Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0703

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en zijn partner, verder te noemen de consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk bindend advies
Uitkomst	Gedeeltelijk niet behandelbaar en gedeeltelijk vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met een scheepswerf over de verkoop en inbouw van een hekschroef. De consument en de uitvoerder hebben in maart 2022 tegen finale kwijting overeenstemming bereikt over de afkoop van dat geschil. De consument vindt dat hij op verkeerde gronden akkoord is gegaan met de afkoop. De commissie oordeelt dat de consument en de uitvoerder een rechtsgeldige vaststellingsovereenkomst hebben gesloten tegen finale kwijting. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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 en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de aanvulling op het verweerschrift van de uitvoerder; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van de uitvoerder en 7) de laatste reactie van de consument.

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 heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 De consument is eigenaar van een boot. Hij heeft een beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor een geschil met een scheepswerf over de verkoop en inbouw van een hekschroef omdat deze niet goed samenwerkt met de boegschroef. In de e-mail van de consument van 10 september 2021 aan de uitvoerder staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Daar [naam scheepswerf] op geen enkele wijze bereid is om met ons naar een oplossing te zoeken, [naam scheepswerf] voorgesteld om ons financieel tegemoet te komen. Zodat we bij een ander bedrijf kunnen aankloppen om naar een passende oplossing te zoeken. Het gevraagde bedrag van €3000,00 leek mij en lijkt me nog steeds alleszins redelijk, daar of de hek- of boegschroef vernieuwd dient te worden of bekeken moet worden of een proportionele geregelde boeg-/ hekschroef een oplossing kan gaan bieden.*
> *(...)*
> *Daar het vertrouwen in deze firma inmiddels tot ver onder het nulpunt is gedaald, lijkt het onzes inziens het beste, dat de firma [naam scheepswerf] geen werkzaamheden meer voor ons uitvoert maar ons financieel ondersteunt [€3000,00], zodat we met een ander bedrijf in zee kunnen gaan om de nu niet goed functioneerde boeg-hekschroef installatie alsnog naar behoren te laten functioneren.*
> *(...)"*

2.3 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de behandeling van de zaak is uitbesteed aan een externe advocaat.

2.4 Op 17 januari 2022 heeft de externe advocaat de uitvoerder bericht dat het noodzakelijk is om een deskundige in te schakelen om vast te stellen of de scheepswerf de consument een verkeerde hekschroef heeft verkocht.

2.5 In de e-mail van 17 februari 2022 van de externe advocaat aan het expertisebureau staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Onze client, de heer [naam van de consument], heeft u eerder benaderd voor het uitvoeren van een expertiseopdracht inzake de in zijn vaartuig geplaatste hekschroef.*
> *(...)*
> *Kunt u met behulp van de specificaties van het vaartuig van de heer [naam van de consument] rekenkundig onderbouwen of de geadviseerde en ingebouwde hekschroef van 80 kgf al dan niet geschikt is voor het in samenwerking met de boegschroef van 50 kgf in gecombineerd bedrijf uitvoeren van zijdelingse vaarbewegingen? Indien u tot de conclusie komt dat de stuwkracht van de geïnstalleerde hekschroef niet geschikt is voor het vaartuig, vernemen wij ook graag -onderbouwd- in welke range van vermogen een voor het vaartuig van de heer [naam van de consument] geschikte hekschroef zich zou moeten bevinden.*
> *(...)"*

2.6 Het expertisebureau laat de externe advocaat, met een kopie aan de consument, bij e-mail van 24 februari 2022 weten dat er op korte termijn geen capaciteit beschikbaar is voor de expertiseopdracht. Daarnaast vindt het expertisebureau de kosten van het expertise-onderzoek, een bedrag van € 1.750,- tot € 2.000,-, niet in verhouding staan tot de prijs van een hekschroef online die ongeveer € 1.550,- is.

2.7 In zijn e-mail van 28 februari 2022 heeft de externe advocaat de uitvoerder het volgende geschreven:

> *"(...)*
> *Zoals vanmiddag besproken stuur ik je hierbij het antwoord van [naam expertisebureau] We bespraken dat de optie van afkopen voor cliënt met het oog op de direct voorzienbare kosten mogelijk voor alle partijen efficiënter en voordeliger is.*
>
> *[naam] geeft desgevraagd aan dat zij de verwachte kosten voor de berekening ramen tussen EUR 1.750 en EUR 2.000 exclusief btw.*
>
> *Kun je mij laten weten voor welk bedrag Achmea bereid is dit dossier af te kopen? Dan bespreek ik dit vervolgens met cliënt – met de kanttekening dat dit gepaard gaat met finale kwijting.*
> *(...)"*

2.8 In de e-mail van de consument van 1 maart 2022 aan de externe advocaat staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Ik begrijp niet wat er mis is gegaan na ons gesprek van gisteren.*
> *Niet beter te weten hadden we afgesproken, dat u contact zou zoeken met mijn rechtsbijstandverzekering Achmea, om hen te vragen of zij al dan niet akkoord gingen met mijn eenmalige aanbood om het verder procederen af te kopen voor €2000,00 i.p.v. € 3000,00.*
> *Wanneer zij dat zouden weigerden, zou u bij mij terugkomen om te overleggen hoe verder te gaan.*
> *(...)"*

2.9 De uitvoerder heeft de externe advocaat per e-mail van 3 maart 2022 bericht dat hij bereid is om de consument schadeloos te stellen voor een bedrag van € 2.000,- tegen finale kwijting.

2.10 In de e-mail van de externe advocaat aan de consument van 4 maart 2022 staat voor zover relevant:

> *"(...) Zoals gisteren ook besproken is uw rechtsbijstandsverzekeraar bereid u schadeloos te stellen voor een geldbedrag van EUR 2.000 ten aanzien van het geschil tussen u en [naam scheepswerf].*

Daarnaast bespraken we dat u finale kwijting aan uw rechtsbijstandsverzekeraar verleent indien u akkoord gaat met bovenstaand voorstel. Dit betekent dat u hierna niets meer van uw rechtsbijstandsverzekeraar te vorderen heeft ten aanzien van dit geschil en wij u na betaling van dit bedrag ook niet meer zullen bijstaan. U kunt hier op een later moment niet meer op terugkomen.

U gaf aan dat u akkoord gaat met het verlenen van finale kwijting aan uw rechtsbijstandsverzekeraar tegen betaling van een geldbedrag EUR 2.000, Graag verzoeken wij u dit per e-mail aan ons te bevestigen.

Hierna zullen wij met uw rechtsbijstandsverzekeraar contact opnemen om de afwikkeling van dit dossier te bespreken. Hiervan ontvangt u nog separaat bericht.
(...)"

2.11 In de e-mail van de consument aan zijn advocaat van 5 maart 2022 staat voor zover relevant:

"(...)
Ik bevestigd hierbij, dat ik in ons telefoon gesprek van gisteren heb aangegeven, dat ik akkoord gaat met het verlenen van finale kwijting aan mijn rechtsbijstandsverzekeraar tegen betaling van een geldbedrag van EUR 2.000.
(...)"

2.12 In de e-mail van de consument van 21 maart 2022 aan de externe advocaat staat voor zover relevant:

"(...)
Ik ben inderdaad content met het uiteindelijke resultaat, maar ik houd er wel een nare smaak van over, dat de heer [naam medewerker van de scheepswerf] hiermee wegkomt.
Maar het is hoe het is en ik zal het achter me moeten laten.

Maar je kan vandaag de dag zien, waar het toe leidt wanneer stugge mensen aan de knoppen draaien.

Verder denk ik dat alles gezegd is en dat we de zaak als gesloten moeten beschouwen.
(...)"

2.13 In zijn e-mail van 28 november 2022 verzoekt de consument de uitvoerder om het uitgekeerde bedrag van €2.000,- aan te vullen tot een bedrag van €3.000,- omdat hij vindt dat externe advocaat achteraf gezien een cruciale fout heeft gemaakt.

2.14 De uitvoerder heeft geen gehoor gegeven aan het verzoek van de consument. Hierna heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder.

2.15 In de e-mail van de uitvoerder van 12 mei 2023 aan de consument staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Ik heb uw klacht in behandeling genomen. In deze e-mail neem ik een standpunt in over uw klacht.*
> *(...)*
> *Ik ga uit van de volgende feiten*
> *Op 17 september 2021 meldde u het geschil met de wederpartij ten aanzien van de herstelwerkzaamheden die zijn verricht aan uw plezierjacht bij Stichting Achmea Rechtsbijstand (hierna: SAR).*
> *(...)*
> *Op 28 februari 2022 ontving SAR van Dhr. [naam van de externe advocaat], bericht dat de herstelwerkzaamheden waren begroot tussen € 1.750,- en € 2.000,- (excl. btw).*
> *(...)*
> *Op 28 november stuurde u SAR een e-mail met het verzoek € 1.000,- over te maken, omdat de herstelwerkzaamheden uiteindelijk € 4.000,- gekost zouden hebben. Ook bent u van mening dat u hier recht op heeft, omdat Dhr. [naam van de externe advocaat] een fout heeft gemaakt waardoor u akkoord bent gegaan met een schadeloosstelling.*
> *(...)*
> *Wij gaan helaas niet over tot een aanvullende compensatie.*
> (...)"

2.16 Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.17 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.000,-. Hij legt het volgende hieraan ten grondslag.

2.18 De consument is akkoord gegaan met het door de uitvoerder aangeboden afkoopbedrag van € 2.000,- omdat hij, gezien zijn leeftijd van 75 jaar, niet nog een vaarseizoen verloren wilde laten gaan. Hierdoor kreeg de consument zelf de regie weer in handen.

2.19 Na de afkoop heeft de consument contact opgenomen met de leverancier van de hek-schroef (hierna: de leverancier) om te zoeken naar een mogelijke oplossing om de samenwerking tussen de hekschroef en de boegschroef te verbeteren. Daaruit is gebleken dat de externe advocaat de leverancier niet, zoals de consument hem heeft verzocht, heeft gevraagd naar de werking van de hekschroef en de bestaande boegschroef in relatie tot de verschillende stuwkrachten van deze schroeven. Uit het contact met de leverancier bleek ook dat de beste oplossing voor de consument was om beide dwarsschroeven te vervangen door twee regelbare schroeven met dezelfde stuwkracht. De consument heeft uiteindelijk gekozen voor deze oplossing en alle werkzaamheden zelfstandig uitgevoerd waardoor de kosten uiteindelijk € 5.500,- waren.

De consument vindt dat de afkoop is gebaseerd op een onjuiste begroting waarbij niet alle technische aspecten zijn meegenomen. Hij vindt daarom dat hij op verkeerde gronden akkoord is gegaan met de afkoop.

2.20 De consument verwijt de uitvoerder dat hij tijdens de behandeling van de zaak geen vinger aan de pols heeft gehouden. Daarnaast vindt de consument het niet logisch dat de uitvoerder een externe advocaat heeft ingeschakeld voor het geschil met de scheepwerf terwijl de uitvoerder in een eerder stadium de leverancier had kunnen inschakelen. Daarnaast heeft de uitvoerder geen steekhoudende argumenten aangevoerd om het verzoek van de consument, om het bedrag van € 2.000,- aan te vullen met € 1.000,-, af te wijzen. In de repliek stelt de consument dat de advocaat-klachtenfunctionaris van de uitvoerder hem onder verkeerde voorwendselen heeft gedwongen om een machtiging af te geven zodat alle correspondentie bij de externe advocaat kon worden opgevraagd. In zijn laatste reactie voert de consument aan dat het bedrag van de afkoop is gebaseerd op de herstelkosten. Hij verwijst hierbij naar de e-mail van de uitvoerder van 12 mei 2023.

2.21 Verder voert de consument in de repliek aan dat de externe advocaat niet volgens wettelijke regels heeft gehandeld en dat de advocaat-klachtenfunctionaris van de uitvoerder laakbaar heeft gehandeld.

Het verweer

2.22 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

Behandelbaarheid

3.1 De commissie beoordeelt eerst of de klachtonderdelen behandelbaar zijn op grond van het reglement. De commissie overweegt dat zij op grond van haar reglement niet bevoegd is om te oordelen over klachten tegen advocaten.[1] Gelet hierop kan zij niet oordelen over de klacht tegen de externe advocaat. Daarbij is de advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk.[2]

3.2 De consument heeft verder ook nog geklaagd over het handelen van de advocaat-klachtenfunctionaris. Ook die klacht kan de commissie niet behandelen omdat zij daar niet toe bevoegd is. De commissie zal daarom alleen de klacht over de uitvoerder behandelen.

[1] Zie GC Kifid nr. 2022-0809, overweging 3.1, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie CvB Kifid nr. 2018-063, overweging 5.6, en GC Kifid nr. 2022-0207, overweging 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

Inhoudelijke beoordeling

3.3 De commissie is van oordeel dat de overige klachtonderdelen niet slagen en legt hierna uit waarom.

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat zij in maart 2022 tegen finale kwijting overeenstemming hebben bereikt over de afkoop van het geschil met de scheepswerf over de hekschroef tegen betaling van een bedrag van € 2.000,-. Tussen de consument en de uitvoerder is een vaststellingsovereenkomst tot stand gekomen, waarin zij welbewust tot een minnelijke regeling zijn gekomen met betrekking tot de rechtsbijstand in het geschil tussen de consument en de scheepswerf. In de gevoerde correspondentie is in duidelijke bewoordingen opgenomen dat de uitvoerder, na betaling van het bedrag van € 2.000,-, geen rechtshulp meer zal bieden en dat de consument op een later moment niet meer op de zaak kan terugkomen. De consument heeft de uitvoerder finale kwijting verleent. De consument en de uitvoerder zijn het een en ander zonder voorbehoud met elkaar aangegaan.

3.5 Uit de e-mails van de consument van 10 september 2021 (zie overweging 2.2) en 1 maart 2022 (zie 2.8) blijkt dat de consument niet exact wist wat de kosten waren om het probleem met de hekschroef te verhelpen (hierna: de herstelkosten). De consument heeft in zijn e-mail van 10 september 2021 geschreven dat het bedrag van €3.000,-, ter ondersteuning, hem redelijk lijkt zodat hij een ander bedrijf kan inschakelen om het probleem met hek- en boegschroef op te lossen. Hieruit is af te leiden dat er nog onduidelijkheid was over de herstelkosten en dat de consument er rekening mee hield dat de herstelkosten hoger zouden kunnen zijn dan € 3.000,-. Mogelijk zou de inschakeling van een deskundige daar duidelijkheid over geven maar door de afkoop, die partijen zijn overeengekomen, is er geen deskundige ingeschakeld. Nu de consument zelf tegen een bedrag van € 2.000,- heeft afgezien van verdere rechtsbijstand en nader onderzoek van een deskundige, kan hij de uitvoerder niet verwijten dat er geen nader deskundig onderzoek is gedaan naar het probleem met de hekschroef. Dat uit nader en later onderzoek is gebleken dat twee regelbare schroeven met dezelfde stuwkracht een (betere) oplossing was voor het probleem komt voor rekening en risico van de consument nu hij zelf, door akkoord te gaan met de afkoop, heeft afgezien van het verrichten van onderzoek door een deskundige. Van dwaling, in de zin van artikel 6:228 Burgerlijk Wetboek (BW) is dan ook geen sprake.

3.6 De consument heeft in zijn laatste reactie nog, onder verwijzing naar de e-mail van de uitvoerder van 12 mei 2023, aangevoerd dat het bedrag van € 2.000,- is gebaseerd op de begroting van de herstelkosten. De uitvoerder heeft in zijn aanvulling op het verweerschrift uitgelegd dat het standpunt van 12 mei 2023 een vergissing bevat en hiervoor excuses aangeboden. Niet de herstelkosten maar de expertisekosten waren begroot op een bedrag tussen € 1.750,- en € 2.000,-. De commissie kan de consument niet volgen op dit punt. Uit het klachtdossier is gebleken dat door de afkoop geen onderzoek heeft plaatsgevonden naar het probleem met de hekschroef.

Een begroting van de herstelkosten heeft toen ook niet kunnen plaatsvinden. Het expertisebureau noemt in de e-mail van 24 februari 2022 (zie 2.6) de prijs van een hek-schroef op internet maar ook die e-mail kan niet worden opgevat als een begroting van de herstelkosten. Uit die e-mail en de e-mail van de externe advocaat aan de uitvoerder van 28 februari 2022 (zie 2.7) is op te maken dat de expertisekosten wel worden begroot op een bedrag tussen € 1.750 en € 2.000,-. De commissie acht het daarom aannemelijk dat het afkoopbedrag van € 2.000,- is gebaseerd op de expertisekosten. De consument heeft verder geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zijn gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De commissie ziet geen reden om aan te nemen dat de vaststellingsovereenkomst, in dit geval, niet van toepassing is.

3.7 De commissie kan de consument niet volgen in zijn verwijt dat de uitvoerder onvoldoende toezicht heeft gehouden op de externe advocaat. Zoals in 3.1 is overwogen is de advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, zelf verantwoordelijk voor de door haar gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van haar werk. Bovendien is het enigszins te begrijpen dat de uitvoerder niet direct de leverancier heeft benaderd omdat het geschil, waarvoor een beroep op de rechtsbijstandverzekering is gedaan, ziet op de scheepswerf waarmee de consument een overeenkomst had gesloten.

Conclusie

3.8 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de klachten van de consument over de externe advocaat en de advocaat-klachtenfunctionaris niet behandelbaar zijn. De klacht over de uitvoerder is ongegrond en de vordering van de consument moet worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De klacht van de consument is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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