



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 107 d.d.  
7 juni 2010**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil – Stork en mr. B.F. Keulen)

**I. Procedure**

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 26 augustus 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 23 december 2009 met bijlagen;
- de repliek van Consument van 9 januari 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 februari 2010 met bijlage.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op dinsdag 11 mei 2010.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering gesloten. Waar in het hierna volgende wordt gesproken over Aangeslotene, wordt daaronder ook de Stichting verstaan aan wie deze de rechtshulpverlening krachtens de rechtsbijstandverzekering heeft opgedragen.

In artikel 5 van de op de verzekering van toepassing zijnde bijzondere voorwaarden is onder het kopje 'Welke kosten zijn verzekerd?' bepaald:

'De kosten van de medewerkers van (Aangeslotene) zijn onbeperkt voor rekening van (Aangeslotene). (...) Daarnaast vergoedt (Aangeslotene) de volgende externe kosten:

- De kosten van externe deskundigen, zoals artsen, advocaten of mediators, die door of met instemming van (Aangeslotene) worden ingeschakeld, voor zover de kosten redelijk en gebruikelijk zijn in het geschil waarvoor rechtshulp is gevraagd;

(...)



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

In verband met de voorgenomen uitbreiding van de naast zijn woning gelegen huisartsenpraktijk heeft Consument Aangeslotene om rechtsbijstand verzocht voor het aantekenen van bezwaar bij de gemeente tegen het verlenen van de voor die uitbreiding vereiste bouwvergunning.

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert: een bedrag van € 3.631,32, zijnde 25 uren bijstand ad € 140,- per uur door zijn zwager, een ingenieur, en de reiskosten van zijn zwager.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De door Aangeslotene toegewezen juridisch medewerker had niet het professionele niveau om bij de gemeente bezwaar aan te tekenen. Volgens haar had het indienen van bezwaar geen redelijke kans van slagen. Consument was het hiermee oneens. Hij heeft toen zijn zwager om bijstand gevraagd. Deze deelde de mening van Consument. Door diens hulp en de hulp van zijn assurantietussenpersoon heeft Consument een nieuwe juridisch medewerker door Aangeslotene toegewezen gekregen. Deze juridisch medewerker heeft met gebruikmaking van de inbreng van de zwager van Consument de zitting bij de rechtbank naar behoren gedaan.

De rechtbank stelde mediation voor. Na afloop van de zitting van de rechtbank weigerde de juridisch medewerker van Aangeslotene om Consument tijdens de mediation bij te staan op de - onjuist gebleken - grond dat partijen daarbij geen juristen mogen inschakelen. Consument heeft toen toestemming van de juridisch medewerker gekregen dat zijn zwager hem mocht bijstaan. Consument vond het specifiek noodzakelijk dat hij tijdens de mediation werd bijgestaan. Met de adequate hulp van zijn zwager heeft de mediation ertoe geleid dat de bouwvergunning niet is verleend.

Wegens het ten onrechte weigeren van bijstand tijdens de mediation, het instemmen met de diensten van de zwager van Consument en hetgeen is bepaald in artikel 5 van de bijzondere polisvoorwaarden, dient Aangeslotene de zeer redelijke, zeer gematigde kosten van de diensten van bedoelde zwager te betalen. Deze zwager heeft bereikt waar Aangeslotene zelfs niet aan wilde beginnen. Haar ondermaatse rechtsbijstandverlening mag haar niet tot voordeel strekken.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.  
- De eerste door haar ingeschakelde juridisch medewerker achtte de kans van succes onvoldoende. Toen is de zwager van Consument als een soort zaakwaarnemer voor Consument gaan optreden. Op zijn aandringen is toch een procedure gestart. De zaak werd bij Aangeslotene overgedragen aan een andere juridisch medewerker, die



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

alsnog het beroep heeft ingesteld. Het contact van die juridisch medewerker met Consument liep vervolgens steeds via diens zwager.

- Aangeslotene heeft als beleid dat zij in principe niet met de cliënt meegaat naar mediationgesprekken, omdat het er dan om gaat dat partijen zelf - niet hun juristen - een oplossing vinden. Wel kan de cliënt altijd met Aangeslotene ruggespraak houden en kan hij meenemen naar de mediation wie hij wil. Dit laatste valt niet onder de polisdekking als er geen specifieke noodzaak voor dit meenemen is. De kosten van de mediator zijn in beginsel wel gedekt.

- Pas later bleek dat de zwager samen met Consument de mediationgesprekken voerde. Dat is nooit met de juridisch medewerker van Aangeslotene besproken, laat staan dat deze daartoe opdracht heeft gegeven of dat prijsafspraken zijn gemaakt. Bovendien was de tussenkost van de zwager van Consument niet nodig.

- Pas in 2008 ontving Aangeslotene het verzoek om de diensten van de zwager van Consument te vergoeden, te weten 25 uur à € 140,- per uur en 469 km reiskosten. Wel vaker komt het voor dat familieleden of vrienden adviezen uitbrengen, maar steeds geschiedt dat zonder daarvoor kosten voor in rekening te brengen bij de cliënt. De zwager was al langere tijd, vanaf 2006, de contactpersoon voor Consument. Aangeslotene heeft geen opdracht ertoe gegeven dat de zwager voor Consument optrad, er zijn dus ook geen afspraken over een kostenvergoeding gemaakt en het verzoek om vergoeding bereikte Aangeslotene pas in 2008. Zij heeft vervolgens coulancehalve een bedrag van € 700,- aangeboden, maar dat bedrag is door Consument niet aanvaard.

#### **4. Zitting**

Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht.

- Consument heeft nog aangevoerd dat er specifieke noodzaak was dat hij tijdens de mediation werd bijgestaan. Volgens een brochure is bijstand tijdens mediation mogelijk. De juridisch medewerker van Aangeslotene was ermee akkoord dat Consument door zijn zwager of door een ander werd bijgestaan. Zijn zwager is zeer deskundig op het desbetreffende terrein. Hij deed van het begin af aan al het werk in deze zaak. Hij heeft de kwestie met succes voor Consument afgewikkeld en heeft Aangeslotene steeds op de hoogte gehouden.

- Aangeslotene heeft nog aangevoerd dat de juridisch medewerker slechts heeft gezegd dat Consument kon meenemen naar de mediation wie hij wilde. Over kosten is toen en ook later niet gesproken. De kosten vallen niet onder artikel 5 van de bijzondere polisvoorwaarden.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **5. Beoordeling**

- 5.1 De kosten van de zwager van Consument laten zich in twee soorten verdelen:
1. de kosten die de fase t/m de zitting van de rechtbank betreffen; deze kosten bedragen blijkens het door de zwager van Consument opgestelde overzicht 13 bestede uren tijd en 146 afgelegde kilometers;
  2. de kosten tijdens de mediation; deze kosten bedragen blijkens genoemd overzicht 12 bestede uren tijd en 323 afgelegde kilometers.

- 5.2 Aangeslotene heeft terecht het standpunt ingenomen dat de hierboven in 5.1 onder 1 genoemde kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen. Volgens artikel 5 van de bijzondere polisvoorwaarden is er geen dekking voor deze kosten omdat de zwager niet door of met instemming van Aangeslotene is ingeschakeld, en deze kosten bovendien niet redelijk en niet gebruikelijk zijn in een geschil met de gemeente als waarvoor de rechtshulp van Aangeslotene is ingeroepen. Ter zake van dat geschil verleende immers een juridisch medewerker van Aangeslotene rechtsbijstand, en bestond de bijstand van de zwager blijkens het door hem opgestelde kostenoverzicht slechts uit bemoeienis met door deze juridisch medewerker te verzenden brieven, uit overleg met Aangeslotene en de tussenpersoon, en bemoeienis met de pleitnota in de procedure bij de rechtbank.

- 5.3 Wat betreft de hierboven in 5.1 onder 2 genoemde kosten oordeelt de Commissie anders.

Partijen verschillen niet erover van mening dat Consument en zijn echtgenote ter zake van hun geschil met de gemeente niet deskundig waren en zich geconfronteerd zagen met een wél deskundige tegenpartij. Consument en zijn echtgenote hadden dus rechtsbijstand nodig, ook tijdens de door de rechtbank voorgestelde mediation. Volgens de rechtsbijstandverzekering is Aangeslotene gehouden rechtsbijstand te verlenen behoudens hier niet aan de orde zijnde uitzonderingen. Aangeslotene heeft het standpunt ingenomen dat bedoelde bijstand tijdens het mediation-traject niet nodig was, zulks met de mededeling dat Consument naar de mediation mee kon nemen wie hij wilde. Hiermee kan niet worden ingestemd. Het stond Consument hoe dan ook vrij mee te nemen wie hij wilde. Dat is echter niet waar het om gaat. Het centrale punt is of Aangeslotene het standpunt in mocht nemen dat voor deze mediation geen rechtsbijstand verleend behoefde te worden. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. In dit verband wijst de Commissie er op dat bij deze mediation sprake was van een achterstand in deskundigheid bij Consument. Voor zover Aangeslotene een beroep heeft willen doen op artikel 5 van de polisvoorwaarden kan dit haar niet baten, omdat het hier weliswaar om externe



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

kosten gaat als daar bedoeld, maar die zijn veroorzaakt omdat Aangeslotene niet aan voor haar zelf uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voldeed.

Uit bijlage 7 bij de klacht blijkt dat de zwager van Consument 12 uur aan de mediation heeft besteed. Het daarvoor gevraagde bedrag van € 140,- per uur komt de Commissie alleszins redelijk voor. Aangeslotene zal daarom € 1.680,- moeten vergoeden. Daarnaast zullen de hiermee gepaard gaande reiskosten vergoed moeten worden, te weten € 90,44.

Voorts dient Aangeslotene aan Consument zijn eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, te vergoeden.

Een en ander dient Aangeslotene aan Consument te vergoeden binnen vier weken na dagtekening van dit bindend advies.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering gedeeltelijk toe, zoals hiervoor onder 5.3 vermeld. Voor het overige wijst de Commissie, als bindend advies, de vordering af.