Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0837

(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. D. van der Linden, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., gevestigd te Goes, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten. Hij wil dat de verzekeraar dan wel de uitvoerder de verdere behandeling van de zaak aan een externe advocaat overdraagt. Het is de commissie niet gebleken dat de verzekeraar een verwijt kan worden gemaakt. Hoewel de uitvoerder de zaak niet voortvarend heeft opgepakt, kan dit niet tot een toewijzing van de vordering leiden. De uitvoerder heeft de consument de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van de geschillenregeling, maar de consument heeft dit aanbod afgewezen. De klachten zijn ongegrond en de vordering is afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 19 september 2024 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met mevrouw [naam 1]. Namens de verzekeraar waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], afdelingshoofd Kwaliteit & Risicobeheer en mevrouw mr. [naam 3], bedrijfsjurist. Namens de uitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 4], legal counsel en de heer mr. [naam 5], advocaat.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na sluiting van de behandeling op zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De consument heeft de verzekeraar op 27 juni 2023 om rechtshulp verzocht in een geschil met (het bestuur van) de Vereniging van Eigenaren (hierna: de VvE) over het plaatsen van zonnepanelen op het dak. Volgens de consument kan de dakconstructie het gewicht van de zonnepanelen niet aan. De verzekeraar heeft de uitvoerder op 28 juni 2023 verzocht om de zaak verder op te pakken. Op 20 juli 2023 heeft een jurist van de uitvoerder telefonisch met de consument over de zaak gesproken. Ook op 20 juli 2023 is tijdens de Algemene ledenvergadering van de VvE ingestemd met het plaatsen van de zonnepanelen. De consument was niet aanwezig bij de vergadering. De VvE heeft de jurist van de uitvoerder meegedeeld dat niet de VvE maar de individuele leden voor eigen rekening en risico de zonnepanelen op hun eigen dak(delen) hebben geplaatst. De jurist heeft de consument bij brief van 16 augustus 2023 meegedeeld dat zij een verzoek aan de kantonrechter om het besluit van 20 juli 2023 te vernietigen, niet haalbaar achtte. Daarbij heeft de jurist de consument gewezen op de mogelijkheid om gebruik te maken van de geschillenregeling. Omdat de termijn om een verzoekschrift in te dienen op 21 augustus 2023 zou verstrijken, heeft de jurist de consument verzocht zo spoedig mogelijk kenbaar te maken of hij gebruik wilde maken van de geschillenregeling. De jurist heeft in haar e-mail van 18 augustus 2023 aan de consument voorgesteld om het door haar opgestelde verzoekschrift alvast bij de rechtbank in te dienen en op die manier de termijn veilig te stellen, voor zover de consument nog gebruik wenste te maken van de geschillenregeling. De consument heeft de jurist per e-mail van 20 augustus 2023 het volgende meegedeeld: *"Ik ga niet meer gebruik maken van de geschillenregeling, omdat de periode om dit te doen gewoon voorbij is."* De waarnemer van de jurist heeft de consument op 21 augustus 2023 nogmaals gewezen op de termijn om het verzoekschrift in te dienen en wederom gevraagd of hij gebruik wilde maken van de geschillenregeling. De consument heeft op dezelfde dag zijn beslissing bevestigd. De jurist heeft de consument per e-mail van 21 augustus 2023 meegedeeld dat zij naar aanleiding van de beslissing van de consument om geen gebruik te maken van de geschillenregeling, zou overgaan tot het sluiten van het dossier. De consument vindt dat de uitvoerder de zaak onvoldoende voortvarend heeft opgepakt en de zaak verkeerd heeft beoordeeld, waardoor de termijn om te reageren op het besluit van 20 juli 2023 is verlopen. De consument vordert dat de verzekeraar dan wel de uitvoerder toestemming geeft om een onafhankelijke advocaat naar eigen keuze in te schakelen, zonder enige beperking.

3. Beslissing

De commissie beslist dat de klachten van de consument ongegrond zijn.

4. Gronden voor de beslissing

Uit de stukken in het dossier is gebleken dat de verzekeraar de uitvoerder één dag na ontvangst van het verzoek om rechtsbijstand heeft verzocht om de verzochte rechtsbijstand te verlenen. Het is de commissie niet duidelijk welk verwijt de verzekeraar kan worden gemaakt. De consument heeft zijn klacht over de verzekeraar ook niet nader onderbouwd. De klacht van de consument over de verzekeraar is daarom afgewezen.

Voor wat betreft de klacht van de consument over de uitvoerder, overweegt de commissie dat de uitvoerder erg laat heeft gereageerd op het verzoek van de verzekeraar om de zaak op te pakken. De uitvoerder heeft dit ook erkend en hiervoor zijn excuses aangeboden. Dit kan echter niet leiden tot een toewijzing van de vordering. Toen de jurist van de uitvoerder wist van het besluit van de VvE van 20 juli 2023, heeft zij de VvE aangeschreven en op basis van de verkregen reactie de consument op 16 augustus 2023 gewezen op de geschillenregeling. Hoewel het kort dag was, was het op dat moment nog niet te laat om een verzoekschrift in te dienen. De jurist heeft de consument op 18 augustus 2023 nogmaals gewezen op de mogelijkheid van de geschillenregeling en daarbij de consument het voorstel gedaan om de termijn veilig te stellen door het opgestelde verzoekschrift in te dienen. Gelet op de uitleg van de jurist, had de consument redelijkerwijs mogen begrijpen waar hij eventueel afstand van zou doen. De consument heeft echter tot tweemaal toe (op 20 en op 21 augustus 2023) aangegeven dat hij geen gebruik wilde maken van de geschillenregeling. Dit brengt mee dat de uitvoerder het verzoekschrift niet meer heeft ingediend. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de uitvoerder hierin een verwijt kan worden gemaakt. Ook de klacht van de consument over de uitvoerder is daarom afgewezen.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 deze bevestiging 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