

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-483
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 juni 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 21 juli 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument stelt dat Rechtsbijstandstichting is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. Vanwege de tekortkomingen vordert Consument van Verzekeraar schadevergoeding. Daarnaast vordert Consument dat uitvoering wordt gegeven aan de geschillenregeling. De Commissie is van oordeel dat Consument aannemelijk heeft gemaakt dat Rechtsbijstandstichting fouten heeft gemaakt bij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. Evenwel is niet vast komen te staan dat sprake is van wanprestatie met schade ten gevolge. De Commissie is van oordeel dat de geschillenregeling niet openstaat voor een verschil van mening over de vraag of Rechtsbijstandstichting wanprestatie heeft gepleegd bij de uitvoering van de verleende rechtsbijstand. Vorderingen afgewezen.

1. 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 22 augustus 2016 en de aanvulling daarop van 21 november 2016;
- de repliek van Consument van 25 november 2016 en haar aanvullingen daarop van 8 en 17 december 2016;
- de dupliek van Verzekeraar van 12 januari 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 april 2017 en hebben via de telefoon aan de zitting deelgenomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering uitbesteed aan Stichting Univé Rechtshulp (verder: Rechtsbijstandstichting). In de toepasselijke 2185.05/15 Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier (verder: de Voorwaarden) is – voor zover hier van belang – het volgende bepaald:

“Hoofdstuk 8 Bent u het niet eens met de juridische behandeling?

Bent u het niet eens met de juridische behandeling door ons? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen.

Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling.

Deze regeling geldt als u het niet eens bent met de beoordeling van de haalbaarheid of de juridische aanpak (de inhoudelijke behandeling) van uw conflict. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten. In andere gevallen geldt de regeling niet.”

- 2.2 Begin november 2015 heeft Consument bij Verzekeraar een geschil gemeld over een nalatenschap. Vervolgens heeft Rechtsbijstandstichting Consument rechtsbijstand verleend voor haar geschil. Consument is in eerste instantie door medewerker A van Rechtsbijstandstichting bijgestaan. Medewerker A had de stelling ingenomen dat bij de afwikkeling van een nalatenschap bij belangrijke beslissingen de meeste stemmen gelden. Consument kon zich met die stelling niet verenigen en heeft die stelling vervolgens bij diverse advocaten en notarissen getoetst. Hierna heeft Consument aan medewerker A medegedeeld niet akkoord te gaan met haar stellingname. De behandeling van het dossier van Consument is vervolgens overgenomen door medewerker B van Rechtsbijstandstichting.
- 2.3 Tijdens de behandeling door medewerker B van het dossier heeft Consument Verzekeraar verzocht notaris X opdracht te verstrekken als mediator tussen de erven, de partijen, op te treden. Mediation heeft vervolgens niet plaatsgevonden omdat Verzekeraar de kosten niet wilde vergoeden.
- 2.4 Op enig moment zijn Verzekeraar en Consument het eens waren geworden dat de behandeling van het dossier aan een externe advocaat diende te worden uitbesteed. Na overleg tussen de Afdeling Externe Rechtshulp van Verzekeraar en de voorkeursadvocaat van Consument heeft Verzekeraar opdracht aan die voorkeursadvocaat verstrekt.
- 2.5 Een e-mail van 7 juni 2016 van de Afdeling Externe Rechtshulp aan Consument vermeldt onder ander het volgende:

“Hierbij treft u de door u gevraagde stukken aan. Hiermee beschikt u over alle stukken.

Wat betreft de aanslag erfbelasting is nog het volgende van belang: u kunt daartegen bezwaar maken. Dat moet gebeuren binnen 6 weken te rekenen vanaf 11 mei 2016. U ziet dat op uw aanslag staan. Ook staat daar vermeld hoe en voor welke datum u zelf aangifte moet doen. Helaas kan Univé Rechtshulp u hierbij niet helpen. Mijn collega mevrouw [naam] heeft u gisteren telefonisch al verteld dat uw moeder niet voor fiscale kwesties verzekerd is.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat uitvoering wordt gegeven aan de geschillenregeling voor haar klacht. Daarnaast vordert Consument een bedrag van € 21.000,00. Dit bedrag bestaat uit de volgende onderdelen:

- de aanslag erfbelasting is “te hoog” en “te vroeg” opgelegd;
- de 4% wettelijke rente die de Belastingdienst over de nalatenschap heft;
- de te hoge WOZ waarde van de woning;
- de te hoge gemeentelijke belastingen en de waterschapsbelasting;
- incassokosten van diverse schuldeisers;
- de waarde van de verduisterde zaken uit de nalatenschap;
- de kosten van de slotenmaker;
- de overige kosten zoals administratie kosten, telefoonkosten, reiskosten en dergelijke;
- de kosten van mogelijke externe deskundigen;
- alle overige niet voorziene kosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstandstichting is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar is aansprakelijk voor de schade die Consument hierdoor lijdt. Hiertoe voert Consument de volgende argumenten aan:

- medewerker A heeft Consument verkeerd geadviseerd. Zij heeft ten onrechte beweerd dat de stellingen die de tegenpartij in de erfrecht kwestie had ingenomen correct waren;
- verschillende medewerkers van Rechtsbijstandstichting waren weinig initiatiefrijk waardoor Consument haar zaak zelf moest aansturen. Hiervan maakten die medewerkers dankbaar gebruik. Het verbaasde Consument dan ook dat zij van Rechtsbijstandstichting zonder dat hiertoe aanleiding was, meerdere keren te horen heeft gekregen dat zij de zaak niet mocht stagneren;
- Rechtsbijstandstichting was vaak slecht bereikbaar waardoor Consument werd gedwongen zonder ruggenspraak belangrijke beslissingen te nemen. Consument heeft een slotenmaker ingeschakeld om de woning uit de nalatenschap te vergrendelen. Achteraf bezien had Rechtsbijstandstichting een procedure moeten starten om de woning te vergrendelen;
- Consument had een notaris bereid gevonden die op kon treden als mediator. Volgens Rechtsbijstandstichting diende Consument de kosten zelf te betalen. Dit staat echter nergens in de Voorwaarden. Ook staat niet in de Voorwaarden dat een notaris niet zou kunnen bemiddelen;
- de afdeling Externe Rechtshulp van Rechtsbijstandstichting heeft maanden de tijd genomen om te onderhandelen met de door Consument gekozen advocaat. Verzekeraar wilde goedkoop zakendoen. Verzekeraar heeft die advocaat verteld wat zij inzake de behandeling wel en niet mocht doen. Die advocaat had zich bijna teruggetrokken. In de tussentijd is de tegenpartij haar gang gegaan omdat de zaak stil lag;
- Verzekeraar heeft belangrijke post achtergehouden waarin staat vermeld dat de tegenpartij aangifte van erfbelasting had gedaan. Consument was hier niet van op de hoogte. Nadat Consument over deze gang van zaken is gaan klagen, heeft Verzekeraar zich verschuild achter de V voorwaarden. Fiscale kwesties zouden niet gedekt zijn. Verzekeraar heeft de schade echter mede gecreëerd;
- volgens de door Consument ingeschakelde erkende makelaars heeft de gemeente de WOZ-waarde te hoog vastgesteld;

- de bank heeft de tegoeden van de nalatenschap geblokkeerd. Hierdoor worden rekeningen niet betaald;
- de overige erfgenamen hebben zaken uit de nalatenschap verduisterd. Hiervan is aangifte gedaan.
- Door het passieve, incorrecte en nalatig handelen door diverse medewerkers van Verzekeraar zit Consument in een langstlepende en emotioneel uitputtend proces. Door het handelen van Verzekeraar lijdt Consument financiële schade.

Verweer Verzekeraar

3.3 Rechtsbijstandstichting heeft, ook namens Verzekeraar, de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument betreft primair de vraag of Rechtsbijstandstichting bij de behandeling van het geschil van Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering en, zo ja, of daaruit schade voor Consument is voortgevloeid.

Artikel 6:74 lid I van het Burgerlijk Wetboek (verder: BW) bepaalt:

“Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldenaar daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.”

Artikel 6:76 BW bepaalt:

“Maakt de schuldenaar bij de uitvoering van een verbintenis gebruik van de hulp van andere personen, dan is hij voor hun gedragingen op gelijke wijze als voor eigen gedragingen aansprakelijk.”

4.2 Vast staat dat Verzekeraar voor de uitvoering van de op zijn hoofde van de rechtsbijstandverzekering rustende verplichtingen gebruik heeft gemaakt van de hulp van Rechtsbijstandstichting en derhalve op grond van artikel 6:76 BW op gelijke wijze aansprakelijk is voor de gedragingen van Rechtsbijstandstichting als voor zijn eigen gedragingen. Dit heeft tot gevolg dat indien Rechtsbijstandstichting toerekenbaar zou zijn tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering, Verzekeraar aansprakelijk is voor de schade die Consument daardoor lijdt. Ingevolge artikel 6:74 lid I BW dient de schade die Consument lijdt het gevolg te zijn van de tekortkoming in de nakoming van verplichtingen van Rechtsbijstandstichting uit de rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar kan enkel gehouden worden schade te vergoeden indien de betreffende schade is ontstaan door verwijtbaar handelen of verwijtbaar nalaten door Rechtsbijstandstichting en die schade het directe gevolg is van dat handelen of nalaten. Tussen de verwijtbare gedraging van Rechtsbijstandstichting en de schade van Consument dient zogenaamd causaal verband te bestaan. Consument vordert een bedrag van € 21.000,00 en heeft gespecificeerd uit welke onderdelen dit bedrag bestaat.

Tevens heeft Consument aangevoerd dat Rechtsbijstandstichting in verschillende onderdelen bij de behandeling van haar geschil is tekortgeschoten. De Commissie is van oordeel dat in de onderhavige procedure evenwel niet vast is komen te staan dat Rechtsbijstandstichting verwijtbaar heeft gehandeld dan wel verwijtbaar heeft nagelaten jegens Consument. Consument heeft, hoewel hierom meerdere malen is verzocht, nagelaten dit te onderbouwen. Consument heeft wel aannemelijk gemaakt dat Rechtsbijstandstichting fouten heeft gemaakt bij de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. Hierdoor is echter geenszins vast komen te staan dat Rechtsbijstandstichting is tekortgekomen in de nakoming van haar verplichtingen uit de rechtsbijstandverzekering. Ook is niet aannemelijk geworden dat Consument geen schade zou hebben geleden wanneer de Rechtsbijstandstichting niet zou hebben gehandeld zoals zij jegens Consument heeft gedaan. Zo staat vast dat Rechtsbijstandstichting de brief van de Belastingdienst van de 11 mei 2016 met daarin de (voorlopige) aanslag erfbelasting laat heeft doorgestuurd. Hieruit volgt echter niet dat sprake is van wanprestatie. Uit het laat doorsturen van die brief kan immers niet worden opgemaakt dat Rechtsbijstandstichting hierdoor haar verplichtingen uit de rechtsbijstandverzekering niet is nagekomen. Verder staat niet vast dat Consument door die gedraging schade lijdt. Consument was immers nog twee en een halve week in de gelegenheid te reageren op het (voorlopige) besluit van de Belastingdienst nadat zij die brief van Rechtsbijstandstichting had ontvangen. Daarnaast staat niet vast dat als Rechtsbijstandstichting die brief eerder aan Consument had doorgestuurd, de Belastingdienst een lagere of in het geheel geen aanslag erfbelasting had opgelegd. Ook uit de overige verwijten van Consument is niet komen vast te staan dat van wanprestatie als in artikel 6:74 lid 1 BW sprake is met schade ten gevolge.

- 4.3 Consument vordert dat uitvoering wordt gegeven aan de geschillenregeling. Indien voor de klacht van Consument uitvoering zou worden gegeven aan de geschillenregeling zou dit betekenen dat een externe deskundige op kosten van Verzekeraar gaat beoordelen of Rechtsbijstandstichting wanprestatie jegens Consument heeft gepleegd. Beroep op de onder 2.1 geciteerde geschillenregeling staat open indien verzekerde het niet eens is over het oordeel van Rechtsbijstandstichting over de haalbaarheid of over de juridische aanpak van een lopende zaak. De geschillenregeling staat derhalve niet open voor de onderhavige discussie namelijk het verschil van mening over de vraag of Rechtsbijstandstichting wanprestatie heeft gepleegd bij de uitvoering van de verleende rechtsbijstand.
- 4.4 Het bovenstaande leidt ertoe dat de Commissie de vorderingen van Consument afwijst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

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.