Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0634A

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Tussenuitspraak. Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over het staken van de rechtsbijstand in hun geschil met (de eigenaar van) een vakantiepark na toepassing van de geschillenregeling. De consumenten hebben de verzekeraar verzocht om inzage te geven in de communicatie met de scheidsrechter over de zaak en “het routekaartje” waar de scheidsrechter naar verwijst. De verzekeraar heeft niet gereageerd op het inzageverzoek. De commissie acht de informatie mogelijk relevant voor de beoordeling van deze klacht en beslist dat de verzekeraar de communicatie met de scheidsrechter over de zaak en “het routekaartje” in het geding moet brengen. Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen 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 consumenten hebben op 13 maart 2021 een chalet gekocht van (de eigenaar van) een vakantiepark.

Op een document dat door de consumenten en (de eigenaar van) het vakantiepark is ondertekend, staat voor zover relevant:

> *"U bent op de hoogte gebracht dat er heden plannen worden gemaakt om op ons park een jaarronde exploitatie te krijgen. Het park wordt binnen nu en 5 jaar geherstructureerd; er wordt geïnvesteerd in horeca, centrumvoorzieningen en verhuuraccommodaties. Heden is niet bekend wat de gevolgen zijn voor uw jaarplaats; of deze behouden kan blijven, moet worden verplaatst of moet worden stopgezet is nu nog niet bekend."*

2.2 Na aankondiging van een herstructurering, hebben de consumenten op 14 april 2021 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan, omdat zij vinden dat zij voor het sluiten van de overeenkomst niet door (de eigenaar van) het vakantiepark zijn geïnformeerd over de bij het vakantiepark al bekende herstructureringsplannen. De verzekeraar heeft de zaak in behandeling genomen en een jurist van de uitvoerder (hierna: jurist 1) heeft (de eigenaar van) het vakantiepark op 10 juni 2021 aangeschreven.

2.3 Nadat jurist 1 de consumenten heeft bericht over haar aanstaande vertrek bij de verzekeraar en de overdracht van hun dossier aan jurist 2, hebben de consumenten een klacht ingediend bij de verzekeraar. De consumenten hebben de verzekeraar verzocht om de behandeling van de zaak over te dragen aan een andere ervaren jurist van de verzekeraar (hierna: jurist 3). In de e-mail van de verzekeraar van 29 september 2021 staat voor zover relevant het volgende:

> *"Kort en goed is mevrouw [naam jurist 3] op dit moment niet beschikbaar om uw zaak over te nemen. Mocht het in de toekomst eventueel tot een procedure komen dan ontstaat een nieuwe situatie en kunt u alsnog verzoeken om inschakeling van mevrouw mr. [naam jurist 3]."*

2.4 De verzekeraar heeft vervolgens een andere jurist ingeschakeld (hierna: jurist 4). In de e-mail van jurist 4 van 22 november 2021 aan de consumenten staat voor zover relevant:

> *"Ik heb de zaak met een collega besproken. Uw zaak is niet volledig kansloos, dus ik ga [naam vakantiepark] weer een brief sturen namens u."*

2.5 De consumenten hebben het geschil met (de eigenaar van) het vakantiepark voorgelegd aan de Geschillencommissie Recreatie, die bij bindend advies van 4 oktober 2022, dat op 21 oktober 2022 is verzonden, de klacht ongegrond heeft verklaard. In de e-mail van de consumenten van 21 oktober 2022 aan jurist 4 staat voor zover relevant:

> *"We kunnen niet in beroep gaan tegen de uitspraak van de geschillencommissie.*
>
> *Wel kunnen we besluiten om binnen twee maanden na de uitspraak naar de rechter te stappen. De rechter kan de uitspraak vernietigen als hij deze niet redelijk vindt, bijvoorbeeld wanneer de commissie de redenen voor de uitspraak niet voldoende heeft toegelicht."*

2.6 In de e-mail van jurist 4 van 14 november 2022 aan de consumenten staat voor zover relevant:

> *"Twee weken geleden bespraken wij de teleurstellende uitspraak van de Geschillencommissie.*
>
> *Jouw klacht is volledig afgewezen; (...)*
>
> *Ik vertelde jou dat deze uitspraak bindend is voor beide partijen. Wel kunnen partijen ongedaanmaking van de uitspraak bij de kantonrechter vorderen binnen 2 maanden na, in jouw geval 21 oktober jl. Echter de rechter toetst de uitspraak slechts marginaal. Er wordt niet inhoudelijk naar de zaak gekeken, maar er wordt gekeken of er procedurele fouten zijn gemaakt. Er wordt gekeken of de uitspraak voldoende is gemotiveerd en of beide partijen voldoende zijn gehoord.*
>
> *Uit de uitspraak van de Geschillencommissie maak ik op dat aan deze formaliteits-beginselen is voldaan. Voor een procedure bij de kantonrechter bestaat dan ook geen redelijke kans op succes.*
>
> *Wij bespraken dat het wel wat vreemd is dat de Geschillencommissie construeert, bij gebrek aan onderbouwing door jou, dat de staanplaats als door jou opgezegd moet worden beschouwd, zodat jij geen aanspraak kan doen gelden op de verplaatsings-vergoeding. Ik stel voor om te proberen deze vergoeding alsnog te ontvangen van de wederpartij, op straffe van een gerechtelijke procedure. Onder ons gezegd, deze procedure ga ik niet voor je voeren want nogmaals, ik zie te weinig kans op succes.*
>
> *Ik stel voor het volgende te sturen naar [emailadres vakantiepark]. Graag verneem ik van je of je instemt."*

2.7 Per e-mail van 23 november 2022 hebben de consumenten jurist 4 laten weten dat zij graag willen dat de geschillenregeling wordt toegepast.

2.8 Jurist 4 heeft de consumenten in haar e-mail van 29 november 2022 bericht dat zij de zaak heeft voorgelegd aan een senior huurrecht jurist, tevens bedrijfsjurist van de verzekeraar. Ook hij is van mening is dat er in de zaak van de consumenten geen redelijke kans op succes is in een procedure bij de kantonrechter. In de e-mail heeft jurist 4 de consumenten aangeboden om de zaak tegen een bedrag van € 1.500,- af te kopen.

2.9 In de e-mail van de verzekeraar van 30 november 2022 aan de consumenten staat voor zover relevant:

> *"Als jij besluit de geschillenregeling te volgen, dan zal ARAG zoals gezegd jouw visie op de zaak en die van ARAG (van mij) aan een onpartijdige arbiter (externe advocaat) voorleggen.*

Omdat ik niet zeker ben of dit allemaal voor 21 december a.s. gaat lukken, raad ik jou aan de termijn, die afloopt op 21 december a.s., veilig te stellen. De zaak moet via een dagvaardingsprocedure bij de kantonrechter worden ingeleid.
Mijns inziens is een advocaat niet verplicht, maar je moet wel een deurwaarder inschakelen om de dagvaarding uit te laten brengen.

Ik verneem graag van je, opdat ik de procedure snel in gang kan zetten."

2.10 Hierna hebben partijen hebben met elkaar gecommuniceerd over de vraagstelling die in het kader van de geschillenregeling aan de scheidsrechter zal worden voorgelegd. Op 14 december 2022 heeft de verzekeraar de plaatselijke deken van de Orde van Advocaten verzocht om een advocaat aan te wijzen die in het kader van de geschillenregeling zal optreden als scheidsrechter.

2.11 Bij e-mail van 19 december 2022 heeft jurist 4 de consumenten er nogmaals op gewezen dat zij de termijn, die op 21 december 2022 afloopt, veilig moeten stellen.

2.12 De consumenten hebben zelf een deurwaarder kunnen vinden die op 21 december 2022 een dagvaarding heeft uitgebracht.

2.13 In de e-mail van de scheidsrechter van 22 december 2022 aan de verzekeraar, met een kopie aan de consumenten, staat voor zover relevant:

"Ik zie overigens ook iets van een dagvaarding maar heb daar geen betrokkenheid bij.

Ik houd het dus bij de opdracht bindend advies te geven over het geschil tussen u en verzekerde. Daarover zal ik u morgen of direct na 2e Kerstdag een routekaartje aangeven."

2.14 Per e-mail van 27 december 2022 heeft de scheidsrechter aan de consumenten gevraagd of wat hun betreft de door de verzekeraar aangeleverde stukken compleet zijn, of de omschrijving van het geschil correct is en of zij nog iets wensen toe te voegen.

2.15 De in het kader van de geschillenregeling ingeschakelde scheidsrechter heeft bij bindend advies van 13 januari 2023 geoordeeld dat de Geschillencommissie Recreatie de aangedragen argumenten heeft beoordeeld en dat niet kan worden gezegd dat er fouten, laat staan ernstige fouten, zijn gemaakt. De scheidsrechter volgt het standpunt van de verzekeraar.

2.16 Jurist 4 heeft de consumenten bij e-mail van 18 januari 2023 bericht dat er in de zaak geen recht op behandeling meer is, nu de scheidsrechter de verzekeraar in het gelijk heeft gesteld. Jurist 4 is daarom overgegaan tot sluiting van het dossier.

2.17 De consumenten kunnen zich niet vinden in het bindend advies van de scheidsrechter en het sluiten van het dossier. In hun e-mail van 10 februari 2023 verzoeken de consumenten jurist 4 inzage te geven in de communicatie met de scheidsrechter over de zaak en “het routekaartje” waar de scheidsrechter in zijn e-mail van 22 december 2022 naar verwijst.

2.18 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.19 De consumenten verwijten de verzekeraar dat hij de geschillenregeling te laat heeft opgestart. Al tijdens het telefoongesprek op 31 oktober 2022 hebben de consumenten jurist 4 laten weten dat ze de zaak willen voorleggen aan de rechter en dat zij gebruik willen maken van de geschillenregeling. Dit hebben zij tijdens het telefoongesprek van 23 november 2022 nogmaals bevestigd maar de verzekeraar heeft pas op 14 december 2022 een verzoek bij de plaatselijke deken van de Orde van Advocaten ingediend om een scheidsrechter aan te wijzen. Pas op 3 januari 2023 heeft de verzekeraar de consumenten bericht dat de deken op 15 december 2022 mr. [naam scheidsrechter] bereid had gevonden om een bindend advies uit te brengen. De consumenten vinden dat niet is voldaan aan de formele vereisten voor het indienen van hun zaak bij de scheidsrechter. De uiterlijke termijn is verstreken en om deze reden is de scheidsrechter dan ook niet-ontvankelijk. De consumenten vinden dat hun zaak daarom niet vatbaar is voor beoordeling middels een bindend advies van een scheidsrechter. Bovendien is hierdoor de consumenten de mogelijkheid ontnomen om een keuze te maken uit de mogelijkheden die artikel 17 van de voorwaarden biedt als de scheidsrechter vooral de verzekeraar gelijk geeft.

2.20 Daarnaast vinden de consumenten dat de verzekeraar verantwoording moet afleggen voor het innemen van het haalbaarheidsstandpunt. Het komt op de consumenten over dat de verzekeraar inziet dat er sprake is van een complex dossier en daarom het standpunt heeft ingenomen dat er geen redelijke kans op succes is waardoor hij op grond van de voorwaarden geen rechtshulp hoeft te verlenen.

2.21 Naar de commissie begrijpt, trekken de consumenten de onafhankelijkheid en deskundigheid van de scheidsrechter in twijfel. De consumenten stellen dat zij niet zijn geïnformeerd over een e-mail van 22 december 2022 van de scheidsrechter. Wat betreft de deskundigheid voeren de consumenten aan dat de scheidsrechter in zijn bindend advies refereert aan de Geschillencommissie Recron terwijl die niet bestaat en dat hij niet op de hoogte is van algemene informatie over de recreatiesector. Daarnaast heeft de verzekeraar niet gereageerd op het verzoek van de consumenten om inzage te krijgen in de communicatie met de scheidsrechter over de zaak en “het routekaartje”.

2.22 De consumenten vinden dat de verzekeraar de rechtshulp voor het geschil met (de eigenaar van) het vakantiepark niet mocht beëindigen en dat zij door het handelen van de verzekeraar in hun belangen zijn geschaad.

Naar de commissie begrijpt, vorderen de consumenten dat de verzekeraar hun (verdere) rechtshulp biedt voor de procedure bij de kantonrechter om de uitspraak van de Geschillencommissie Recreatie te vernietigen.
Daarnaast vorderen de consumenten dat de verzekeraar:
- een redelijke schadevergoeding aan hen betaalt van € 6.000,- en
- de overige kosten van de dagvaardingsprocedure aan hen betaalt dat neerkomt op een bedrag van € 222,93 omdat de verzekeraar uit coulance het spoedtarief van de deurwaarder wel heeft vergoed.

De consumenten vorderen hierover ook de wettelijke rente vanaf 12 mei 2023.

Het verweer

2.23 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie (van Kifid) moet beoordelen of de verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en of de verzekeraar de rechtsbijstand aan de consumenten mocht staken.

3.2 De consumenten hebben aangevoerd dat de verzekeraar niet heeft voldaan aan hun verzoek om inzage van 10 februari 2023. De commissie kan de consumenten volgen op dit punt. Uit het klachtdossier blijkt niet dat de verzekeraar heeft gereageerd op het inzage-verzoek. In zijn verweerschrift is de verzekeraar daar ook niet op ingegaan, ondanks het verzoek van Kifid dat te doen. De commissie acht de door de consumenten gevraagde informatie mogelijk relevant voor de beoordeling van deze klacht. Zij beslist daarom dat de verzekeraar de communicatie met de scheidsrechter over de zaak en het “routekaartje” binnen twee weken na de datum van deze tussenuitspraak aan de commissie moet doen toekomen.

4. De beslissing

De commissie:
- beslist dat de verzekeraar binnen drie weken na de datum van deze tussenuitspraak een kopie van de communicatie met de scheidsrechter over de zaak en het “routekaartje” aan de commissie moet doen komen;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening – voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

17. Als u het niet met ons eens bent

Wij vinden het belangrijk om uw conflict goed te behandelen. Toch kan het gebeuren dat u het niet met ons eens bent over de juridische stappen die wij willen nemen. Of dat wij vinden dat het resultaat dat u wilt bereiken geen redelijke kans van slagen heeft. Kunnen u en wij het daarover niet met elkaar eens worden? Dan gebeurt het volgende:
- In overleg met u maken wij een brief. Daarin formuleren we precies uw standpunt en ons standpunt.
- Wij vragen de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een scheidsrechter aan te wijzen. Dat is altijd een onafhankelijke advocaat.
- Wij sturen de brief met uw en ons standpunt naar de scheidsrechter. Ook krijgt hij van ons alle informatie die belangrijk is om ons meningsverschil te kunnen beoordelen.
- De scheidsrechter beslist met deze informatie wie er gelijk heeft, u of wij. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- Wat de scheidsrechter ook beslist, u en wij moeten ons aan zijn beslissing houden.

Wij betalen de scheidsrechter. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat we vergoeden.

Is de scheidsrechter het met ons eens?
Als de scheidsrechter vooral ons gelijk geeft, zijn er twee mogelijkheden.
1. Wij behandelen uw conflict zoals wij eerder hadden voorgesteld.
2. U wilt het conflict behandelen zoals u denkt dat het goed is. U betaalt de kosten daarvan zelf. Maar bereikt u op deze manier het resultaat dat u wilde? En is dat resultaat definitief? Dan betalen we u alsnog de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.

Is de scheidsrechter het met u eens?
Als de scheidsrechter vooral u gelijk geeft, behandelen wij uw conflict zoals de scheidsrechter heeft geadviseerd. Schakelen we voor de verdere behandeling een advocaat in? Dan mag u kiezen wie dat wordt. U mag alleen niet kiezen voor de scheidsrechter en ook niet voor iemand die voor zijn kantoor werkt. We betalen de kosten waarvoor u bij ons verzekerd bent.