbijstanduitvoerder te kennen gegeven het niet eens te zijn met diens standpunten en uiteindelijk zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de kosten van Gemachtigde van € 67.750,00 minus de door Rechtsbijstanduitvoerder reeds betaalde proceskostenveroordeling ad € 2.500,00, vermeerderd met vertragingsrente en (buiten)gerechtelijke kosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de rechtsbijstandverzekering. Consument voert de volgende argumenten aan.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft in principe erkend gehouden te zijn tot vergoeding van de kosten van de door Gemachtigde verleende rechtsbijstand. Rechtsbijstanduitvoerder tracht de omvang van de dekking met voorbijgang aan wet en jurisprudentie drastisch te minimaliseren en vrijwel te annuleren.
 - Rechtsbijstanduitvoerder gaat ten onrechte niet in op de bezwaren maar heeft voortdurend nieuwe en onredelijk bezwarende eisen gesteld. Zoals de eis dat dient te worden aangetoond dat Consument daadwerkelijk schade heeft geleden. De voorwaarde dat Consument daadwerkelijk kosten moet hebben gemaakt voordat deze voor vergoeding in aanmerking komen, staat nergens in de Verzekeringsvoorwaarden. Ook de eis van een nader gespecificeerde factuur is onredelijk bezwarend nu de factuur reeds negen A-4 bladzijden beslaat.
 - Rechtsbijstanduitvoerder heeft het honorarium van de advocaat in de beroepsprocedure vergoed ondanks het verschil tussen hem en Gemachtigde qua beroepservaring en het door hem hoger dan Gemachtigde gehanteerde uurtarief.
 - Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument vanaf de melding van zijn geschil op het verkeerde been gezet omdat zij waarschijnlijk al bekend was met de Enschig-uitspraak.

In die uitspraak heeft het Europese Hof prejudicieel beslist dat rechtsbijstandverzekeringsmaatschappijen hun verzekerde een vrije advocaatkeuze dienen te bieden. Rechtsbijstanduitvoerder is ernstig in gebreke gebleven ten opzichte van de zorgplicht die de Wet Financieel Toezicht haar voorschrijft.

- Ten onrechte wordt door Rechtsbijstanduitvoerder gesteld dat Gemachtigde Consument kosteloos heeft bijgestaan. Consument is zich steeds bewust geweest van de omvang van de werkzaamheden van Gemachtigde. Uit het feit dat Consument en Gemachtigde elkaar al jaren kennen kan niet worden geconcludeerd dat Consument van Gemachtigde heeft verwacht dat zij 284 uur kosteloos voor hem aan de slag zou gaan.
- Voor zover het verstrekken van opdracht volgens Europese en Nederlandse jurisprudentie met betrekking tot vrije advocaatkeuze noodzakelijk is, heeft zij in tegenstelling tot wat Rechtsbijstanduitvoerder stelt wel opdracht vertrekt aan Gemachtigde om Consument in zijn geschil bij te staan. Zij heeft immers instemming en toestemming verleend.
- De stelling van Rechtsbijstanduitvoerder dat het “volstrekt onmogelijk” zou zijn de aard en omvang van de werkzaamheden van Gemachtigde te “controleren” is volstrekt onjuist aangezien de door Gemachtigde gedurende drie jaar opgestelde aktes in het bezit zijn van Rechtsbijstanduitvoerder. Op verzoek van Rechtsbijstanduitvoerder heeft Gemachtigde alle processtukken aan Rechtsbijstanduitvoerder toegestuurd. Rechtsbijstanduitvoerder heeft uiteraard geen recht op inzage in de andere stukken vanwege beroepsgeheim, briefgeheim en bescherming persoonsgegevens.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft nagelaten aan te geven welke kosten als normaal en gebruikelijk in de zin van art. 1.7 van de Verzekeringsvoorwaarden kwalificeren. Daarmee heeft zij nagelaten aan te geven waarom de declaraties van Gemachtigde niet binnen de norm vallen.

Verweer Verzekeraar

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, mede namens Verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De klacht is niet ontvankelijk omdat de klacht een zakelijk geschil tussen Gemachtigde en Rechtsbijstanduitvoerder betreft.
- Aan Gemachtigde is nooit opdracht verstrekt om Consument in zijn geschil bij te staan. Indien een externe advocaat de kosten niet bij de verzekerde maar bij Rechtsbijstanduitvoerder declareert gaat hier een (schriftelijke) opdracht – inclusief prijsafspraken, plan van aanpak etc. – aan vooraf. Nu geen enkele afspraak is gemaakt bestaat er geen contractuele relatie op grond waarvan Gemachtigde werkzaamheden zou kunnen declareren.
- Gemachtigde heeft nooit kosten in rekening gebracht aan Consument of declaraties aan Consument gestuurd. Niet is gebleken dat Consument daadwerkelijk kosten van rechtsbijstand voor de werkzaamheden van Gemachtigde heeft gemaakt. Voor zover Consument toch kosten heeft gemaakt vallen deze niet onder de dekking van de Rechtsbijstandverzekering.
- De specificatie van Gemachtigde is volstrekt ontoereikend. Er is geen enkele tijdsverantwoording opgenomen. Bovendien heeft Gemachtigde geweigerd volledige inzage te geven in het dossier zodat niet kan worden getoetst of de gedeclareerde kosten normaal en gebruikelijk zijn.

Consument verstrekt niet de medewerking die voor de behandeling van de zaak is vereist. Op grond van art. 3 van de Verzekeringsvoorwaarden kan derhalve geen beroep op de verzekering worden gedaan.

- Tevens komen de in rekening gebrachte kosten – althans voor een belangrijk deel - niet voor vergoeding in aanmerking omdat deze niet als normaal en gebruikelijk zijn te kwalificeren in de zin van art. 1.7 van de Verzekeringsvoorwaarden.
- De kosten ten behoeve van een bestuursrechtelijke procedure komen in het geheel niet voor vergoeding in aanmerking omdat Consument hiervoor heeft nagelaten een verzoek om rechtsbijstand in te dienen. Voor zover Consument de kosten van rechtsbijstand in de bestuurszaak claimt is deze op grond van art. 7:942 van het Burgerlijk Wetboek verjaard.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich in eerste instantie gesteld voor de vraag of Consument - gezien het door Rechtsbijstanduitvoerder gevoerde verweer - ontvankelijk is in zijn klacht. Rechtsbijstanduitvoerder heeft ter onderbouwing van zijn verweer aangevoerd dat er geen sprake is van een geschil van een Consument in de zin van het Reglement, omdat, zo begrijpt de Commissie, geenszins vast is komen te staan, dat Consument de betreffende facturen ook daadwerkelijk heeft voldaan en het hier in feite dan ook alleen maar lijkt te gaan om het belang van Gemachtigde van Consument. Dat verweer van Rechtsbijstanduitvoerder faalt. Consument heeft wellicht nog niet voor betaling van de facturen zorggedragen maar Gemachtigde zal de door haar in rekening gebrachte kosten, indien zij die niet van Rechtsbijstanduitvoerder vergoed krijgt, op Consument verhalen. De klacht van Consument ziet dan ook wel degelijk op zijn belang als Consument in de zin van het Reglement. Consument kan daarin dan ook worden ontvangen.
- 4.2 De Commissie ziet zich voorts voor de vraag gesteld of de door Consument gevorderde kosten, zoals verwoord onder 3.1, door Verzekeraar moeten worden vergoed. De vordering van Consument zal beoordeeld worden op basis van de tussen partijen gesloten Rechtsbijstandverzekering en de op die verzekeringsovereenkomst toepasselijke voorwaarden.
- 4.3 Consument is van mening dat Verzekeraar alle gevorderde kosten moet betalen omdat Rechtsbijstanduitvoerder Gemachtigde opdracht heeft verstrekt voor het verlenen van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist hetgeen Consument verder onvoldoende gemotiveerd heeft weersproken. Met name is niet gesteld wanneer en hoe Rechtsbijstanduitvoerder die opdracht zou hebben verstrekt. Zulks kan in elk geval niet volgen uit de enkele mededeling dat Rechtsbijstanduitvoerder bereid is een eventuele proceskostenveroordeling te vergoeden en is ook niet goed verenigbaar met de mededeling van Rechtsbijstanduitvoerder in de brief van 6 maart 2012 dat de kosten voor eigen rekening van Consument zouden komen. De Commissie moet dan ook concluderen dat niet is komen vast te staan dat Rechtsbijstanduitvoerder daadwerkelijk opdracht aan Gemachtigde heeft verstrekt tot het behartigen van diens belangen. Dat brengt mee dat Verzekeraar alleen gehouden kan worden die kosten te vergoeden voor zover die kosten volgens de Rechtsbijstandverzekering voor vergoeding in aanmerking hadden moeten komen.

- 4.4 Volgens art. 2.4 lid I van de Verzekeringsvoorwaarden wordt een voorkeursadvocaat ingeschakeld als het nodig is om namens verzekerde een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Deze bepaling is overeenkomstig het DAS/Sneller-arrest van 7 november 2013 waarin het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft overwogen dat het belang van de voor rechtsbijstand verzekerde meebrengt dat deze in geval van een gerechtelijke of administratieve procedure zelf zijn advocaat moet kunnen kiezen, of elke andere persoon met kwalificaties die door het nationale recht worden erkend. De Commissie is mitsdien van oordeel dat Verzekeraar niet de kosten van de door Consument ingeschakelde Gemachtigde hoeft te vergoeden voor zover die betrekking hebben op het voeren van een buitengerechtelijke procedure.
- 4.5 Vervolgens ligt de vraag voor welke gerechtelijke kosten zijn gemaakt en welke daarvan voor vergoeding in aanmerking moeten komen uit hoofde van deze Rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar heeft zich jegens Consument op het standpunt gesteld dat, 1) hoewel dekking in beginsel tot een zekere hoogte gegeven is, de gevorderde kosten in het geheel niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat de nota's niet dan wel onvoldoende zijn onderbouwd. Verzekeraar heeft de door Consument in rekening gebrachte kosten bovendien 2) niet willen vergoeden omdat deze niet als normaal en gebruikelijk te kwalificeren zijn in de zin van art. 1.7 van de Verzekeringsvoorwaarden.
- 4.6 Ten aanzien van het eerste gedeelte van bovengenoemde vraag stelt de Commissie vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat Gemachtigde Consument onder andere heeft bijgestaan bij het opstellen van een conclusie van antwoord, een rechtelijke descende, een comparitie van partijen en een akte van uitlatingen in de kantonrecht procedure ten behoeve van het huurgeschil. De Commissie overweegt dat hierdoor voldoende aannemelijk is geworden dat Gemachtigde werkzaamheden heeft verricht in de gerechtelijke procedure van het huurgeschil. Op grond daarvan kan worden aangenomen dat Consument voldoende heeft onderbouwd dat kosten zijn gemaakt in de bij de kantonrechter gevoerde gerechtelijke procedure in het huurgeschil.

Voor zover de overige door Consument gevorderde kosten zien op de procedure inzake het bestuursrechtelijk geschil, heeft Verzekeraar zich terecht jegens Consument op het standpunt kunnen stellen dat de Rechtsbijstandverzekering daarvoor geen dekking biedt. Als uitgangspunt van deze verzekering heeft immers te gelden dat een uitkering in natura wordt verleend middels het verlenen van rechtshulp door in beginsel Rechtsbijstanduitvoerder zelf. Daarvan uitgaande had op zijn minst van Consument mogen worden verwacht dat hij ook de bestuursrechtelijke kwestie voor zou leggen aan Rechtsbijstanduitvoerder teneinde hem in de gelegenheid te stellen de dekking uit hoofde van de verzekering te beoordelen en dienovereenkomstig te handelen. Door dat niet te doen heeft Consument niet die medewerking verleend bij de afhandeling van deze kwestie die van hem als verzekerde had mogen worden verwacht.

Dat geldt ook voor de op hem rustende verplichting om de overgelegde facturen op een dusdanige wijze te specificeren dat Rechtsbijstanduitvoerder in de gelegenheid is te beoordelen ter zake van welk concreet geschil de diverse werkzaamheden zijn verricht en of de door Gemachtigde in rekening gebrachte uren in een redelijke verhouding staan tot de verrichte werkzaamheden.

Dientengevolge heeft Consument wat betreft het bestuursrechtelijk geschil, niet de medewerking verleend die van hem had mogen worden verwacht zodat dekking op grond van art. 3 van de Verzekeringsvoorwaarden is uitgesloten. Het beroepsgeheim of briefgeheim van Gemachtigde of het beroep van Consument op bescherming persoonsgegevens doet hier niet aan af.

- 4.7 Rest de vraag of de door Consument gevorderde kosten voor het huurgeschil als normaal en gebruikelijk kunnen worden aangemerkt. De Commissie stelt daarbij voorop dat Consument en zijn Gemachtigde niet met Rechtsbijstanduitvoerder in overleg zijn getreden over de aard en omvang van de te verrichten werkzaamheden en dat ook geen uurtarief is overeengekomen. Onder die omstandigheden kunnen de in rekening te brengen kosten niet exact worden vastgesteld, maar moet voor de vaststelling van het aan Consument voor de door Gemachtigde verrichte werkzaamheden te vergoeden bedrag worden uitgegaan van een voor een vergelijkbare kantonprocedure redelijk aantal uren tegen een, voor een gemachtigde die mede bij wijze van vriendendienst namens Consument optreedt, redelijk te achten tarief. Tegen die achtergrond neemt de Commissie als uitgangspunt de als redelijk aan te merken kosten voor een kantongerechtoprocedure bij een particulier huurgeschil en waardeert die kosten op een bedrag van € 8.000,00. Aangezien Verzekeraar reeds € 2.500,00 aan proceskosten heeft vergoed rest nog een door hem te vergoeden bedrag van € 5.500,00. Het meer of anders gevorderde acht de Commissie niet redelijk en wordt dan ook afgewezen.
- 4.8 De door Consument gevorderde (buiten)gerechtelijke kosten ten behoeve van de procedure bij Kifid komen niet voor vergoeding in aanmerking omdat Consument heeft nagelaten aan te tonen dat hij daadwerkelijk kosten heeft gemaakt. Ook de door Consument gevorderde “vertragsrente” kan niet worden toegewezen omdat die niet is onderbouwd of gespecificeerd.
- 4.9 De Commissie wijst de vordering van Consument toe tot een bedrag van € 5.500,00. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Verzekeraar binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.500,00.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.