

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-702
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Reaal Schadeverzekeringen N.V, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen Verzekeraar;
waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse
Rechtsbijstand Maatschappij N.V, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 23 oktober 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een conflict met haar handelaar over de ontbinding van een koopovereenkomst van een bed. Zij heeft een beroep gedaan op haar rechtsbijstandverzekering, welk de zaak niet haalbaar heeft geacht. De geschillenregeling is toegepast en een advocaat heeft geoordeeld dat ook hij geen haalbare zaak ziet. Consument accepteert dit niet.

De geschillencommissie overweegt dat het oordeel van de advocaat bindend is voor beide partijen, dit blijkt zowel uit de wetsgeschiedenis als de verzekeringsvoorwaarden. Rechtsbijstanduitvoerder is er dan ook niet toe gehouden Consument van rechtsbijstand te voorzien.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken (inclusief bijlagen):

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder; en
- de repliek van Consument.

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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. De rechtsbijstand uit hoofde hiervan wordt door Rechtsbijstanduitvoerder uitgevoerd. Op de verzekering zijn de 'Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor particulieren INT RB0603' van toepassing (hierna: de Verzekeringsvoorwaarden).

De verzekeringsvoorwaarden bevatten de volgende relevante bepalingen:

“ (...)

16 GESCHILLENREGELING

Het kan zijn dat verzekerde en de deskundige medewerker van DAS van mening blijven verschillen over de regeling van het conflict dat verzekerde bij DAS gemeld heeft, namelijk

Over de vraag of de zaak haalbaar is; of

Over de manier waarop de zaak juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.

Verzekerde kan dan gebruikmaken van de 'geschillenregeling'.

Deze werkt als volgt

1 Verzekerde verzoekt DAS schriftelijk om het meningsverschil voor te leggen aan een Nederlandse advocaat van zijn/haar keuze.

2 DAS verzoekt deze advocaat dan om zijn oordeel te geven. Hiervoor krijgt hij alle belangrijke documenten. Als verzekerde dit wil, kan verzekerde ook zelf zijn/haar standpunt toelichten.

3 Het oordeel van de Nederlandse advocaat is bindend voor DAS. De kosten van het oordeel zijn voor DAS. Deze tellen niet mee voor het maximumbedrag van kosten waarvoor verzekerde verzekerd is.

4 DAS gaat verder met het geven van de rechtsbijstand en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.

5 DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een externe rechtshulpverlener. Maar de opdracht wordt nooit verstrekt aan de Nederlandse advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.

6 Is verzekerde het oneens met het oordeel van de advocaat? Dan kan verzekerde de zaak zelf voortzetten. De kosten en het risico zijn dan voor verzekerde. Hoe en met wie verzekerde dit doet, bepaalt verzekerde zelf. Krijgt verzekerde vervolgens deels of helemaal gelijk in deze zaak? Dan betaalt DAS alsnog de kosten voor juridische hulp.

Maar alleen als een externe rechtshulpverlener het conflict heeft behandeld. DAS betaalt alleen de noodzakelijke én redelijke kosten, zoals vermeld onder 'Externe kosten'.

7 Verzekerde kan geen gebruikmaken van deze geschillenregeling als verzekerde het oneens is met de manier waarop zijn/haar zaak wordt aangepakt door een externe rechtshulpverlener of een andere externe deskundige die DAS heeft ingeschakeld.

(...)”

- 2.2 Op 28 november 2012 heeft Consument voor een bedrag van € 3.050 een [merknaam] bed-, althans, boxspringcombinatie, van het type [X] (hierna: het bed) bij een beddenhandelaar gekocht.
- 2.3 Consument heeft gesteld na deze aankoop door gebreken van het bed rugklachten te hebben gekregen. Op 6 november 2013 heeft Consument daarom op advies van de beddenhandelaar een matraswig gekocht voor € 77,-.
- 2.4 Op 30 april 2014 heeft Consument contact gehad met de beddenhandelaar omdat haar klachten niet waren verholpen.

- 2.5 Op 12 mei 2014 is de beddenhandelaar bij Consument langsgekomen. Op zijn advies is het matras van Consument toen omgedraaid.
- 2.6 Op 26 juni 2014 is Consument naar de beddenhandelaar gegaan. De beddenhandelaar heeft het matras van Consument opgehaald en het binnenwerk daarvan laten repareren. Op 12 september 2014 is het matras aan Consument geretourneerd.
- 2.7 Consument heeft rugklachten behouden en is op 20 maart 2015 wederom naar de beddenhandelaar gegaan. Zij heeft de beddenhandelaar mondeling laten weten de koop te willen ontbinden. De beddenhandelaar heeft het bed op 23 maart 2015 opgehaald. De beddenhandelaar heeft het bed vervolgens onderzocht en Consument per e-mail van 4 mei 2015 geadviseerd diverse onderdelen van het bed door de fabrikant te laten repareren. Consument heeft op 11 mei 2015 in reactie daarop laten weten de koop te willen ontbinden.
- 2.8 Op 27 mei 2015 geeft de beddenhandelaar aan dat het bed van Consument is gerepareerd en door haar kan worden opgehaald. Verder geeft de beddenhandelaar aan niet akkoord te zijn met de ontbinding van de overeenkomst.
- 2.9 Consument heeft in juni 2015 contact gezocht met Rechtsbijstanduitvoerder en hem verzocht haar in het conflict met de beddenhandelaar van rechtsbijstand te voorzien.
- 2.10 Korte tijd later bleek sprake van een verschil van mening tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder over de te volgen gedragslijn. Consument heeft daarop in het kader van de geschillenregeling een advocaat aangewezen. Deze advocaat concludeerde in een notitie van 1 september 2015 dat Consument op dat moment niet de juridische mogelijkheid had de koopovereenkomst te ontbinden of compensatie te vragen.
- 2.11 Consument heeft, onder vermelding van Rechtsbijstanduitvoerder als haar gemachtigde, op 23 augustus 2016 door een expert een onderzoek naar het bed laten doen. Uit het daaruit voortvloeiende onderzoeksrapport blijkt dat de expert geen technisch gebrek aan het bed is gebleken. Vervolgens is een geschil tussen Consument en de expert ontstaan.
- 2.12 Consument heeft op 29 november 2016 telefonisch contact met Rechtsbijstanduitvoerder gehad. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument daarop per e-mail van diezelfde dag geadviseerd de kosten van de expert te voldoen.
- 2.13 De expert heeft Consument op 1 december 2016 laten weten de kosten voor het onderzoek naar het bed te crediteren.
- 2.14 Consument heeft op 6 februari 2017 een klacht bij Rechtsbijstanduitvoerder ingediend over de behandeling van haar dossier.
- 2.15 Op 28 maart 2017 heeft Consument een bericht van de beddenhandelaar ontvangen waarin onder meer staat dat na de beoordeling van de expert geen onvolkomenheden of problemen van het bed zijn geconstateerd en dat het bed is goedgekeurd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert de vergoeding van de kosten die zij in deze zaak zal maken, dan wel reeds heeft gemaakt. Verder verlangt zij compensatie van 2 keer € 500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Rechtsbijstanduitvoerder heeft niet inhoudelijk op haar klacht gereageerd.
- De uitvoerig door haar beschreven realiteit wordt door Rechtsbijstanduitvoerder onvoldoende erkend, waardoor zij zich niet gehoord voelt.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft haar niet binnen zes werkdagen van een inhoudelijke reactie voorzien en heeft in haar reactie bovendien feitelijk niet aangegeven of haar klacht is toe- of afgewezen.
- De huidige advocaat van Consument is het niet eens met de uitkomst van de geschillenregeling.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft onterecht vertrouwelijke informatie doorgestuurd naar de beddenhandelaar.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder in deze kwestie gehouden is Consument van rechtsbijstand te voorzien, dan wel om de advocaatkosten van Consument te vergoeden.

4.2 Op grond van artikel 4:68 van de Wet op het Financieel Toezicht dient een rechtsbijstanduitvoerder er zorg voor te dragen dat een rechtsbijstandverzekering uitdrukkelijk voorziet in een bindende geschillenregeling om te bepalen welke gedragslijn er bij verschil van mening tussen de verzekeraar en een verzekerde zal worden gevolgd. Ook een geschil over de haalbaarheid van een zaak dient te worden gezien als een dergelijk meningsverschil (zie Kamerstukken II, 1988/89, 21 076, nummer 3, pagina 7). Verzekeraar heeft deze verplichtingen overgenomen in artikel 16 van de Verzekeringsvoorwaarden.

4.3 Vast staat dat Consument een geschil heeft met de beddenhandelaar. Zij wenst dat de overeenkomst van koop van het bed wordt ontbonden. Het geschil dat daarna tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder is ontstaan spitst zich toe op de haalbaarheid van deze vordering.

- 4.4 Op 1 september 2015 heeft een door Consument aangewezen advocaat in het kader van de geschillenregeling geconcludeerd dat Consument op dat moment geen juridische mogelijkheid had de koopovereenkomst met de beddenhandelaar te ontbinden of compensatie te vragen. Dit advies is volgens artikel 16 van de Verzekeringsvoorwaarden bindend voor Consument en Rechtsbijstanduitvoerder. Consument en Rechtsbijstanduitvoerder zullen het bindende karakter van dit advies dan ook moeten accepteren. Het argument van Consument dat na het bindend advies nieuwe informatie op tafel is gekomen die mogelijk een ander licht op de zaak werpt kan niet tot een ander oordeel leiden.
- 4.5 Dit neemt niet weg dat – zoals Rechtsbijstanduitvoerder al heeft aangekaart – Consument de mogelijkheid heeft om, al dan niet met haar eigen advocaat, de procedure tegen de beddenhandelaar op eigen kosten en risico voort te zetten. In het geval dat zij alsnog deels of helemaal gelijk krijgt is Rechtsbijstanduitvoerder alsnog gehouden de redelijke kosten voor juridische hulp te vergoeden (zie artikel 16 lid 6 van de Verzekeringsvoorwaarden).
- 4.6 Ten aanzien van het verwijt van Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder vertrouwelijke informatie heeft doorgestuurd naar de beddenhandelaar merkt de Commissie het volgende op. Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze stelling gemotiveerd betwist door aan te voeren dat het bijvoorbeeld mogelijk is dat de wederpartij, na aanwezig te zijn geweest bij het onderzoek, zelf zijn conclusies heeft getrokken of dat het mogelijk is dat de beddenhandelaar het rapport direct van de expert heeft ontvangen. Tegenover dit gemotiveerde verweer heeft Consument haar standpunt niet nader onderbouwd waardoor het oordeel van de Commissie niet vast is komen te staan dat Rechtsbijstanduitvoerder het rapport aan de beddenhandelaar heeft doorgestuurd. De klacht dient te worden afgewezen.

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.