

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-675  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.,  
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 11 oktober 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de wijze waarop zijn belangen zijn behartigd. Partijen zijn het erover eens dat Verzekeraar verzuimd heeft een deel van de stukken te verschaffen aan de wederpartij en de rechter. Daarmee staat vast dat sprake is van een fout. Verzekeraar is derhalve in de uitvoering van zijn werkzaamheden tekortgeschoten. De Commissie stelt vast dat Consument door toedoen van Verzekeraar een kans op een betere uitkomst is onthouden. De Commissie schat de kans dat consument beter af zou zijn geweest indien Verzekeraar de informatie wel had verschaft op 50%. Dit brengt mee dat Verzekeraar 50% van de schade van Consument moet vergoeden.

## **1. Procesverloop**

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

- het klachtformulier van Consument;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 15 februari 2017;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar; en
- de aanvullende uitlating van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2017. Een kwartier voor aanvang van de zitting heeft Consument laten weten niet te kunnen verschijnen, wegens ziekte. In overleg met Consument heeft de zitting toch doorgang kunnen vinden, doordat telefonisch verbinding met Consument werd gelegd.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Consument heeft sinds september 2011 een rechtsbijstandsverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadmistreerd onder polisnummer [..nummer..]. Per 1 oktober 2015 is de overeenkomst gewijzigd.

Op dat moment zijn de Algemene Voorwaarden 2014, de Bijzondere polisvoorwaarden DAS rechtsbijstandverzekering voor particulieren (05/06) en de Clausule Aanvraag via internet (DAS voor iedereen) van toepassing verklaard. In artikel 3 van de algemene voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

U krijgt de juridische hulp van een juridisch specialist die in dienst is van DAS. Deze specialist overlegt met u over de manier waarop uw conflict wordt behandeld. Ook informeert hij u of dat wat u wenst, haalbaar is.

2.2 Omstreeks april 2016 heeft Consument een verzoek om rechtsbijstand ingediend bij Verzekeraar in verband met een geschil met de verhuurder van zijn woning. Verzekeraar heeft het verzoek van Consument gehonoreerd.

2.3 Op of omstreeks 12 april 2016 heeft Verzekeraar contact gehad met Consument. In de telefoonnotitie van dit gesprek is vastgelegd:

Zaak besproken en dat 7:268 een mogelijkheid is, maar erg afhankelijk is van feiten en omstandigheden en dat dus niet zeker is dat het tot gewenste resultaat leid. Zou het voor u een optie zijn te onderhandelen over voortzetting overeenkomst, zodat u zekerheid heeft? Ja op zich wel, maar hij schermt met expats, waaraan hij voor 3000 per maand kan verhuren. Nu is relatie met zijn ex wel weer zodanig veel beter geworden dat het optie is met haar er te gaan wonen en dan kan er rond de 1000 a 1200 betaald worden. Laten we afspreken dat u die poging in ieder geval doet en lukt dat niet dan resteert alleen nog de procedure, die ik dan start met een dagvaarding.

2.4 Aanvankelijk is getracht een minnelijke regeling te treffen met de wederpartij.

2.5 Op 12 juli 2016 heeft Verzekeraar per e-mail contact opgenomen met Consument, in die e-mail is onder meer vermeld:

Ik denk dat ik een te positief beeld bij u heb gewekt over uw kansen in de procedure waarin u vraagt om op grond van een duurzame gemeenschappelijke huishouding tot hoofdhurder te worden aangemerkt. Een dergelijke duurzame gemeenschappelijke huishouding wordt slechts bij hoge uitzondering aangenomen.

2.6 Toen de pogingen een minnelijke regeling te treffen op niets uitliepen is een procedure gestart bij de sector kanton van de rechtbank in Amsterdam. Op 18 januari 2017 vond een zitting plaats bij de sector kanton van de rechtbank Amsterdam. Tijdens de schorsing van de zitting is een schikking getroffen tussen Consument en de verhuurder.

2.7 Consument heeft bij brief van 25 januari 2017 een klacht ingediend bij Verzekeraar over de wijze waarop Verzekeraar de belangen van Consument in het geschil met de verhuurder heeft behartigd. Verzekeraar heeft daarop bij brief van 1 februari 2017 gereageerd. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

*Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1 Consument klaagt dat Verzekeraar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen in het kader van de rechtsbijstandsverlening door te verzuimen tijdig relevante informatie in het geding te brengen. Ten gevolge daarvan waren zowel de wederpartij als de rechter niet correct geïnformeerd over de rechtspositie van Consument en is Consument in zijn onderhandelingspositie ernstig geschaad en heeft hij met een veel te lage afkoopsom genoegen genomen. Het enige alternatief was het afwachten van een negatieve uitspraak van de rechter.
- 3.2 Bovendien heeft Verzekeraar de belangen van Consument niet correct behartigd nu zijn doel was voortzetting van de huurovereenkomst en door de gang van zaken en de fouten die gemaakt zijn werd de kans hierop tot 0 gereduceerd.
- 3.3 Indien Verzekeraar tijdig de relevante informatie had ingediend, was bewijs geleverd van het standpunt van Consument (bewijs van financiële verwevenheid hetgeen een belangrijk kenmerk is van de aan te tonen gemeenschappelijke huishouding). Consument benadrukt dat hij Verzekeraar tijdig van alle benodigde informatie heeft voorzien om zijn vordering te onderbouwen. Consument stelt dat hij er niet van op de hoogte was dat Verzekeraar (al of niet om strategische redenen) de informatie niet aan de wederpartij heeft doorgezonden en/of deze bij de rechter niet heeft ingediend.
- 3.4 Ook over het verloop van de procedure heeft Verzekeraar Consument niet volledig, althans niet correct geïnformeerd. Aan Consument was namelijk voorgehouden dat de rechter ter zitting geen uitspraak zou doen, zodat Consument overvallen werd toen bleek dat de rechter wel direct uitspraak wilde gaan doen en partijen de mogelijkheid bood eerst nog de gang op te gaan. Consument benadrukt dat hij vervolgens op de gang wederom niet correct althans niet volledig geadviseerd tot het moment dat Consument zelf vroeg of dit de laatste mogelijkheid voor hem was. Consument was zich ervan bewust dat hoger beroep mogelijk was en dit is desgevraagd op dat moment ook aan hem bevestigd. Het ging op de gang allemaal erg snel voor Consument en hij had het gevoel er alleen voor te staan. Hem was niet voorgehouden dat deze situatie zich kon voordoen. Consument dacht dat partijen alleen gehoord zouden worden en dat de rechter dan in een later stadium uitspraak zou doen.
- 3.5 Consument heeft nu noodgedwongen “een deal moeten sluiten van 7000 euro en wonen tot 1 juli 2017”, omdat hij met zijn rug tegen de muur stond en met deze overeenkomst verzekerd was van bijna een half jaar extra woonduur (tot 1 juli 2017). Bovendien stond de vergoeding van EUR 7.000 zo goed als gelijk aan de maandelijkse kosten die hij vanaf maart 2016 had betaald.

- 3.6 Het is evenwel aannemelijk “dat het openingsbod van de tegenpartij een stuk hoger zou zijn geweest indien het fysieke bewijs wel aanwezig was geweest”. Consument stelt zijn schade schattenderwijs op EUR 5.000 en wijst erop dat er mensen in dezelfde straat wonen die voor veel hogere bedragen (EUR 30.000) worden uitgekocht.

*Verweer*

- 3.7 Verzekeraar heeft de volgende verweren gevoerd:
- Verzekeraar heeft met Consument (met name telefonisch) de (on)mogelijkheden van zijn zaak besproken. Aan Consument is direct voorgehouden dat een vordering als de onderhavige slechts in uitzonderlijke gevallen wordt toegewezen en dat om een kans te maken minimaal aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan. Van belang is dat sprake moet zijn van een geruime duur, dat de leeftijd van de medehuurder van belang is, evenals de omstandigheden van het geval.
  - De strategie van Verzekeraar is geweest feiten aan te dragen die een beroep op artikel 7:268 BW rechtvaardigen. Doel daarvan was tot een regeling komen met de verhuurder. De wederpartij wilde slechts één ding: het zo spoedig mogelijk ontruimen van de woning van Consument. Omdat een regeling niet mogelijk bleek, is besloten de zaak aan de kantonrechter voor te leggen.
  - Verzekeraar heeft steeds in nauw overleg met Consument afgestemd welke correspondentie werd overgelegd. Consument wist op basis daarvan wat er namens hem bij de rechter was ingediend.
  - Voorafgaand aan de zitting heeft Verzekeraar met Consument telefonisch besproken dat hij erop moest rekenen dat de kantonrechter hem uitvoerig vragen zou stellen. Daarbij is benadrukt dat de rechter daarmee een beeld zou willen krijgen van de manier waarop Consument met zijn moeder had samengeleefd en hoe zij gezamenlijk hun huishouding en leven deelden. Anders dan Consument doet voorkomen ging het daarbij niet alleen om de financiële aspecten, maar ook om de duur en hoe het huishouden gezamenlijk gevoerd werd.
  - Voorafgaand aan de comparitie is herhaaldelijk aan Consument medegedeeld dat tijdens de comparitie geen vonnis zou worden gewezen en dat Consument ook niet verplicht was om tot een schikking te komen. Consument is tijdig en juist door Verzekeraar geïnformeerd over zijn positie tijdens de zitting. Van de dreiging dat een uitspraak gedaan zou worden, onder druk waarvan Consument moest onderhandelen, is geen sprake.
  - Voorafgaand aan de comparitie zijn namens Consument diverse bewijsstukken (twee getuigenverklaringen en een uittreksel uit het bevolkingsregister) in het geding gebracht. Consument was hiermee voor aanvang van de comparitie bekend. De stelling van Consument dat Verzekeraar zou hebben gezegd dat alle van belang zijnde stukken later dienden te worden ingebracht is daarmee in strijd en niet juist.
  - Het aanvullend uittreksel uit het bevolkingsregister, het overzicht van betalingen en de verklaring van de zuster van Consument zijn door Verzekeraar abusievelijk niet overgelegd. Deze stukken zijn evenwel tijdens de comparitie aan de orde gesteld en getoond, waarbij is aangeboden die stukken alsnog in te brengen. Dat verzoek is geparkeerd.

De beslissing daarover is niet genomen. Dat was ook niet nodig, omdat uiteindelijk tijdens de schorsing een regeling getroffen is.

- Verzekeraar heeft Consument bij de onderhandelingen geadviseerd over zijn juridische positie. Daarbij is Consument gewezen op de goede en kwade kansen van de procedure, waarbij hem tevens is medegedeeld dat de mogelijkheid bestond van een eventueel negatief vonnis in hoger beroep te gaan. Bij hoger beroep bestond dan de mogelijkheid – zou de rechter niet bereid zijn de aanvullende stukken in ontvangst te nemen – dat de hele zaak, integraal en daarmee met alle relevante stukken, opnieuw door de hogere rechter zou worden beoordeeld. De kosten van het hoger beroep kwamen in principe voor vergoeding onder de rechtsbijstandverzekering in aanmerking (van het maximum voor externe kosten van EUR 12.500 was nog ruim EUR 12.400 beschikbaar, hetgeen doorgaans voldoende is voor het voeren van een hoger beroepsprocedure).
- Verzekeraar heeft Consument in het kader van de onderhandelingen eveneens voorgehouden dat er geen verplichting was de zaak te schikken. Consument heeft een schikking getroffen uit het oogpunt van zekerheid. Consument wilde van de zaak af.

### 3.8 Verzekeraar verwijst naar een verklaring die zij heeft opgevraagd van de griffier ter zitting:

Uit mijn aantekeningen blijkt dat u hebt erkend per abuis een aantal stukken, met name loonstroken, belastingstukken en een verklaring van de zuster van partij Máté niet uiterlijk bij gelegenheid van de comparitie te hebben overgelegd. U hebt aangeboden deze stukken alsnog in het geding te brengen. Daartegen heeft partij Rotsvast bezwaar gemaakt. De kantonrechter heeft zonder op dat bezwaar te beslissen de zitting geschorst voor schikkingsonderhandelingen. Die hebben uiteindelijk geleid tot een schikking, die in een proces-verbaal is vastgelegd. De kwestie van eventueel nog in te dienen stukken is daardoor uiteraard niet meer aan de orde gekomen.

### 3.9 Verzekeraar benadrukt dat hij het vervelend vindt dat Consument kennelijk spijt heeft van zijn beslissing de zaak te schikken. Dat doet niet af aan het feit dat hij die keuze wel heeft gemaakt. Ter zake kan Consument Verzekeraar geen verwijt maken.

### 3.10 Consument toont bovendien niet aan dat als alle stukken van meet af aan bekend waren geweest bij de rechter (en wederpartij) de zaak op de door hem gewenste manier was afgewikkeld. Het ligt op zijn weg hiervan bewijs te leveren. Verzekeraar betwist dat een andere afwikkeling tot een voor Consument gunstiger resultaat had geleid. Daarbij benadrukt Verzekeraar dat de bewijskracht of waarde van de stukken erg beperkt was en dat wederpartij ook na kennisname daarvan ter zitting geen andere houding heeft aangenomen.

## 4. **Beoordeling**

- 4.1 Consument klaagt dat Verzekeraar niet, althans niet tijdig de relevante documenten aan de wederpartij en de rechter heeft verstrekt. De Commissie dient te beoordelen of – zoals Consument stelt – Verzekeraar in de uitvoering van haar verplichtingen jegens Consument, op basis van de rechtsbijstandverzekering, is tekortgeschoten door niet te handelen overeenkomstig de eisen die kunnen worden gesteld aan een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.
- 4.2 Op basis van het dossier, de standpuntwisseling en hetgeen ter zitting is besproken, stelt de Commissie vast dat partijen het erover eens zijn dat Verzekeraar verzuimd heeft een deel van de stukken te verschaffen aan de wederpartij en de rechter. Het ging daarbij meer in het bijzonder om financiële stukken. Daarmee staat vast dat sprake is van een fout; Verzekeraar is in de uitvoering van de werkzaamheden ten behoeve van Consument tekortgeschoten.
- 4.3 De vervolgvraag is welke consequenties er verbonden moeten worden aan de vaststelling van die fout. Consument stelt dat, indien Verzekeraar de stukken zou hebben verschaft, dit voor Consument tot een betere uitkomst zou hebben geleid, omdat hij dan (i) in de woning had kunnen blijven of (ii) een hogere vergoeding zou hebben ontvangen, het zij in der minne, het zij in een uitspraak van de rechter. Verzekeraar stelt dat dit niet tot een (veel) betere uitkomst zou hebben geleid, omdat de waarde van de – niet verschafte – financiële gegevens beperkt was.
- 4.4 De Commissie dient te beoordelen of Consument schade heeft geleden en zo ja waaruit die schade bestaat. Om vast te stellen wat de schade is van Consument dient een vergelijking te worden gemaakt tussen de situatie die zich feitelijk heeft voorgedaan – waarin Verzekeraar verzuimd heeft ten behoeve van Consument een aantal financiële stukken aan de wederpartij en rechter te overhandigen – en de hypothetische situatie waarin Verzekeraar wél alle relevante stukken aan de wederpartij en de rechter zou hebben verschaft. Zou dit geleid hebben tot de door Consument gestelde uitkomsten? Of zou de uitkomst gelijk zijn geweest aan de huidige realiteit? Uit de aard der zaak valt de hypothetische uitkomst van het geschil tussen Consument en de verhuurder niet met zekerheid vast te stellen. Vast staat in elk geval wel dat Consument door toedoen van Verzekeraar een kans op een betere uitkomst is onthouden.
- 4.5 De Commissie moet de schade thans vaststellen door te beoordelen hoe de onderhandelingen met de wederpartij zouden zijn verlopen of hoe de rechter zou hebben geoordeeld. Een weging van de goede en kwade kansen voor Consument.

De inhoud van de stukken die niet in het geding zijn gebracht is de Commissie niet bekend. Partijen hebben verklaard dat het gaat om bewijzen van de belastingaangiften, alsmede financiële gegevens (in ieder geval van contante transacties).

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de stukken een onderbouwing vormden van het standpunt van Consument dat sprake was van een gemeenschappelijke huishouding met zijn

moeder. In dit verband is van belang dat voor Verzekeraar geen sprake is van een bewuste keuze in het niet-overleggen van deze stukken, maar van een vergissing van Verzekeraar.

Los van de vraag naar de waarde van deze stukken op zich, vormden deze stukken onderdeel van een groter geheel. Niet valt uit te sluiten dat de stukken die niet zijn verschaft, juist in dat grotere geheel een bijdrage zouden hebben geleverd aan het beeld van een gemeenschappelijke huishouding tussen Consument en zijn moeder.

Met inachtneming van dit alles komt de Commissie tot een percentage van 50%. De Commissie schat de kans dat Consument beter af zou zijn geweest indien Verzekeraar de informatie wel had verschaft op een percentage van 50%. Dit brengt mee dat Verzekeraar 50% van de (kans)schade van Consument moet vergoeden.

- 4.6 De Commissie benadrukt dat dit percentage niet is ingegeven door de vraag welke gedragingen van beide partijen aan de schade hebben bijgedragen. Vast staat immers dat de fout bij Verzekeraar ligt. Het was aan Verzekeraar als professional om de relevante informatie te verschaffen aan de wederpartij en de rechter en dat Consument daarover geen vragen heeft gesteld kan hem, als leek, niet worden aangerekend. Ook de keuzes die Consument heeft gemaakt naar aanleiding van het verloop van de zitting zijn voor de Commissie verklaarbaar. De wijze waarop dit is verlopen is een logisch gevolg van het feit dat bepaalde informatie niet tijdig door Verzekeraar is verschaft.

Het door de Commissie vastgestelde percentage is een inschatting van de kansen van Consument in de situatie waarin Verzekeraar de stukken wél tijdig zou hebben verschaft.

- 4.7 Consument stelt dat zijn schade EUR 5.000 bedraagt. Gelet op het bedrag dat hij daadwerkelijk van de verhuurder heeft ontvangen van EUR 7000, zou hij in totaal een vergoeding van EUR 12.000 hebben ontvangen. In het licht van de stelling van Consument dat andere personen in dezelfde straat hogere bedragen hebben verkregen (EUR 30.000), die Verzekeraar niet weersproken heeft, is de Commissie van oordeel deze schadeomvang aannemelijk is.
- 4.8 De conclusie is dan dat Verzekeraar in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten en dat Consument hierdoor een kans is verloren op een betere uitkomst. De Commissie schat de kans op een betere uitkomst op 50%. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom voor 50% van het schadebedrag van EUR 5.000 toe. Verzekeraar is derhalve gehouden een bedrag van EUR 2.500 aan Consument te vergoeden.

## **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 € 2.500.

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](http://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.