Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1051
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, 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
Datum uitspraak	: 10 december 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand. Klacht niet-behandelbaar omdat de klacht is ingediend door een persoon die zelf niet de afnemer van de rechtsbijstand op de rechtsbijstandverzekering is.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de laatste reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 september 2021.

1.3 De consument heeft zich in haar e-mail van 16 september 2021 om 21.50 uur aan Kifid afgemeld voor de hoorzitting met als reden dat zij niemand kon vinden om haar bij te staan tijdens de hoorzitting. In de e-mail heeft de consument een korte schriftelijke inhoudelijke reactie gegeven. Zij heeft Kifid niet verzocht om de hoorzitting af te lasten of te verzetten.

1.4 Door het late tijdstip van afmelden, de inhoud van de e-mail van 16 september 2021 en het feit dat de consument al vanaf juni 2021 op de hoogte was van het tijdstip van de hoorzitting - dus ruimschoots de mogelijkheid heeft gehad om iemand te vinden die haar bij kon staan -, heeft de commissie besloten om de hoorzitting door te laten gaan.

1.5 Omdat de consument Kifid uitdrukkelijk heeft verzocht haar te mailen in plaats van te bellen en Kifid - ondanks meerdere verzoeken daartoe - ook niet beschikt over haar telefoonnummer, kon Kifid de consument niet bellen. Kifid heeft de consument op 17 september 2021 per e-mail en via de portal op de hoogte gebracht van de beslissing van de commissie en de consument de mogelijkheid gegeven om alsnog (digitaal) deel te nemen aan de hoorzitting. De consument heeft hier geen gehoor aan gegeven en nam dus niet deel aan de hoorzitting.

1.6 De uitvoerder was aanwezig bij de hoorzitting.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoeder.

2.2 Omstreeks 11 oktober 2019 heeft de heer [voorletter 1] [naam 1] een auto gekocht bij een autobedrijf. Hierna is een geschil met het autobedrijf ontstaan over diverse gebreken aan de auto.

2.3 De consument heeft op 10 december 2019 het geschil met het autobedrijf gemeld op haar rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.

2.4 In de e-mail van 28 mei 2020, die verzonden is uit naam van de familie [naam 1] aan de uitvoerder, staat voor zover relevant:

"(…)
U bent van oordeel dat juridisch gezien vernietiging niet mogelijk is. Wij denken dan ook dat we van mening verschillen over deze zaak. Uit de polisvoorwaarden blijkt dat er dan gebruik kan worden gemaakt van de geschillenregeling, zodat een externe advocaat een oordeel kan geven over deze zaak. Hiervoor hebben wij dan ook verzocht.

De wederpartij heeft reeds eerder ingestemd met ontbinding. De kans is er dat ze naar aanleiding van de constateringen van de onafhankelijke expert ook bereid zijn om de overeenkomst te vernietigen. Mocht de externe advocaat van oordeel zijn dat vernietiging mogelijk is in deze zaak, dan denken wij dat het beste is om de wederpartij eerst hierop aan te spreken.
(…)"

2.5 De uitvoerder heeft op 29 mei 2020 per e-mail aan de heer [naam 1] geschreven:

"(…)
Overigens is ontbinding niet meer relevant, aangezien u de auto wilde houden en verzocht om een onafhankelijke expert.
U wil op grond van het rapport geen herstel. Kan een wederpartij niet herstellen en is het gebrek dusdanig dat ontbinding gerechtvaardigd is, dan kan komt ontbinding om de hoek kijken.

Echter, u wil nu voor een totaal nieuw rechtsgevolg gaan, namelijk vernietiging.
(…)
Derhalve wordt een externe advocaat verzocht om dit te beoordelen.
(…)"

2.6 Partijen verschillen van mening over de slagingskans om de koopovereenkomst te vernietigen. Het dossier is daarom overgedragen aan de afdeling Uitbestedingen van de uitvoerder zodat een advocaat kan worden ingeschakeld voor de toepassing van de geschillenregeling.

2.7 In de e-mail van 16 juni 2020, die is verzonden uit naam van de familie [naam 1] aan de uitvoerder, staat voor zover relevant:

"(…)
Uit de laatste correspondenties van de heer [naam van de jurist van de uitvoerder] (namens DAS) is gebleken dat hij van mening is dat er geen kansen en mogelijkheden zijn om de koopovereenkomst te vernietigen en/of te ontbinden. Klopt dit eindstandpunt van DAS?
(…)"

2.8 In de e-mail van 18 juni 2020, die uit naam van de familie [naam 1] aan de uitvoerder is verzonden, staat voor zover relevant:

"(…)
Dat er op grond van de aanwezige stukken en omstandigheden onvoldoende gronden zijn om de koopovereenkomst te vernietigen, was voor ons duidelijk.
(…)
Al met al ziet de heer [naam van de jurist van de uitvoerder] geen kansen om de koopovereenkomst te vernietigen en ook niet om te ontbinden, zie mail d.d. 29 mei 2020 (zie bijlage). Hiervoor willen we dan ook gebruik maken van de geschillenregeling.

Derhalve is het discussiepunt nu:

1. *Zijn er kansen om de koopovereenkomst te vernietigen na aanvullende onderzoek?*
2. *Kan de koopovereenkomst worden ontbonden op grond van de aanwezige stukken?*

(…)"

2.9 Hierna is het dossier overgedragen aan de afdeling Contracten van de uitvoerder voor een inhoudelijke beoordeling. In dat kader heeft de uitvoerder op 3 juli 2020 aan de heer [naam 1] geschreven:

"(…)
Vernietiging van de overeenkomst is ook volgens u in uw e-mail van 18 juni 2020 niet opportuun en dit hoofdstuk is m.i. dan ook gesloten en daarmee is toepassing van de geschillenregeling vanwege een verschil van inzicht in het plan van aanpak tevens niet meer opportuun.
(…)
Last but not least ben ik uiteraard bereid om [naam autobedrijf] te benaderen met het voorstel om tot ontbinding met wederzijds goedvinden over te gaan,.
(…)"

2.10 Hierna heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak op verzoek van de heer [naam 1] voortgezet.

2.11 Op 4 september 2020 is de koopovereenkomst met wederzijds goedvinden ontbonden en de uitvoerder heeft het dossier met toestemming van de heer [naam 1] gesloten.

2.12 Nadat de consument op 4 oktober 2020 een klacht heeft ingediend, heeft de uitvoerder per e-mail van 8 oktober 2020 aan de consument geschreven:

"(…)
Ik kreeg geen gehoor en ik heb u vervolgens per e-mail verzocht of u mij kon terugbellen. U stuurde mij toen een e-mail terug met het verzoek om u te mailen. Het heeft mijn voorkeur u telefonisch te spreken. Een gesprek biedt meer ruimte voor nuance en toelichting van beide kanten, dan een brief of e-mail. Ik nodig u dan ook uit om mij na ontvangst van deze brief alsnog te bellen.
(…)"

2.13 Het door de uitvoerder gewenste telefonisch contact komt niet tot stand.

De consument heeft op 21 oktober 2020 een nieuwe klacht ingediend waarin zij de uitvoerder verzoekt om een vergoeding voor de door haar gemaakte kosten voor het inschakelen van een extern juridisch adviseur. Daarnaast verzoekt de consument om een reële vergoeding voor de onnodige tijd en energie die zij aan de kwestie heeft besteed.

2.14 Nadat op 6 november 2020 een telefoongesprek heeft plaatsgevonden tussen de uitvoerder en de heer [naam 1], heeft de uitvoerder aangeboden om de factuur van het extern juridisch adviesbureau [naam adviesbureau] (hierna: het adviesbureau) uit coulance te vergoeden. Dit betrof een bedrag van € 786,50. Het verzoek om compensatie voor de bestede tijd en energie heeft de uitvoerder afgewezen.

De klacht en vordering

2.15 De consument stelt dat de uitvoerder is tekortgeschoten bij de uitvoering van de rechtsbijstand. De wijze en duur waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand is niet zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstand-verlener mag worden verwacht.

2.16 Volgens de consument heeft de uitvoerder haar onjuist en onvolledig geïnformeerd. Daarnaast heeft de uitvoerder niet aan haar uitgelegd wat de mogelijkheden, kansen en risico's waren. Daarbij verwijt de consument de uitvoerder dat hij haar niet heeft gewezen op de in de voorwaarden neergelegde geschillenregeling. Hierdoor heeft zij geen gebruik kunnen maken van de geschillenregeling. Door de tekortkomingen van de uitvoerder moest de consument noodgedwongen zelf op zoek gaan naar een externe juridische adviseur om het geschil met het autobedrijf op te lossen. Uiteindelijk is het geschil met het autobedrijf met hulp van het adviesbureau opgelost.

2.17 Gelet op het feit dat er met de uitvoerder op 30 november 2020 overeenstemming is bereikt over de vergoeding van de kosten van het adviesbureau en het bedrag van € 786,50 (nog) niet door hem is voldaan, loopt er een interne klachtprocedure bij de uitvoerder over dit punt. Mocht de uitvoerder na afloop van die interne klachtprocedure de overeenkomst van 30 november 2020 niet nakomen dan zal de consument een procedure starten bij de burgerlijke rechter. Na wijziging in haar laatste reactie vordert de consument in deze klachtprocedure daarom alleen de gemaakte kosten die betrekking hebben over de periode 18 mei 2020 tot 31 juli 2020. Zij vordert daarom een vergoeding voor:

- de wegenbelasting € 147,50;
- de verzekering € 100,48;
- de gebruikskosten € 205,00;
- het blokkeren van de geschillenregeling € 150,00; en
- de reiskosten (externe adviseur) € 60,80.

Het verweer

2.18 De uitvoerder heeft aangevoerd dat er feitelijk geen rechtsbijstand is verleend aan de consument maar aan de heer [voorletter 1] [naam 1], eigenaar van de auto en meeverzekerde op de rechtsbijstandverzekering van de consument. Volgens de uitvoerder zijn de telefoongesprekken ook steeds met de heer [naam 1] gevoerd.

2.19 Het standpunt van de uitvoerder is dat er adequate rechtsbijstand is verleend aan de heer [naam 1] en dat er geen grond is om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Al op 29 januari 2020 heeft het autobedrijf voorgesteld om de koop te ontbinden maar de heer [naam 1] wilde niet dat de koop werd ontbonden. Aanvankelijk wilde de heer [naam 1] herstel van de gebreken aan de auto. Op een later moment veranderde de heer [naam 1] van koers en wilde hij alsnog de koop ontbinden. Door de uitvoerder is uitvoerig met de heer [naam 1] gecorrespondeerd over de zaak. Vragen zijn steeds beantwoord en daar waar is verzocht om nadere toelichting, is die toelichting ook gegeven. Ten aanzien van de duur heeft de uitvoerder aangevoerd dat hij vanwege de vakantieperiode niet snel een reactie van het autobedrijf heeft ontvangen. Van een tekortkoming is volgens de uitvoerder geen sprake. Bovendien is de uitvoerder nooit in gebreke gesteld.

2.20 Na het eerste verzoek van de heer [naam 1] om de geschillenregeling heeft de uitvoerder het traject in gang gezet. Dat de geschillenregeling uiteindelijk niet is toegepast komt omdat de heer [naam 1] eerst nog een eindoordeel van de uitvoerder wilde hebben over het ontbinden en/of vernietigen van de koopovereenkomst. De uitvoerder verwijst hierbij naar de e-mail van 16 juni 2020 (zie overweging 2.7). Uiteindelijk is de geschillenregeling niet meer toegepast omdat de heer [naam 1] heeft aanvaard dat er onvoldoende gronden waren om tot vernietiging van de koopovereenkomst te komen. Dit blijkt uit de e-mail van 18 juni 2020 (zie overweging 2.8).

2.21 Uit het uittreksel van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel van het adviesbureau blijkt dat de heer [voorletter 1] [naam 1], wonend op hetzelfde adres als de consument, eigenaar is van het adviesbureau. De heer [voorletter 1] [naam 1] is eigenaar van de auto. Tegen deze achtergrond ziet de uitvoerder niet in dat de heer [naam 1] daadwerkelijk een extern juridisch adviseur heeft ingeschakeld en dat er daarvoor kosten zijn gemaakt. Daarbij heeft het adviesbureau gedeclareerd over de periode mei 2020 tot en met oktober 2020 terwijl uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat het adviesbureau pas op 1 oktober 2020 is opgericht. Verder staat op de factuur van het adviesbureau vermeld dat er telefonische contacten en besprekingen hebben plaatsgevonden. Gelet op het feit dat de heer [naam 1] zowel eigenaar is van het adviesbureau als eigenaar van de auto, zou dit betekenen dat de heer [naam 1] de telefoongesprekken en besprekingen met zichzelf heeft gevoerd.

Het handelen van de heer [naam 1] ten aanzien van zijn vordering tot kostenvergoeding wordt door de uitvoerder onderzocht en de uitvoerder behoudt zich op dat punt alle rechten voor.

3. De beoordeling

3.1 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk kan beoordelen moet eerst worden beoordeeld of deze behandelbaar is. Reden daarvoor is dat de klacht is ingediend door de consument terwijl uit de koopovereenkomst, die de uitvoerder bij het verweerschrift heeft overgelegd, is gebleken dat de auto is gekocht door de heer [voorletter 1] [naam 1]. Na ontvangst van het verweerschrift, is de consument bij brief van 7 april 2021 in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweerschrift van de uitvoerder en de behandelbaarheid van de klacht. Daarbij is de consument uitdrukkelijk geattendeerd op het feit dat er bij Kifid een klacht is ingediend door haarzelf en niet de heer [voorletter 1] [naam 1] waardoor het maar de vraag is of haar klacht behandelbaar is op grond van artikel 1 van het 'Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies' (hierna: het reglement). Uit dit artikel volgt dat de commissie klachten van consumenten behandeld over financiële diensten tegen financiële dienstverleners.

3.2 Gelet op het feit dat consument zich in haar repliek niet duidelijk heeft uitgelaten over de behandelbaarheid van de klacht, heeft de commissie besloten om partijen op te roepen voor een hoorzitting zodat zij gelegenheid krijgen om zich hierover duidelijk uit te laten. De consument heeft zich op de avond voorafgaand aan de hoorzitting afgemeld. Op geen enkele manier heeft zij gereageerd op het bericht van 17 september 2021 waarin haar is geschreven dat de hoorzitting alsnog plaats zal vinden en haar gelegenheid wordt geboden om de hoorzitting alsnog (digitaal) bij te wonen. Gelet hierop heeft de commissie besloten om de behandelbaarheid van de klacht te beoordelen aan de hand van de beschikbare informatie.

3.3 De consument heeft in haar repliek aangevoerd dat de uitvoerder niet kan worden gevolgd in zijn stelling dat zij geen eigenaar van de auto is. Zij wijst in dit verband naar de koop-overeenkomst die niet is ondertekend. Daarnaast blijkt uit het overgelegde overzicht van de RDW (de Rijksdienst voor het Wegverkeer) dat het kenteken van de auto op haar naam is gesteld. Verder wordt zij door de belastingdienst aangeslagen voor de motorrijtuigenbelasting en staat de autoverzekering op haar naam. Naar de commissie begrijpt, bedoelt de consument hiermee dat haar klacht wel behandelbaar zou moeten zijn.

3.4 In dit geval is er een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met het autobedrijf over de *koop* van een auto en voor dat geschil heeft de uitvoerder rechtsbijstand verleend. Hoewel de koopovereenkomst niet is ondertekend, staat de naam van de heer [voorletter 1] [naam 1] op het document vermeld.

De correspondentie vanuit het autobedrijf en de uitvoerder is steeds gericht aan de heer [voorletter 1] [naam 1] en niet aan de consument. Daarbij heeft de uitvoerder onbetwist gesteld dat er telefoongesprekken zijn gevoerd met de heer [naam 1]. De commissie kan gelet op de feiten en omstandigheden die zich in dit klachtdossier voordoen niet anders dan vaststellen dat hier gaat om rechtsbijstand die is verleend aan de heer [voorletter 1] [naam 1] voor een geschil tussen de heer [voorletter 1] [naam 1] en het autobedrijf. Dat de consument het geschil heeft gemeld op de rechtsbijstandverzekering en dat de mailberichten steeds worden beantwoord uit naam van de familie [naam 1] doet daar niets aan af. Dit geldt eveneens voor de tenaamstelling van de auto, de aanslagen van de motorrijtuigenbelasting en de verzekeringen die alle op naam van de consument staan.

3.5 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de consument klaagt over de verleende rechtsbijstand op grond van een rechtsbijstandverzekering - en dus een (financiële) dienst - die niet aan haar is verleend. Het is de heer [voorletter 1] [naam 1] die de dienst heeft afgenomen. De klacht van de consument zal daarom niet-behandelbaar worden verklaard.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage(n) - Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid)
Bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017

Deel A
De procedure bij de Geschillencommissie

Het indienen van klachten

Artikel 1 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie behandelt Klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners of, bij nawerking, voormalig aangesloten Financiële dienstverleners.