Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-682
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 oktober 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 17 oktober 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een geschil met een autoherstelbedrijf. Consument heeft haar personenauto naar aanleiding van een inbraakschade laten herstellen. De rechtsbijstanduitvoerder is in de veronderstelling dat Consument klaagt dat het herstelbedrijf bij het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden lakschade aan haar voertuig heeft veroorzaakt. De rechtsbijstanduitvoerder stelt zich op het standpunt dat vooralsnog geen sprake is van een haalbare zaak. Tijdens de zitting blijkt echter dat ook de lakschade het gevolg is van de inbraak. Aangezien inbraakschade onder de dekking van de autoverzekering valt, is de autoverzekeraar van Consument bereid hiervoor dekking te bieden en de herstelkosten te vergoeden. Consument wenst van Rechtsbijstanduitvoerder evenwel voor de bestede tijd en de inzet een aanvullend bedrag te ontvangen. De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder geen verwijt treft en dat Consument de door haar gestelde schade onvoldoende heeft onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de brief van Consument van 24 januari 2017;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de e-mailberichten van Rechtsbijstanduitvoerder van 21 en 23 juni 2017;
- de e-mailberichten van Consument van 22 en 23 juni 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. De uitvoering van de verzekerde rechtsbijstand is conform de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden aan Rechtsbijstanduitvoerder overgedragen.

2.2 Bij e-mailbericht van 16 september 2016 heeft Consument een beroep op de dekking van de rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een geschil met [..garage..] over het aan haar auto uitgevoerde schadeherstel.

2.3 Op 29 september 2016 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument medegedeeld dat uit de overgelegde stukken niet is gebleken dat sprake is van meer of andere schade aan de auto dan de gemelde schade aan de voorruit. [..garage..] had deze ruitschade conform opdracht naar behoren hersteld. Voor zover Consument bij het ophalen van het voertuig had geconstateerd dat niet alle schade was hersteld, dan wel bij de reparatie schade was toegebracht, lag het volgens Rechtsbijstanduitvoerder op de weg van Consument dit direct aan de orde te stellen.

2.4 Bij e-mailbericht van 3 oktober 2016 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument geïnformeerd dat de kans om succesvol tegen [..garage..] op te treden nihil was, omdat Consument de beschadiging van de lak had laten herstellen zonder het herstelbedrijf aansprakelijk te stellen.

2.5 Consument was het niet eens met het standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder en diende op 3 oktober 2016 een klacht in bij directie van Rechtsbijstanduitvoerder. Consument deed daarbij een beroep op de in de verzekeringsvoorwaarden genoemde geschillenregeling.

2.6 Rechtsbijstanduitvoerder heeft dit verzoek afgewezen omdat op dat moment geen sprake was van een meningsverschil over de behandeling van de zaak. Het betrof immers een mogelijk conflict tussen Consument en [..garage..].

2.7 Ter zitting heeft Consument toegelicht dat de autoruit als gevolg van een inbraak was beschadigd. [..garage..] had conform opdracht de schade aan de autoruit hersteld maar niet de krassen die als gevolg van de inbraak aan het portier waren ontstaan. Consument heeft de schade inmiddels voor een bedrag van € 350,00 laten herstellen. Aangezien het een onderdeel van de inbraakschade betreft, heeft de Commissie Rechtsbijstanduitvoerder op de zitting verzocht te onderzoeken in hoeverre de schade alsnog door Verzekeraar uit hoofde van de gesloten autoverzekering kan worden vergoed.

2.8 Bij e-mailbericht van 21 juni 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder het Klachteninstituut kenbaar gemaakt dat Verzekeraar bereid is gevonden Consument het door haar betaalde schadebedrag van € 350,00 te vergoeden. De uitkering wordt evenwel tegen finale kwijting gedaan, waarbij Consument dient te verklaren dat de klacht tegen Rechtsbijstanduitvoerder over het geschil met [..garage..] wordt ingetrokken.

2.9 Als reactie hierop heeft Consument het aanbod afgewezen en een tegenvoorstel van € 1.000,00 gedaan.

2.10 Bij e-mailbericht van 23 juni 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder het voorstel van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert van Rechtsbijstanduitvoerder een vergoeding van € 1.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan zij schade lijdt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft zelf gedurende enkele uren de glasscherven uit de auto verwijderd. Daarnaast heeft Consument diverse schadeherstelbedrijven benaderd voor het uitbrengen van een prijsopgave. Dit heeft haar minstens een dag gekost. Daarnaast heeft het brengen en het ophalen van de auto bij het herstelbedrijf naast brandstof ook de nodige tijd gekost.
- Consument heeft veel tijd besteed aan de communicatie met [..garage..], Rechtsbijstanduitvoerder en Kifid. Deze kostbare tijd had Consument liever anders besteed. Daarnaast heeft Consument extra kosten, zoals administratiekosten en telefoonkosten, moeten maken.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument gedurende de behandeling van de zaak niet serieus genomen.
- Voor zover Consument gebruik zou maken van de geschillenregeling, zouden de kosten voor Rechtsbijstanduitvoerder vele malen hoger zijn.

Verweer van Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder ziet kort gezegd geen aanleiding Consument tegemoet te komen door haar, naast de vergoeding door Verzekeraar van de materiële schade van € 350,00, een aanvullend bedrag toe te kennen.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder gehouden is Consument een aanvullende vergoeding toe te kennen.

4.2 Eerst tijdens de zitting is duidelijk geworden dat de inmiddels herstelde lakschade aan het portier van de auto niet door [..garage..] was veroorzaakt maar onderdeel van de inbraakschade was. Naar het oordeel van de Commissie was in onderhavig geval sprake van een misverstand. Voor zover Rechtsbijstanduitvoerder de feitelijke situatie eerder duidelijk was geweest, had hij Consument kunnen wijzen op de mogelijkheid de schade op de dekking van de autoverzekering te claimen. Nu de autoverzekeraar alsnog bereid is gevonden de gemaakte herstelkosten te vergoeden, rest de vraag of Consument recht heeft op een vergoeding van de door haar bestede tijd en de gemaakte kosten voor onder meer de verzending van correspondentie.

4.3 De Commissie kan zich voorstellen dat Consument ongemak en frustratie heeft ervaren als gevolg van het feit dat zij haar tijd anders heeft dienen te besteden dan zij in eerste instantie voor ogen had. Dit brengt echter niet op voorhand mee dat Rechtsbijstanduitvoerder zonder meer gehouden is tot een financiële compensatie.

Een uitgangspunt van het Nederlands rechtssysteem is dat een ieder zijn schade draagt, tenzij er gronden zijn om de schade op de veroorzaker te verhalen. Partijen hebben immers in algemene zin in het maatschappelijk verkeer enige overlast van elkaar te dulden. Alleen wanneer de omvang van de schade voldoende is komen vast te staan en tevens is aangetoond dat de schade het gevolg is van de tekortkoming van de wederpartij bestaat voldoende rechtsgrond om die schade te kunnen verhalen. Daarvan is in dit geval geen sprake. Consument heeft de door haar gestelde schade van € 1.000,00 onvoldoende onderbouwd. Daarnaast is niet komen vast te staan dat de gestelde schade daadwerkelijk het gevolg is van het handelen dan wel het nalaten rechtsbijstanduitvoerder.

4.4 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Rechtsbijstanduitvoerder geen enkel verwijt treft en niet gehouden is Consument enige financiële vergoeding toe te kennen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.