Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1020

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, dr. mr. K. Engel, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 juli 2021
Ingediend door	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 ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	2 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de uitvoerder zijn toezegging om een zaak tegen de [gemeente] op te pakken niet is nagekomen. De commissie oordeelt dat de uitvoerder de zaak wel heeft opgepakt, maar vervolgens het standpunt heeft ingenomen dat een procedure tegen de [gemeente] geen redelijke kans van slagen heeft. De uitvoerder is niet gehouden om een (gerechtelijke) procedure tegen de [gemeente]te voeren. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. 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 en de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de uitvoerder, 5) de pleitaantekeningen van de consument ten behoeve van de zitting van 19 januari 2022 en 6) de pleitaantekeningen van de consument ten behoeve van de zitting van 7 september 2022.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 januari 2022. Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. S.W.A. Kelterman en mr. K. Engel naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd. Vervolgens zijn partijen opnieuw opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 7 september 2022. Op beide hoorzittingen was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder was op beide zittingen de heer mr. [naam] aanwezig.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument was ten tijde van onderhavige klachtprocedure voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand overgedragen aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) zijn de 'Voorwaarden ARAG ProRechtPolis Particulier juli 2015' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft in 2019 een klacht ingediend bij Kifid over de uitvoerder. Op 18 juni 2020 heeft een digitale zitting plaatsgevonden, waarbij partijen met elkaar een regeling hebben getroffen. Over de uitvoering van deze regeling hebben partijen na de zitting per e-mail met elkaar gecorrespondeerd over de formulering van de rechtshulp-vraag in een geschil tussen de consument en de [gemeente]. Op 24 juni 2020 heeft de uitvoerder de consument, voor zover relevant, als volgt bericht:

> *'In aansluiting op de zitting van 18 juni jl. vat ik nog even kort samen, wat wij hebben afgesproken. Ik zal voor u een verzoek indien bij het Servicecenter van ARAG voor nieuwe rechtsbijstand. Omdat het voor u lastig is precies aan te geven wat u wilt, is afgesproken dat ik u hierbij zou helpen. Ik formulier uw rechtsbijstandvraag aldus:*
>
> *De heer [naam consument] is van mening dat de gemeente [gemeente]onjuiste gegevens ten aanzien van verzekerde heeft vastgelegd, (…) Verzekerde is van dat de gemeente onrechtmatig heeft gehandeld. De vastgelegde informatie is onjuist. verzekerde wil de informatie laten doen rectificeren en wil weten met welke derden de informatie is gedeeld, dit benevens (immateriële) schadevergoeding. (…)'*

2.3 De uitvoerder heeft vervolgens dekking verleend en de zaak in behandeling genomen. Op enig moment heeft de uitvoerder het standpunt ingenomen dat hij op basis van de gegevens in het dossier geen mogelijkheden ziet om een procedure te starten tegen de [gemeente]. De consument was het niet eens met dit standpunt, waarna de uitvoerder (uiteindelijk) met instemming van de consument de geschillenregeling heeft uitgevoerd. De plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten heeft een scheidsrechter aangewezen. De scheidsrechter heeft bij bindend advies van 6 juli 2021 geconcludeerd dat een procedure tegen de [gemeente] geen redelijke kans van slagen heeft.

2.4 Op 12 juli 2021 heeft de uitvoerder de consument per e-mail bericht dat hij het dossier zal gaan sluiten, omdat de scheidsrechter het eens is met het standpunt van de uitvoerder.

De klacht en vordering

2.5 De klacht van de consument komt erop neer dat de uitvoerder zijn toezegging om een zaak op te pakken tegen de [gemeente] niet is nagekomen.

De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat de uitvoerder de zaak opnieuw in behandeling moet nemen en namens hem een (gerechtelijke) procedure moet voeren tegen de [gemeente]. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument, kort en bondig geformuleerd, het volgende aangevoerd.

2.6 De consument is van mening dat de uitvoerder hem onvoldoende heeft bijgestaan in het geschil met de [gemeente]. In dit verband stelt de consument dat de uitvoerder bij de gemeente [gemeente] alleen vragen heeft gesteld in het kader van de AVG en de onrechtmatige daad verder buiten beschouwing heeft gelaten. Het door de uitvoerder ingenomen standpunt is onvolledig en onjuist en de consument heeft nog veel vragen die onbeantwoord zijn gebleven. Het is voor de consument duidelijk dat de uitvoerder vanaf het begin al niets voor hem wilde doen. Volgens de consument heeft de uitvoerder hem in de waan gelaten dat hij de consument serieus zou helpen. Hierdoor heeft de consument het gevoel dat de uitvoerder hem wil tegenwerken en hij aan het lijntje wordt gehouden. De op de zitting van 18 juni 2020 gedane toezegging om het geschil met de [gemeente] te behandelen, is niet nagekomen. Als de consument had geweten dat de uitvoerder alsnog zou afhaken, was hij nooit akkoord gegaan met het intrekken van zijn eerdere klacht bij Kifid, aldus de consument.

Het verweer

2.7 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Zitting 7 september 2022

3.1 Tijdens de digitale zitting van 7 september 2022 heeft de consument desgevraagd kenbaar gemaakt dat zijn klacht is beperkt tot de toezegging door de uitvoerder om een zaak op te pakken tegen de [gemeente]. Na de hoorzitting heeft de consument de commissie met zoveel woorden verzocht om in haar uitspraak ook een oordeel te geven over de redelijke kans van slagen én over de invloed die de uitvoerder volgens de consument heeft gehad bij de opzegging van de rechtsbijstandverzekering door de verzekeraar gedurende de klachtprocedure bij Kifid. De commissie heeft het verzoek van de consument afgewezen. Daarom zal de commissie alleen beoordelen of de uitvoerder zijn toezegging om het geschil met de [gemeente] op te pakken niet is nagekomen en, als dat zo is, of de vordering van de consument moet worden toegewezen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit hierna toe.

De uitvoerder is zijn toezegging nagekomen

3.2 De consument heeft aangevoerd dat de uitvoerder zijn toezegging om een zaak op te pakken tegen de [gemeente] niet is nagekomen. Uit de e-mail van de uitvoerder van 24 juni 2020 blijkt dat de uitvoerder heeft aangegeven dat hij een verzoek zal indienen bij het Servicecenter van de uitvoerder voor nieuwe rechtsbijstand en dat de uitvoerder hem heeft geholpen bij het formuleren van de rechtsvraag. De uitvoerder heeft vervolgens dekking verleend voor de zaak. De commissie stelt vast dat de uitvoerder in die zin zijn toezegging om een zaak op te pakken tegen de gemeente is nagekomen.

3.3 Voor zover de consument heeft begrepen dat met 'oppakken' bedoeld was dat de uitvoerder een (gerechtelijke) procedure tegen de [gemeente] zou voeren, overweegt de commissie als volgt. De omstandigheid dat de uitvoerder dekking heeft verleend voor de zaak tegen de [gemeente], brengt echter niet mee dat de uitvoerder gehouden was om direct te gaan procederen en de redelijke kans op succes niet (meer) hoefde te beoordelen. Dit is slechts anders indien partijen hierover andere afspraken zouden hebben gemaakt. Uit de door de consument verstrekte stukken blijkt echter niet dat dit het geval is geweest. Het tegendeel blijkt uit de klachtbrief van de consument van 16 maart 2021. Op de eerste pagina van deze klachtbrief heeft de consument een e-mail van 17 juli 2020 als volgt geciteerd: '*Als de zaak gedekt is, zult u verder de haalbaarheid van de zaak met uw behandelaar moeten bespreken*'.

De uitvoerder mocht de geschillenregeling toepassen

3.4 De uitvoerder heeft op enig moment het standpunt ingenomen dat hij op basis van de gegevens in het dossier geen mogelijkheden zag om een procedure te starten tegen de [gemeente]. Het staat de uitvoerder vrij om een dergelijk standpunt in te nemen. Voor de situatie waarin de consument het met dit haalbaarheidsoordeel niet eens is, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in artikel 17 van de voorwaarden. In dit geval is de geschillenregeling toegepast en is het geschil voorgelegd aan een scheidsrechter. Bij bindend advies van 6 juli 2021 heeft de bindend adviseur geoordeeld dat een procedure tegen de [gemeente] geen redelijke kans van slagen heeft.

De uitvoerder hoeft niet namens de consument te procederen tegen de [gemeente]

3.5 Het voorgaande brengt mee dat de uitvoerder niet verplicht is om de zaak verder op te pakken en dus ook niet kan worden gehouden om namens de consument een (gerechtelijke) procedure te voeren tegen de [gemeente]. Het staat de consument vrij om zelf een (gerechtelijke) procedure te voeren. De uitvoerder heeft in dit verband nog opgemerkt dat de consument in dat geval de kosten daarvoor zelf betaalt en als hij het door hem gewenste resultaat behaalt, de uitvoerder alsnog de redelijke en noodzakelijke kosten tot aan de polislimiet zal betalen.

Conclusie

3.6 De commissie concludeert dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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 verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden ARAG ProRechtPolis Particulier juli 2015

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.