Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0898

(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. A. Boer, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	18 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat een fout heeft gemaakt, als gevolg waarvan de consument schade lijdt. Hij vindt dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor rechtsbijstand door de advocaat en vordert vergoeding van zijn schade. De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor het werk van de ingeschakelde advocaat. De uitvoerder is op grond daarvan niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade. Voor de overige vorderingen is geen grondslag aanwezig. De commissie wijst de vorderingen af.

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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

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 consument kon in maart 2020 vanwege de uitbraak van corona niet naar de door hem gehuurde vakantiewoning in Lanzarote reizen.

De consument had toen in overleg met de aanbieder van de vakantiewoning afgesproken om op een later moment gebruik te maken van de vakantiewoning.

2.2 Omdat de consument nog geen vakantie wilde plannen en ook nog geen goede vluchten kon vinden, heeft hij zich op 18 juni 2020 tot de uitvoerder gewend met de vraag of hij van de aanbieder van de vakantiewoning de betaalde huursom kon terugvorderen. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak op 22 juni 2020 aan een advocaat van een netwerkkantoor uitbesteed. Volgens de behandelend advocaat was het mogelijk om de huursom terug te vorderen. De consument heeft op basis van dit advies bij de aanbieder van de woning restitutie van het betaalde bedrag gevorderd. De aanbieder heeft het verzoek van de consument afgewezen. Vervolgens is gebleken dat de advocaat bij zijn advies ten onrechte ervan was uitgegaan dat de consument een pakketreis had aangeschaft, waarbij wel aanspraak gemaakt zou kunnen worden op restitutie. Tussen de consument en de advocaat is vervolgens veelvuldig gecorrespondeerd. Dit heeft ertoe geleid dat met de tussenkomst van de advocaat een regeling met de aanbieder van de vakantiewoning is getroffen, welke inhield dat de consument vóór 7 oktober 2021 alsnog gebruik kon maken van de vakantiewoning. De advocaat heeft vervolgens zijn dossier gesloten.

2.3 De consument heeft de aanbieder van de vakantiewoning in juni 2021 benaderd met het verzoek om in de periode van ongeveer 27 september 2021 t/m 17 oktober 2021 gebruik te maken van de vakantiewoning. De aanbieder van de vakantiewoning heeft dit verzoek afgewezen omdat de woning inmiddels niet meer beschikbaar was en omdat de gemaakte afspraak was dat de consument alleen in de periode vóór 7 oktober 2021 gebruik kon maken van de woning.

2.4 De consument heeft per e-mail van 13 oktober 2022 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de dienstverlening door de advocaat. De uitvoerder heeft de klacht van de consument doorgestuurd naar de klachtfunctionaris van het netwerkkantoor. Hoewel de klachten-functionaris van het advocatenkantoor per e-mail van 25 november 2022 heeft erkend dat de advocaat heeft aangenomen dat sprake was van een pakketreis en dat achteraf onjuist bleek te zijn, betwist zij dat dit tot de door de consument gestelde schade heeft geleid, omdat immers alsnog een regeling is getroffen.

2.5 De consument heeft de uitvoerder verzocht om een eigen standpunt over zijn klacht in te nemen. Het klachtenteam van de uitvoerder heeft bij brief van 26 april 2023 het standpunt ingenomen dat de uitvoerder niet aansprakelijk is voor eventuele fouten van de advocaat. De consument heeft vervolgens bij de uitvoerder een beroep op de geschillenregeling gedaan. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen omdat de consument op grond van de voorwaarden geen beroep kan doen op de geschillenregeling om de kwaliteit van de geleverde rechtshulp te laten toetsen.

De klacht en vorderingen

2.6 De consument stelt de uitvoerder aansprakelijk voor de fout die de advocaat heeft gemaakt en vordert vergoeding van zijn schade. De consument heeft zijn schade in zijn brief van 6 maart 2024 begroot op € 11.021,69, bestaande uit een vergoeding van de kosten van de misgelopen reis (€ 4.346,43), de tijd die hij aan de behandeling van de zaak heeft moeten besteden (42 uur x € 102,50 excl. btw = € 4.305,-), immateriële schade (€ 2.000,-) en premierestitutie over de jaren 2020 t/m 2023 (3 x € 123,42 = € 370,26).

2.7 De consument voert ter onderbouwing van zijn vorderingen de volgende argumenten aan. Het had voor de advocaat direct duidelijk moeten zijn dat de consument geen pakketreis had en om die reden formeel geen recht had op een teruggave van de huursom van de vakantiewoning. De klachtfunctionaris van het netwerkkantoor heeft ook erkend dat de advocaat een verkeerde inschatting heeft gemaakt, als gevolg waarvan de consument geheel onnodig in een geschil met de aanbieder van de vakantiewoning terecht is gekomen. De consument heeft veel tijd moeten besteden aan de e-mailwisselingen met de verschillende partijen. De consument vindt dat de uitvoerder verantwoordelijk blijft voor de kwaliteit van de door de advocaat geleverde diensten.

2.8 De consument heeft de uitvoerder verzocht om gebruik te mogen maken van de geschillenregeling. Een onafhankelijke scheidsrechter kan namelijk een rol spelen in de beoordeling van de ingediende klacht. De uitvoerder heeft het beroep van de consument op de geschillenregeling echter afgewezen. Daarmee heeft de uitvoerder zijn eigen klacht-procedure niet volledig doorlopen.

2.9 Het zou de uitvoerder sieren om de betaalde jaarpremie van 2020 t/ 2023 volledig te restitueren, nu tegenover de premiebetaling staat dat de advocaat een beroepsfout heeft gemaakt.

Het verweer

2.10 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten en voor zover dat het geval is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat

3.2 De consument vindt dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor eventuele fouten van de ingeschakelde advocaat en dat de uitvoerder de daaruit ontstane schade moet vergoeden. Uitgangspunt is echter dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Dit brengt mee dat de door de advocaat gemaakte fout niet aan de uitvoerder kan worden toegerekend en dat de uitvoerder niet aansprakelijk is voor de als gevolg van de fout van de advocaat eventueel door de consument geleden schade. De door de consument gestelde schade als gevolg van de vermeende beroepsfout van de advocaat, bestaande uit de kosten van de vakantiewoning, de immateriële schade en de door de consument bestede tijd, komt daarom niet voor vergoeding in aanmerking.

Voor premierestitutie bestaat geen grond

3.3 Uit de stukken blijkt dat de consument een beroep heeft gedaan op zijn rechtsbijstand-verzekering en dat de uitvoerder hem vervolgens rechtshulp heeft verleend. Daarmee is de uitvoerder zijn verplichtingen nagekomen. Alleen al om deze reden is premierestitutie niet aan de orde.[2] Ten overvloede overweegt de commissie dat niet de uitvoerder maar de verzekeraar de premiebedragen heeft geïncasseerd.

De geschillenregeling is niet van toepassing

3.4 De consument klaagt ook dat de uitvoerder zijn beroep op de geschillenregeling heeft afgewezen. De commissie stelt vast dat de in artikel 26 van de verzekeringsvoorwaarden (LEX-RV-01-221) opgenomen geschillenregeling geen onderdeel vormt van de interne klachtprocedure en alleen ziet op een verschil van mening tussen de consument en de uitvoerder over de juridische aanpak van de zaak. Bijvoorbeeld wanneer de consument het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid van het door de consument beoogde resultaat of over de te nemen juridische stappen. In de onderhavige kwestie is daarvan geen sprake. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument om gebruik te maken van de geschillenregeling dan ook mogen afwijzen.

---

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4 en GC Kifid 2023-0408, overweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie ook GC Kifid 2023-0967, te vinden op www.kifid.nl.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 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 bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering

Algemeen (LEX-RV-01-221)

Klachten

26. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.
Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

(...)