Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0428

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Noordhollandsche van 1816 Schadeverzekeringsmaatschappij, gevestigd te Oudkarspel, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Behandelbaarheid. De commissie oordeelt dat de klacht tijdig is ingediend, namelijk binnen een jaar nadat de klacht voor het eerst aan de financieel dienstverlener is voorgelegd. Deze termijn van een jaar kan wel worden verlengd maar niet worden verkort door de termijn van drie maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen.
De consument heeft rechtsbijstand verzocht om besluiten van de Vereniging van Eigenaren (VvE) aan te vechten. De uitvoerder heeft het verzoekschrift tot vernietiging van de besluiten een dag te laat ingediend bij de kantonrechter waardoor de consument niet ontvankelijk is verklaard in haar vordering. De consument vordert vergoeding van € 10.000,- voor de door haar voorafgaand aan de zitting van de kantonrechter bestede 500 uur en gemaakte kosten in verband met de tekortkomingen van de juriste die haar bijstond. De uitvoerder is naar het oordeel van de commissie niet in verzuim omdat de consument hem niet in gebreke heeft gesteld voor de door haar vermeende tekortkomingen. De consument heeft voorts onvoldoende onderbouwd dat tijdige indiening van het verzoekschrift bij de kantonrechter of een procedure in hoger beroep, tot een positievere uitkomst voor haar had geleid. De klachten van de consument treffen geen doel. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig mr. [naam 1], legal counsel en mr. [naam 2], advocaat.

1.3 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 De consument heeft een verzoek om rechtsbijstand gedaan in verband met een conflict met de Vereniging van Eigenaren (VvE) waarvan zij lid is als eigenaresse van een appartement. De VvE moet zorgen voor het beheer en het onderhoud van de gemeenschappelijke delen van het appartementsgebouw. Op 26 april 2021 nam de algemene ledenvergadering van de VvE besluiten die de consument wenste aan te vechten. Op 27 mei 2021 heeft de uitvoerder namens de consument bij de kantonrechter een verzoekschrift ingediend tot nietigverklaring en vernietiging van deze besluiten. Op 31 mei 2021 diende de VvE een verzoek in bij de kantonrechter om het verzoekschrift ambtshalve niet-ontvankelijk te verklaren omdat het te laat was ingediend, namelijk na de hiervoor geldende termijn van één maand die eindigde op 26 mei 2021.

2.3 Op de zitting van de kantonrechter van 5 oktober 2021 is het verzoekschrift mondeling behandeld. Uit het proces-verbaal blijkt dat namens de uitvoerder het standpunt is ingenomen dat het verzoekschrift tijdig was ingediend, waarop de kantonrechter heeft uitgelegd waarom dat niet het geval is. Er staat ook in het proces-verbaal dat er daarna nog is gesproken over de genomen besluiten, maar dat partijen niet tot een minnelijke regeling zijn gekomen. De kantonrechter heeft mondeling uitspraak gedaan en de consument niet-ontvankelijk verklaard in haar vordering omdat het verzoekschrift één dag te laat is ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument is dat de uitvoerder het verzoekschrift tot vernietiging van de besluiten van de VvE te laat heeft ingediend, daarvan op de hoogte was met de brief van de VvE van 31 mei 2021, maar haar daar niet over heeft geïnformeerd. Pas op de zitting werd haar duidelijk dat het verzoekschrift te laat was ingediend en zij niet-ontvankelijk werd verklaard. De juriste die haar bijstond, was onvoldoende voorbereid en liep vast op vragen van de rechter.

Er kwam volgens de consument bijna niets uit haar mond, waarna de advocaat van de tegenpartij het overnam. Dat vond de consument super gênant. Op de dag van de zitting heeft zij twee keer geprobeerd om contact te krijgen met de leidinggevende van de behandelend juriste. De toezegging dat hij binnen 24 uur contact met haar zou opnemen is niet nagekomen. Door het niet-ontvankelijk verklaren van haar verzoek, is haar een kans op hoger beroep ontnomen.

2.5 Volgens de consument heeft de uitvoerder een incompetente jurist op haar zaak gezet die de complexiteit van de zaak niet aankon, moeite had met basiszaken zoals documentatie tijdig indienen, werkte zonder een concreet plan van aanpak, tijdens de zitting vastliep, niet kon verwoorden waarvoor de zitting was en onvoldoende kennis in huis had. De consument heeft daarom zelf de onderbouwing van haar verzoek tot vernietiging van de besluiten aangeleverd. Zij is daar vanaf april 2021 tot aan de zitting op 5 oktober 2021, drie tot vier dagen per week mee bezig geweest. De consument heeft een lijst opgesteld van alle werkzaamheden die zij heeft verricht waarop onder meer zijn vermeld: het doornemen van de notulen van de VvE (16 uur), +/- 38 keer bellen van Vereniging Eigen Huis om advies (9,5 uur), het Juridisch Loket bellen om advies (7 uur), de stand van zaken met drie buren bespreken (totaal 24 uur), het uitwerken en beantwoorden van de 46 punten in het verweerschrift van de VvE (25 uur), voorbereiden van de zitting (40 uur), de zitting bijwonen en aansluitend overleg met buren en inwinnen advies (10 uur). Daarnaast vermeldt de consument de kosten die zij heeft gemaakt, waaronder de aanschaf van cartridges en papier voor haar printer, benzine (€ 300,-) en stressklachten laten behandelen (€ 500,-). Na de zitting heeft de consument ook nog 250 uur werk gehad aan onder meer het schrijven van klachtbrieven, opvragen van documenten en juridische hulp zoeken. In de uren die ze nu heeft besteed aan de zaak, had ze werkzaamheden in haar bedrijf kunnen verrichten tegen een tarief van € 100,- per uur. De hele situatie heeft haar enorm veel stress, verdriet, tijd en geld gekost. De consument vordert een bedrag van totaal € 10.000,-.

Het verweer

2.6 De uitvoerder heeft het verweer gevoerd dat de klacht niet behandelbaar is omdat deze door de consument te laat bij Kifid is ingediend en omdat de consument schade vordert die door haar onderneming is geleden en de onderneming geen consument is in de zin van het Kifid reglement. Daarnaast heeft de uitvoerder inhoudelijk verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling op een en ander ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Hierna zal eerst worden ingegaan op het verweer van de uitvoerder dat de klacht niet behandelbaar is. Uitgelegd zal worden waarom de klacht wel behandelbaar is. De commissie zal vervolgens de vraag beantwoorden of de uitvoerder aansprakelijk is voor de door de consument gevorderde schade. Dit is naar het oordeel van de commissie niet het geval. Ook dit wordt hierna toegelicht.

De klacht is tijdig ingediend

3.2 In vraag 7 van het Kifid reglement staat, voor zover relevant voor de beoordeling van de vraag of de klacht in dit geval te laat is ingediend:

> *"**Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?***
> 1. *U kunt een klacht indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.*
> 2. *Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financieel dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid."*

3.3 De hoofdregel is dat de klacht bij Kifid moet worden ingediend binnen één jaar nadat deze voor het eerst aan de financieel dienstverlener is voorgelegd. Deze termijn is gebaseerd op artikel 5 lid 4, aanhef en letter e van de ADR-richtlijn[1] waarin staat:

> *"De lidstaten kunnen ervoor kiezen ADR-entiteiten toe te staan om procedurevoorschriften te behouden of in te voeren die hen in staat stellen te weigeren een bepaald geschil te behandelen op (één of meer van) de volgende gronden:*
>
> *(...)*
>
> *e) de consument heeft zijn klacht niet binnen een vooraf vaststaande termijn aan de ADR-entiteit voorgelegd; deze termijn mag niet worden bepaald op minder dan een jaar vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende*"

De vaste lijn van de commissie onder voorgaande Kifid reglementen is dat deze termijn van een jaar door de termijn van drie maanden wel kan worden verlengd, maar niet verkort.[2] Het per 1 april 2022 geldende reglement heeft hierin geen verandering gebracht.

---

[1] Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (europa.eu)

[2] GC Kifid 2016-544, GC Kifid 2017-119, GC Kifid 2017-646 en CvB Kifid 2019-028 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken

In de toelichting bij de introductie van het nieuwe reglement is vermeld dat de werkwijze door het reglement niet is gewijzigd, maar dat is beoogd om die duidelijker op te schrijven in de vorm van vragen en antwoorden.[3]

3.4 De klacht is in dit geval door de consument op 12 augustus 2022 bij Kifid ingediend en daarmee binnen een jaar nadat deze op 18 januari 2022 voor het eerst aan de uitvoerder is voorgelegd. De brief van 25 januari 2022 aan de consument met het definitieve standpunt van de uitvoerder, waarin is verwezen naar Kifid door te vermelden dat zij zich binnen drie maanden tot Kifid kan wenden, verkort de termijn van één jaar niet. Het verzoek van de uitvoerder om de klacht niet behandelbaar te verklaren omdat deze niet is ingediend bij Kifid binnen drie maanden nadat de uitvoerder per brief van 25 januari 2022 schriftelijk een definitief standpunt had ingenomen, wijst de commissie daarom af.

De financiële dienst is afgenomen als privépersoon

3.5 Kifid behandelt klachten over financiële diensten die een consument als privépersoon afneemt. Niet ter discussie staat dat de consument een particuliere rechtsbijstand-verzekering heeft en om rechtsbijstand heeft verzocht voor een particuliere activiteit, namelijk als lid van de VvE in verband met de eigendom van het door haar zelf bewoonde appartement. Dat de schade die de consument vordert mede bestaat uit gederfde inkomsten uit haar onderneming vanwege de door haar aan het rechtsbijstandverzoek bestede tijd, heeft betrekking op de vraag of de consument schade heeft geleden, maar doet niet af aan de particuliere hoedanigheid waarin zij de klacht heeft ingediend. Het verweer van de uitvoerder dat de klacht om die reden niet behandelbaar is, is daarom ongegrond.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Inhoudelijke beoordeling van de vordering van de consument

3.7 De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden is of de uitvoerder aansprakelijk is voor de door de consument gevorderde schade. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en legt hierna uit waarom.

3.8 De uitvoerder erkent dat zijn behandelend juriste eerder had moeten onderkennen dat het verzoekschrift te laat was ingediend en dat de consument op dat punt niet tijdig is geadviseerd. Hieruit volgt echter in dit geval niet dat de uitvoerder aansprakelijk is voor de door de consument gevorderde schade in verband met de door haar bestede tijd en gemaakte kosten voorafgaand aan de zitting bij de kantonrechter.

[3] Nieuwsbericht van 30 maart 2022 te vinden op www.kifid.nl/nieuws

Uit de door partijen ingebrachte stukken en het daarover ter zitting bij Kifid gevoerde debat, is de commissie namelijk niet gebleken dat de consument de uitvoerder voorafgaande aan de zitting bij de kantonrechter erop heeft aangesproken dat de behandelend juriste onvoldoende bekwaam was om haar bij te staan en zij zich genoodzaakt zag om de werkzaamheden te doen die op het terrein van de uitvoerder liggen zoals het inwinnen van juridisch advies, het beoordelen van het verweerschrift en het voorbereiden van de zitting. De consument had de uitvoerder eerst in gebreke moeten stellen en de gelegenheid moeten bieden om de door haar vermeende tekorkomingen te bespreken en zo nodig te herstellen. Nu de consument dat niet heeft gedaan, is de uitvoerder niet in verzuim geraakt en is er geen grondslag voor de vordering van de consument voor de door haar voorafgaand aan de zitting bestede tijd en gemaakte kosten.

3.9 In het proces-verbaal van de zitting van 5 oktober 2021 staat dat gesproken is over het genomen besluit in het licht van het ingediende verweerschrift, maar daarin is geen oordeel vermeld over de kans van slagen van het verzoek van de consument. De juriste die de consument bijstond, heeft volgens de uitvoerder verklaard dat de rechter op de zitting heeft aangegeven dat het verzoek zou zijn afgewezen als dit tijdig was ingediend. Dit is ook verklaard door de bestuurder van de VvE. De consument betwist dat de kantonrechter een inhoudelijk oordeel heeft gegeven. Zij onderbouwt echter onvoldoende dat tijdige indiening van het verzoekschrift bij de kantonrechter of een procedure in hoger beroep, tot een positievere uitkomst voor haar had geleid. Voor zover haar vordering de door haar na de uitspraak verrichte werkzaamheden betreft en het ontnemen van een kans op hoger beroep, is haar vordering daarom ongegrond.

3.10 De uitvoerder heeft excuses aangeboden voor het feit dat de telefonische toezegging aan de consument op 5 oktober 2021 dat binnen 24 uur contact met haar zou worden genomen, niet is nagekomen. Er is door de consument niet gesteld dat deze tekortkoming voor haar tot schade heeft geleid.

Conclusie

3.11 De slotsom is dat de klachten van de consument geen doel treffen. Haar vordering wordt afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl