Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-917
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. G.R.B. van Peursem, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 11 november 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft verschillende klachten verwoord die verband houden met het handelen van Bureau [X], de behandeling van het geschil door de netwerkadvocaten en de rol van Uitvoerder. De klachten zijn naar het oordeel van de Commissie ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek en de aanvulling daarop van Consument en
- de dupliek van Uitvoerder.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten. Op de verzekering zijn de voorwaarden "Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren PRB2014" van toepassing.

Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**Algemene voorwaarden***
Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren

1. Begripsomschrijvingen
Artikel 1
1.1 ***Begripsomschrijvingen***
[…]
b. netwerk advocaat
de door de Stichting in te schakelen advocaat en/of andere deskundige die de rechtsbijstand aan u verleent en die deel uitmaakt van het door de Stichting geselecteerde netwerk van deskundigen;
c. voorkeur advocaat
de advocaat of rechtens bevoegde deskundige van uw keuze die de rechtsbijstand aan u verleent;
d. expert
de ingeschakelde deskundige die op verzoek (juridisch) advies uitbrengt maar niet de rechtsbijstand aan u verleent;
[…]

3. Wie behandelt uw juridisch probleem?
Artikel 3
3.1 ***Het uitgangspunt, de behandeling door de Stichting***
1. Het uitgangspunt is dat de Stichting de rechtsbijstand zelf verleent. […]

3.2 ***De behandeling door een netwerk advocaat***
1. De mogelijkheid bestaat dat de Stichting u voorstelt de rechtsbijstand te laten verlenen door een netwerk advocaat of andere deskundige die behoort tot het deskundigennetwerk van de Stichting.
2. De kosten van deze inschakeling worden vergoed tot een maximum bedrag. Dit is geregeld in artikel 5 'De kosten van rechtsbijstand'.
3. Als u met deze inschakeling instemt, stuurt de Stichting de relevante stukken door naar de netwerk advocaat. Na bestudering neemt hij contact met u op. De netwerk advocaat behartigt uw belangen, verder overleg vindt rechtstreeks met u plaats.

3.3 ***De behandeling door een voorkeur advocaat***
1. Uitsluitend in onderstaande twee situaties kunt u zelf een advocaat aanwijzen. Dit kan een advocaat zijn maar u kunt ook iemand als uw belangenbehartiger aanwijzen die geen advocaat is. Deze persoon moet dan wel bevoegd zijn u in een rechtelijke procedure te vertegenwoordigen (rechtens bevoegde deskundige). De Stichting volgt in dat geval uw keuze. Het gaat dan om de volgende twee situaties:

a. U vraagt juridische hulp van de Stichting bij een conflict. Maar de persoon met wie u dit conflict heeft, krijgt hiervoor ook juridische hulp van de Stichting. De Stichting heeft dan een belangenconflict.
b. De Stichting vindt dat in uw zaak een gerechtelijke of een administratieve procedure gevoerd moet worden.
[…]

3.4 ***Opdracht aan advocaten of experts***
1. Wanneer u een beroep doet op deze verzekering is alléén de Stichting bevoegd om, na overleg met u, opdrachten aan voorkeur en netwerk advocaten te verstrekken. Dit geldt tevens voor het verstrekken van opdrachten aan experts. De opdrachten worden steeds namens u gegeven, daartoe machtigt u de Stichting.
2. Indien een advocaat of expert is ingeschakeld, bent u verplicht om, al dan niet via de advocaat of expert, de Stichting op de hoogte te houden van de voortgang. De advocaat dient met de Stichting te overleggen over door hem te nemen maatregelen, zoals bijvoorbeeld het aanwenden van rechtsmiddelen en het leggen van beslag.
3. De Stichting is niet aansprakelijk voor schade door of in verband met de belangenbehartiging door ingeschakelde advocaten of experts.
[…]
5. De kosten van rechtsbijstand
Artikel 5
5.1 Welke kosten zijn verzekerd?
1. De kosten die verbonden zijn aan de behandeling van het door u gemelde juridische probleem door de Stichting zijn tot een onbeperkt bedrag verzekerd;
2. U krijgt daarnaast de volgende extra kosten vergoed:
a. de kosten die verbonden zijn aan de inschakeling van een netwerk advocaat;
b. de kosten die verbonden zijn aan de inschakeling van een voorkeur advocaat of expert;
[…]
5.2 Tot welk maximumbedrag zijn de extra kosten verzekerd?
1. Tot € 30.000,00 per gebeurtenis. Behalve bij een procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is. En u kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige. Dan zijn alle extra kosten verzekerd tot € 8.000,00 per gebeurtenis."

2.2 Consument heeft een geschil gekregen met de aannemer die de woning van Consument heeft gebouwd. Consument heeft Uitvoerder op 9 december 2015 gebeld en verzocht om rechtsbijstand. Uitvoerder heeft op 11 december 2015 de zaak in behandeling genomen en uitbesteed aan een netwerkadvocaat (hierna: Netwerkadvocaat 1).

2.3 Netwerkadvocaat 1 heeft op 3 maart 2016 Uitvoerder toestemming gevraagd voor het inschakelen van een bouwdeskundige op kosten van Uitvoerder.

Uitvoerder heeft op 15 maart 2016 toestemming gegeven om Bureau [X] in te schakelen. Uitvoerder heeft de factuur van 25 juli 2016 van Bureau [X] ontvangen van € 2.299,00 inclusief btw voor het onderzoek en de opgestelde rapportage.

2.4 Vanwege zwangerschapsverlof van Netwerkadvocaat 1 heeft een kantoorgenoot de behandeling van het dossier overgenomen (hierna: Netwerkadvocaat 2). Netwerkadvocaat 2 heeft Uitvoerder toestemming gevraagd voor een aanvullend onderzoek door Bureau [X] op kosten van Uitvoerder. Uitvoerder heeft op 28 november 2016 toestemming verleend.

2.5 Nadat Consument geklaagd had over het gebrek aan voortgang door Netwerkadvocaat 2 en het uitblijven van een aanvullend rapport van Bureau [X], heeft Uitvoerder het netwerk-kantoor daarover een e-mail gestuurd op 8 mei 2017. Het netwerkkantoor heeft dezelfde dag per e-mail gereageerd:

"[…] [Netwerkadvocaat 2] is in afwachting van een rapport van de deskundige. […] [Consument] en [Netwerkadvocaat 2] hebben duidelijke afspraken gemaakt. Er zal worden gekeken of een procedure haalbaar is, maar die beoordeling moet plaatsvinden na ontvangst van de rapportage van de deskundige. Zonder het rapport kan [Netwerkadvocaat 2] niets beginnen. Het is spijtig dat er nu tijd verstrijkt, maar de oorzaak daarvan ligt niet bij ons. Het inschakelen van een andere deskundige zal waarschijnlijk geen tijdwinst opleveren. Ik heb net met [Netwerkadvocaat 2] besproken dat wij nogmaals navraag zullen doen bij de deskundige naar de stand van zaken. De deskundige heeft eerder wel aangegeven dat hij langer de tijd nodig had voor het opstellen en aanpassen van zijn rapportage, omdat hij van [Consument] rechtstreeks instructies kreeg voor aanpassingen van de rapportage en opgave van nieuwe gebreken. De deskundige heeft opgemerkt in een spanningsveld te zitten, waarin niet volledig duidelijk wordt wat zijn eigen bevindingen zijn en wat die van [Consument]. […]"

2.6 Nadat Consument weer had geklaagd over de passiviteit van Netwerkadvocaat 2, heeft Uitvoerder in overleg met Consument op 30 mei 2017 het dossier overgedragen aan een advocaat van een ander netwerkkantoor, verder te noemen Netwerkadvocaat 3.

2.7 Consument heeft Uitvoerder weer gebeld over het uitblijven van het aanvullend rapport van Bureau [X]. Uitvoerder heeft vervolgens contact opgenomen met Bureau [X] en Consument per e-mail van 14 juni 2017 bericht dat het rapport dezelfde week komt. Bureau [X] heeft het rapport dezelfde week afgerond.

2.8 Op verzoek van Netwerkadvocaat 3 heeft Uitvoerder op 23 juni 2017 hem laten weten dat het kostenmaximum in deze zaak € 30.000,00 is en dat inmiddels € 7.708,99 is besteed.

2.9 Netwerkadvocaat 3 heeft op 10 juli 2017 en 7 december 2017 Uitvoerder om toestemming gevraagd voor een aanvullend onderzoek door Bureau [X] op kosten van Uitvoerder. Uitvoerder heeft op 11 juli en 11 december 2017 die toestemming verleend.

2.10 Consument heeft in mei 2018 weer geklaagd bij Uitvoerder over de lange doorlooptijden van Bureau [X]. Uitvoerder heeft daarom contact opgenomen met Bureau [X] en Consument de mogelijkheid aangeboden om een andere deskundige in te schakelen. Consument heeft per e-mail van 18 mei 2018 Uitvoerder laten weten dat een andere deskundige geen optie is en dat Uitvoerder actie moet ondernemen zodat Bureau [X] voortvarend gaat handelen. Uitvoerder heeft vervolgens per e-mail van 4 juni 2018 Bureau [X] verzocht om het deskundigenrapport uiterlijk op 8 juni 2018 naar Consument te sturen. Bureau [X] heeft per e-mail van 4 juni 2018 gereageerd dat Bureau [X] op dit moment wacht op een reactie van Consument op de concept rapportage.

2.11 De Raad van Arbitrage voor de Bouw, verder te noemen de Raad van Arbitrage, heeft per brief van 4 oktober 2018 Netwerkadvocaat 3 bericht dat de memorie van eis met producties in goede orde is ontvangen en verzocht om de waarborgsom van € 7.500,00 over te maken. Naar aanleiding van dit bericht, heeft Netwerkadvocaat 3 Uitvoerder verzocht dit bedrag over te maken. Uitvoerder heeft dit vervolgens gedaan.

2.12 Vanwege het vertrek van Netwerkadvocaat 3 bij het netwerkkantoor, heeft Consument op 13 februari 2019 met Uitvoerder gebeld over een oplossing. In de telefoonnotitie van Uitvoerder staat het volgende:

"[Consument] gesproken en dit is al nr 3 [Bureau [X] als expert ingeschakeld die heeft het eigenlijk veel te druk duurt een wk of 3 voordat hij reageert er zijn veel extra extra kosten gemaakt door het overstappen iedere keer die komen niet ten laste van het [kostenmaximum] [Netwerk advocaat 3] zal ook nog moeten reageren naar de RvA ze wil nu eigenlijk gewoon naar haar eigen keuze adv. Ik geef aan dat ik heel graag ook de [kantoorgenoot van Netwerk advocaat 3] met haar wil laten bellen of hij een passende oplossing heeft, ze wil niet weer in de situatie komen dat een adv. weg gaat en weer overdracht plaats moet vinden. Ik geef aan dat er vrije keuze is en zij wil eigenlijk naar een eenmanszaak daar kan ze zo even binnenlopen zonder kosten maar vindt het idee dat [de kantoorgenoot] gaat bellen wel een hele goeie oplossing.

2.13 Partijen hebben dus afgesproken dat het netwerkkantoor van Netwerkadvocaat 3 contact met Consument zal opnemen voor de mogelijkheden van dossierovername binnen dat kantoor. Consument heeft per e-mail van 18 februari 2019 Uitvoerder bericht dat zij, na het kennismakingsgesprek met haar advocaat naar keuze, Uitvoerder laat weten welke keuze zij maakt ten aanzien van de dossierovername.

2.14 Consument heeft per e-mail van 21 februari 2019 haar keuze voor een eigen advocaat (hierna: Advocaat) aan Uitvoerder bericht en navraag gedaan welk bedrag nog resteert uit het kostenmaximum. Omdat een advocaat niet verplicht is voor een procedure bij de Raad van Arbitrage, heeft Uitvoerder Consument laten weten dat het kostenmaximum € 8.000,00 is bij een advocaat naar keuze en niet € 30.000,00 zoals was medegedeeld in juni 2017. Consument heeft daarover geklaagd bij Uitvoerder. Het klachtenteam van Uitvoerder heeft telefonisch overleg gehad met Consument en heeft per e-mail van 26 februari 2019 bevestigd dat Uitvoerder uitgaat van het kostenmaximum van € 30.000,00. De al betaalde griffiekosten van € 7.500,00 en € 1.900,00 en € 399,00 voor Bureau [X] (kosten rapport en btw) worden hierop in mindering gebracht. Volgens Uitvoerder resteert er nog een bedrag van € 20.201,00.

2.15 Consument heeft op 27 februari 2019 een e-mail naar Uitvoerder gestuurd, met daarin de volgende inhoud:

"Vanochtend hebben wij [Netwerkadvocaat 3] gebeld. Hij was niet aanwezig zijn secretaresse […] wel. Zij informeerde ons dat [Netwerkadvocaat 3] niets gedaan had voor het antwoord naar de Raad van Arbitrage omdat Achmea hen had laten weten dat wij naar een andere advocaat zijn overgestapt……. Wij denken dat de [Advocaat] veel tijd nodig heeft om goed in ons dossier te 'duiken' en daarom lijkt het ons verstandig als [Netwerkadvocaat 3] een concept antwoord schrijft. [De secretaresse] zou dat vandaag met hem overleggen en ons vandaag op het einde van de middag terugbellen. We hebben nu net zelf nog even gebeld maar zowel [de secretaresse] als [Netwerkadvocaat 3] waren niet op hun plek. Helaas tekent dit de gehele gang van zaken vanaf de start tot op heden. We proberen nu contact te krijgen met de [Advocaat] met de vraag of hij genoeg tijd heeft om voor 11 maart een gedegen antwoord aan de Raad van Arbitrage te schrijven. Ondertussen lijkt het ons relevant dat Achmea zorgt voor een goede overdracht van het dossier en het contract met de [Advocaat]. […]"

2.16 Uitvoerder heeft per e-mail van 27 februari 2019 gereageerd en voorgesteld dat de Advocaat de repliek voor de Raad van Arbitrage opstelt, omdat hij dan zelf de strategie kan bepalen en niet afhankelijk is van Netwerkadvocaat 3. Consument heeft per e-mail van 28 februari 2019 laten weten dat zij geen andere keuze heeft dan dat Advocaat de repliek opstelt, omdat Netwerkadvocaat 3 heeft aangegeven dit niet meer te willen doen, en dat haar zaak hierdoor weer vertraging oploopt door het gevraagde uitstel voor het indienen van de repliek bij de Raad van Arbitrage omdat de Advocaat zich moet inlezen.

2.17 Op 1 maart 2019 heeft Uitvoerder een e-mail naar de Advocaat gestuurd waarin Uitvoerder heeft verzocht om een plan van aanpak inclusief een offerte voor het bijstaan van Consument in de RvA-procedure. Consument heeft een kopie van deze e-mail ontvangen.

In de e-mail staat over het kostenmaximum het volgende vermeld:

"Het kostenmaximum in dit dossier bedraagt € 30.000,- inclusief btw
Formeel geldt een kostenmaximum van € 8.000,- inclusief btw nu er geen sprake is van procesmonopolie. Echter is eerder een kostenmaximum toegezegd van € 30.000,- inclusief btw. Wij hanteren dan ook een kostenmaximum van € 30.000,- inclusief btw voor de gebeurtenis waar onder andere dit geschil uit voortkomt. Dit kostenmaximum geldt voor alle externe kosten. Stichting Achmea Rechtsbijstand staat enkel garant voor dit maximum. Kosten die het kostenmaximum te boven gaan, komen voor rekening van verzekerde. Op dit moment hebben wij € 9.799,- inclusief btw aan externe kosten betaald. Wij betalen dus nog maximaal € 20.201,- inclusief btw."

2.18 Uitvoerder heeft op 21 maart 2019 een factuur van Bureau [X] ontvangen van € 9.174,83 inclusief btw (onder meer 69 uur en 30 minuten aan werkzaamheden). Uitvoerder heeft daarop per e-mail van 22 maart 2019 gereageerd dat hij toestemming heeft gegeven voor een maximale tijdsbesteding van 45 uur en heeft Bureau [X] dan ook verzocht de nota te matigen tot de overeengekomen afspraken. Consument heeft een kopie van voornoemde e-mail ontvangen en geklaagd over de factuur bij Uitvoerder.

2.19 Op 8 april 2019 is de memorie van repliek bij de Raad van Arbitrage door de Advocaat ingediend.

2.20 Uitvoerder heeft per e-mail van 19 april 2019 aan Consument laten weten dat een telefonisch overleg heeft plaatsgevonden. Volgens Bureau [X] hebben aanvullende vragen en verzoeken van de Netwerkadvocaat 3 en Consument geleid tot meer werkzaamheden. Bureau [X] is bereid om 12 uur in mindering te brengen op de factuur. Uitvoerder heeft in de e-mail verder laten weten dat binnen het kostenmaximum een bedrag resteert van € 11.256,07 en dat Consument waarschijnlijk voor eigen kosten komt te staan.

2.21 Consument heeft vervolgens per e-mail van 19 april 2019 geklaagd bij Uitvoerder over het handelen van Bureau [X]. Volgens Consument heeft zij een andere deskundige moeten inschakelen voor de repliek bij de Raad van Arbitrage, omdat ze geen contact kregen met Bureau [X] terwijl de termijn voor repliek bij Bureau [X] bekend was. Consument heeft daarnaast in dezelfde e-mail geklaagd over het handelen van Uitvoerder zelf. Volgens Consument heeft Netwerkadvocaat 3 geen repliek willen opstellen doordat Uitvoerder hem heeft medegedeeld dat Consument naar een andere advocaat is gegaan. De nieuwe deskundige en de Advocaat hebben zich onnodig moeten inlezen in het dossier en Consument heeft de kosten voor deze werkzaamheden van Uitvoerder gevorderd. Uitvoerder heeft per e-mail van 19 april 2019 het verzoek van Consument afgewezen.

Volgens Uitvoerder is hij Consument al ruimschoots tegemoetgekomen doordat Consument zelf een advocaat mocht kiezen, terwijl zij daar geen recht op heeft, en doordat het hogere kostenmaximum wordt toegepast van € 30.000,00. De kosten van de andere deskundige komen volgens Uitvoerder niet voor vergoeding in aanmerking, omdat Uitvoerder niet om toestemming is gevraagd. Nadat Consument hierover heeft geklaagd bij Uitvoerder, heeft het klachtenteam van Uitvoerder op 12 juli 2019 de klacht ongegrond bevonden en dit standpunt per e-mail van 9 augustus 2019 herhaald.

2.22 Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt over het handelen van Uitvoerder in het kader van een geschil met de aannemer. Uitvoerder had actief moeten handelen en had de kostenontwikkeling in de gaten moeten houden. Consument stelt dat het redelijk is dat zij van Uitvoerder een aanvullende vergoeding voor de advocaatkosten van € 24.499,00 ontvangt. Daarvoor vindt Consument – kort samengevat – het volgende van belang.

- Vanwege de termijn voor het indienen van de repliek bij de Raad van Arbitrage, heeft Consument zelf een deskundige moeten inschakelen, omdat Bureau [X] niet reageerde op verzoeken van Consument en haar Advocaat. Dat Bureau [X] niet of niet tijdig reageerde, was bij Uitvoerder bekend. Van het begin af aan heeft Bureau [X] niet snel genoeg gehandeld. Daarbij komt dat de rekeningen van Bureau [X] absurd hoog zijn.
- Netwerkadvocaat 3 heeft Consument overgehaald het geschil aanhangig te maken bij de Raad van Arbitrage, maar hij heeft daarbij verzuimd Uitvoerder en Consument te informeren dat een advocaat niet verplicht was bij de Raad van Arbitrage. Als het dossier door een jurist was behandeld dan had dit minder kosten met zich meegebracht dan een advocaat. Netwerkadvocaat 3 en/of Uitvoerder hebben daarnaast verzuimd Consument te informeren over de hoge griffiekosten bij de Raad van Arbitrage ten opzichte van een procedure bij de rechtbank. De Raad van Arbitrage heeft namelijk per brief van 21 augustus 2019 de waarborgsom van € 7.500,00 verhoogd naar € 10.000,00 en per brief van 20 november 2019 naar € 25.370,62.
- Het dossier is, zonder dat Consument daar iets aan kon doen, meerdere keren overgedragen. Deze wisselingen van advocaten hebben geleid tot vertraging en tot hogere advocaatkosten, omdat de advocaten zich telkens weer moesten inlezen. Bovendien hebben de Netwerkadvocaten niet voortvarend gehandeld. Meer specifiek heeft de overdracht van het dossier van Netwerkadvocaat 3 naar de Advocaat tot hogere kosten geleid. Netwerkadvocaat 3 had Consument beloofd de memorie van repliek op te stellen.

Doordat Uitvoerder aan Netwerkadvocaat 3 had bericht dat Consument een andere advocaat had, heeft Netwerkadvocaat 3 zich onttrokken aan het dossier. Daardoor heeft de Advocaat zich moeten inlezen in het dossier en de repliek moeten opstellen met hogere kosten voor Consument tot gevolg. Daarbij vindt Consument van belang dat Uitvoerder per e-mail van 26 februari en 1 maart 2019 Consument heeft laten weten dat hij uitgaat van het kostenmaximum van € 30.000,00 en dat er nog een bedrag resteert van € 20.201,00. Toen de keuze voor de Advocaat werd gemaakt, ging Consument uit van dit resterende bedrag en niet dat vervolgens nog de factuur van Bureau [X] in mindering werd gebracht (randnummer 2.18 en 2.20).

Verweer Uitvoerder

3.2 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft verschillende klachten verwoord die verband houden met het handelen van Bureau [X], de behandeling van het geschil door de netwerkadvocaten en de rol van Uitvoerder. De klachten zijn naar het oordeel van de Commissie ongegrond. Zij licht dit oordeel hierna toe.

Het handelen van Bureau [X]

4.2 Ten aanzien van de door Consument zelf ingeschakelde deskundige overweegt de Commissie als volgt. Volgens de verzekeringsvoorwaarden is alléén Uitvoerder bevoegd om opdrachten aan experts te verstrekken. Vast staat dat Consument Uitvoerder vooraf niet om toestemming heeft gevraagd om zelf een deskundige in te schakelen. Uit de informatie in het dossier is ook niet gebleken dat Consument Uitvoerder ervan op de hoogte heeft gebracht dat Bureau [X] niet reageerde, terwijl de termijn van repliek naderde. Consument heeft Uitvoerder daarmee ook niet de gelegenheid geboden om zich daarover met Bureau [X] te verstaan. Naar het oordeel van de Commissie is het standpunt van Uitvoerder, dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, begrijpelijk.

4.3 De Commissie stelt vast dat Uitvoerder toestemming heeft gegeven om Bureau [X] in te schakelen. Van Uitvoerder mocht worden verwacht dat hij, vóórdat hij tot betaling van de declaraties van Bureau [X] zou overgaan, deze kritisch beoordeelde in het licht van de met Bureau [X] gemaakte tariefafspraak en de aard en omvang van de door Bureau [X] verrichte werkzaamheden. Die onderzoeksplicht is evenwel beperkt nu de zaak niet door Uitvoerder zelf, maar door de advocaten werd behandeld. Naar aanleiding van de op 21 maart 2019 ontvangen factuur heeft Uitvoerder actie ondernomen en Bureau [X] verzocht de nota te matigen tot de overeengekomen afspraken.

Meer kon van Uitvoerder niet worden verwacht. Daarbij is van belang dat Uitvoerder heeft gesteld, en niet voldoende door Consument gemotiveerd is betwist, dat de kosten van Bureau [X] redelijk zijn. Voorts is de Commissie van oordeel dat Consument, toen werd meegedeeld welk budget er nog openstond, kon en behoorde te beseffen dat er werkzaamheden door Bureau [X] waren verricht waar nog een factuur voor zou komen. Derhalve gaat de klacht van Consument over de kosten van Bureau [X] niet op.

De behandeling van het geschil door de advocaten en de rol van Uitvoerder

4.4 Uitvoerder heeft de behandeling van het geschil met de aannemer uitbesteed aan advocaten. Volgens artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden worden de opdrachten aan advocaten steeds namens een verzekerde gegeven. Nadat Uitvoerder de opdracht heeft verstrekt, komt een overeenkomst tussen Consument en de advocaten tot stand. Uitvoerder treedt dan niet als de rechtsbijstandverlener van Consument op. Uitvoerder was als financier van de rechtsbijstand van Consument in beginsel verplicht om de kosten van de betreffende advocaat te betalen tot het kostenmaximum. Dat beperkt de rol van Uitvoerder als het dossier is uitbesteed aan advocaten. Vergelijk de uitspraken van de Geschillencommissie van 17 april 2019, nr. 2019-282, 7 januari 2020, nr. 2020-023 en 16 januari 2020, nr. 2020-056.

4.5 De behandeling van de zaak was aan de advocaten overgedragen en de advocaten waren zelf verantwoordelijk voor de door hen gekozen strategie en gemaakte proceskeuzes, alsmede de kwaliteit van hun werk. Daarvoor zijn zij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De Commissie volgt Consument daarom niet waar zij Uitvoerder verantwoordelijk heeft gehouden voor de door Netwerkadvocaat 3 gemaakte keuze – voor zover op grond van de aannemingsovereenkomst Consument vrij stond het geschil bij de rechtbank aanhangig te maken – voor een procedure bij de Raad van Arbitrage en de daaruit voortvloeiende gevolgen. Vergelijk de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid van 30 oktober 2018, nr. 2018-063, te raadplegen op www.kifid.nl, en de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid van 26 april 2019, nr. 2019-309 en 18 december 2019, nr. 2019-1051.

4.6 Alleen als daartoe aanleiding was, had Uitvoerder actie moeten ondernemen. En dat heeft Uitvoerder in deze zaak gedaan. Nadat Consument op meerdere momenten had geklaagd over de voortgang, heeft Uitvoerder op deze momenten ook contact opgenomen met de advocaten over de behandeling van het dossier. Uitvoerder heeft daarnaast in overleg met Consument in mei 2017 het dossier overgedragen aan Netwerkadvocaat 3 toen Consument weer haar onvrede had geuit over Netwerkadvocaat 2. Meer kon van Uitvoerder niet worden verwacht. De Commissie is dan ook van oordeel dat Uitvoerder zijn verplichtingen op dit punt tegenover Consument is nagekomen.

4.7 Ten aanzien van de stelling van Consument dat de wisselingen van advocaten hebben geleid tot vertraging en tot hogere advocaatkosten omdat de advocaten zich telkens weer moesten inlezen, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie kan zich voorstellen dat deze wisselingen tot vertraging hebben geleid, maar uit de informatie in het dossier kan niet worden afgeleid dat de declaraties van de netwerkadvocaten in mindering zijn gebracht op het kostenmaximum. Dit is ook door Uitvoerder op de hoorzitting bevestigd. Consument heeft dus geen schade geleden door de wisselingen van de netwerkadvocaten.

4.8 Volgens Consument heeft Netwerkadvocaat 3 geen memorie van repliek opgesteld door het handelen van Uitvoerder. Daarom vordert Consument van Uitvoerder de in dit kader gemaakte kosten van de Advocaat. De Commissie ziet niet in dat Uitvoerder een fout heeft gemaakt doordat hij Netwerkadvocaat 3 heeft geïnformeerd over de keuze van Consument voor haar Advocaat, maar vindt dit juist begrijpelijk in het licht van het feit dat de RvA-procedure werd overgedragen aan de Advocaat en hij zelf verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zijn werk. Bovendien vindt de Commissie van belang dat Uitvoerder Consument al is tegemoetgekomen door het kostenmaximum van € 30.000,00 toe te passen, terwijl Consument op grond van de voorwaarden slechts recht had op € 8.000,00 omdat een advocaat bij de Raad van Arbitrage niet verplicht is. In dit licht leidt ook de omstandigheid dat Uitvoerder Consument op 26 februari 2019 heeft bericht dat het resterende bedrag € 20.201,00 was en dat hierin nog niet de factuur van Bureau [X] van 21 maart 2019 was meegenomen, niet tot de conclusie dat het redelijk is dat Uitvoerder bovenop het kostenmaximum van € 30.000,00 nog een aanvullende vergoeding moet betalen.

4.9 Uit het voorgaande volgt dat de klachten van Consument ongegrond zijn en haar vordering moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.