Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0067
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 april 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Reaal Schadeverzekeringen N.V, handelend onder de naam Zelf.nl, gevestigd te Amstelveen, verder te noemen verzekeraar; waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Maatschappij N.V, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 27 januari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat het vermeende handelen van de uitvoerder tot de door hem gestelde schade heeft geleid. Voor zover het verzoek van de consument om een uitspraak te doen over de niet afgehandelde punten inhoudt dat de consument vordert dat de uitvoerder wordt gehouden om verdere rechtsbijstand te verlenen, oordeelt de commissie dat het niet nodig is om hier een oordeel over te geven nu de uitvoerder heeft aangeboden het verzoek om rechtsbijstand verder af te wikkelen. De commissie wijst de vorderingen af.

1. De 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 hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument; 4) aanvullende informatie van de consument van 4 augustus 2020, 12 augustus 2020 en 24 augustus 2020; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) aanvullende informatie de consument van 11 oktober 2020 en 7) aanvullende informatie de uitvoerder van 29 oktober 2020.

1.2 De consument heeft aangegeven niet in staat te zijn om deel te nemen aan een mondelinge behandeling. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 10 december 2014 een beroep gedaan op zijn rechtsbijstand-verzekering (hierna verzekering) in verband met een geschil met zijn buren (hierna de tegenpartij) over een mandelige haag. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument in behandeling genomen en rechtsbijstand aan de consument verleend. In 2017 heeft de consument een schutting op eigen grond geplaatst.

2.2 In augustus 2019 en januari 2020 heeft de consument de uitvoerder aansprakelijk gesteld voor de kosten van een nieuwe schutting. De uitvoerder heeft aansprakelijkheid afgewezen en is tevens overgegaan tot sluiting van het dossier.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert allereerst een vergoeding van € 480,-.

2.4 De consument stelt dat de uitvoerder ernstig tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

2.5 De uitvoerder heeft onvoldoende kennis van het burenrecht. De verschillende behandelaars bij de uitvoerder hebben tegengestelde meningen wat betreft de rechtsgeldigheid van een mondelinge overeenkomst. De behandelaar van de uitvoerder doet niets met onjuiste beweringen van de tegenpartij en brengt ook de beschikbare foto's niet in als bewijs. De consument is zeer teleurgesteld in de mediation en breekt deze af na twee sessies. Ook dit ervaart de consument als een zeer grote omissie van de uitvoerder. De uitvoerder weigerde het verzoek van de consument op te volgen om een dagvaarding uit te brengen. De consument zag dit als een oplossing van het probleem. Gezien dit alles is de consument ervan overtuigd dat hij volledig door de uitvoerder in de steek is gelaten. De uitvoerder was verplicht adequate rechtshulp te verlenen en de dagvaarding uit te brengen om zo tot een oplossing te komen. De uitvoerder heeft een wettelijke plicht genegeerd en hun macht misbruikt door hun eigen procedure te volgen zonder dat deze een oplossing bood.

2.6 De consument en zijn vrouw hebben drie jaar lang vanuit de woonkamer uitzicht gehad op een haag die in slechte staat was. Omdat een oplossing volkomen uitzichtloos was, voelde de consument zich gedwongen om het mondelinge advies van de uitvoerder op te volgen, namelijk het plaatsen van een schutting op eigen grond. Dit was noodzakelijk om het huwelijk van de consument te redden, de depressies van de vrouw van de consument te stoppen en tot slot om de consument en zijn vrouw van de stress en slapeloze nachten af te helpen.

2.7 Indien op grond van de wet een vervangende mandelige schutting op de erfgrens was geplaatst, met behulp van een dagvaarding uitgebracht door de uitvoerder, dan hadden de buren € 480,- moeten vergoeden. Om deze reden vindt de consument het gerechtvaardigd dat de uitvoerder dit bedrag vergoedt.

2.8 De uitvoerder heeft tweemaal het dossier van de consument ten onrechte gesloten waardoor de rechtshulp is gestopt terwijl er nog verschillende punten waren die moesten worden behandeld. De uitvoerder heeft hiermee misbruik van zijn macht gemaakt en de consument volledig in de steek gelaten. De consument kon hierdoor ook geen toelichting meer toevoegen aan zijn dossier bij de uitvoerder. De consument heeft een dossier nodig om de niet afgehandelde punten af te werken met de uitvoerder. De consument wil dat de uitvoerder rechtshulp volgens de geldende regels verleent om de niet afgehandelde zaken te bespreken en er tevens voor zorgt zijn digitale dossier weer volledig zichtbaar is voor de consument.

2.9 De consument heeft de commissie tevens verzocht een uitspraak te doen over de niet afgehandelde punten.

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

3.1 De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend. Door de zeer slechte rechtshulp die de uitvoerder heeft verleend, voelde de consument zich genoodzaakt om in augustus 2017 een schutting op eigen grond te plaatsen. De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten en of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De commissie moet daartoe beoordelen of de uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.

3.2 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de uitvoerder aangeboden om de door de consument gevorderde schade van € 480,- te vergoeden tegen finale kwijting. Dit aanbod geschiedde tegen de voorwaarde dat de uitvoerder onherroepelijk de bijstand aan de consument staakt met betrekking tot het geschil met de buren. De consument heeft dit aanbod geweigerd omdat – zo begrijpt de commissie – hij wenst dat de uitvoerder bepaalde niet afgehandelde zaken met betrekking tot het geschil met de buren behandelt.

3.3 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden. De uitvoerder heeft aangevoerd dat er een concept dagvaarding is opgemaakt, maar dat de consument ervoor koos deze niet uit te brengen. De uitvoerder betwist tevens dat hij de consument heeft aangezet tot het plaatsen van een schutting en stelt dat dit het eigen idee van de consument was. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat het vermeende handelen van de uitvoerder tot de door hem gestelde schade van € 480,- heeft geleid. Dat de consument uiteindelijk om persoonlijke redenen – zoals genoemd onder 2.6 – ervoor heeft gekozen over te gaan tot het plaatsen van een schutting, maakt niet dat de uitvoerder kan worden gehouden om deze kosten te vergoeden.

3.4 De consument heeft tevens aangevoerd dat de uitvoerder tot tweemaal zijn dossier ten onrechte heeft gesloten en wil dat zijn digitale dossier bij de uitvoerder weer zichtbaar is voor hem. Tevens wil hij dat de uitvoerder rechtshulp verleend om niet afgehandelde punten te bespreken. De uitvoerder heeft tijdens de procedure bij Kifid herhaaldelijk aangegeven dat het dossier weer geactiveerd is en zichtbaar is voor de consument en dat als het de consument nog steeds moeite kost om toegang te krijgen tot het dossier, de uitvoerder hem daar graag verder bij helpt. De uitvoerder heeft aan de consument verzocht om contact op te nemen met de uitvoerder indien hij problemen ondervindt. De uitvoerder heeft tevens aangegeven dat buiten discussie is dat het verzoek om rechtsbijstand verder moet worden afgewikkeld en dat de uitvoerder hiertoe bereid is. Voor zover het verzoek van de consument om een uitspraak te doen over de niet afgehandelde punten inhoudt dat de consument vordert dat de uitvoerder wordt gehouden om verdere rechtsbijstand te verlenen, oordeelt de commissie dat het niet nodig is om hier een oordeel over te geven nu de uitvoerder heeft aangeboden het verzoek om rechtsbijstand verder af te wikkelen.

3.5 Op grond van bovenstaande concludeert de commissie dat de uitvoerder niet in zijn verplichting uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De vorderingen van de consument zullen worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.