Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-110
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan DAS Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 5 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over afkoop. De Commissie is niet bevoegd over de klacht van Consument te oordelen, omdat uiteindelijk ter beoordeling de vraag voorligt welk bedrag Consument van de Spaanse universiteit zou kunnen krijgen. De Commissie kan dit echter niet vaststellen, omdat dit een vraag is naar Spaans recht en zij alleen een klacht naar Nederlands recht beoordeelt.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder en de aanvulling daarop;
- de aanvullende reacties van Consument van 20 juli en 1 augustus 2019;
- de reactie van Uitvoerder en
- de slotreactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 januari 2020 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

> **1.8.4 Wanneer hoeft de rechtshulporganisatie u geen hulp te geven?**
> In plaats van hulp mag de rechtshulporganisatie u ook een bedrag betalen. Dat doet zij alleen als de kosten van de hulp hoger zouden worden dan het bedrag dat u van de tegenpartij kunt krijgen. De rechtshulporganisatie betaalt dan het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen. […]

2.2 Consument heeft zich voor een studie aangemeld aan een Spaanse universiteit (afstandsonderwijs). Vervolgens heeft hij gebruikgemaakt van het herroepingsrecht (bedenktijd). De universiteit heeft het door Consument betaalde bedrag van € 787,57 niet terug willen betalen.

2.3 Consument heeft dit geschil in mei 2018 bij Uitvoerder gemeld en hij heeft aangegeven dat de universiteit hem, op grond van het Spaanse recht, ook een schadevergoeding verschuldigd is gelijk aan het betaalde bedrag (totaal € 1.575,14). De jurist van Uitvoerder heeft in de e-mail van 7 juni 2018 het volgende geschreven:

> […] We hebben afgesproken dat ik de zaak inhoudelijk niet (verder) zal gaan behandelen. Om u tegemoet te komen, zal [Uitvoerder] op haar beurt u een bedrag van Euro 687,- (schadebedrag ad € 787,- minus het eigen risico van € 100,00,-) gaan vergoeden. U krijgt dit bedrag in plaats van verdere rechtsbijstand (conform de van toepassing zijnde polisvoorwaarden). U kunt voor deze zaak dus geen aanspraak meer maken op rechtsbijstand. […]

2.4 Nadat Consument contact heeft opgenomen met het Juridisch Loket, is hij op de afkoop teruggekomen bij Uitvoerder. Uitvoerder had volgens Consument het gehele gevorderde bedrag moeten betalen. Uitvoerder was bereid om de zaak verder te gaan behandelen, als Consument het bedrag zou terugbetalen. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd, omdat hij het bedrag inmiddels zou hebben besteed aan een andere studie.

2.5 Omdat partijen er niet in geslaagd zijn tot een vergelijk te komen heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt dat Uitvoerder niet conform de verzekeringsvoorwaarden heeft gehandeld. Bij een afkoop moet Uitvoerder het gehele vorderingsbedrag betalen. Uitvoerder heeft Consument hierover verkeerd voorgelicht waardoor Consument in de veronderstelling was dat hij het voorstel moest accepteren.

Uitvoerder wist dat Consument recht heeft op 200% terugbetaling van de universiteit, omdat hij dit heeft onderbouwd met een verwijzing naar de Spaanse wet voordat Uitvoerder de zaak afkocht. Als Uitvoerder twijfels had over de (hoogte van de) vordering dan had Uitvoerder Consument kunnen vragen dit verder te onderbouwen en bewijzen te leveren.

3.2 Consument heeft inmiddels een andere studie betaald waardoor Consument het door hem ontvangen bedrag van Uitvoerder niet kan terugbetalen.

3.3 Consument vordert € 787,57 van Uitvoerder vermeerderd met wettelijke rente vanaf 17 december 2018.

Verweer Uitvoerder

3.4 Tussen Consument en Uitvoerder is sprake van een bindende afspraak. Uitvoerder heeft in lijn met artikel 1.8.4 van de verzekeringsvoorwaarden gehandeld. Op basis van deze voorwaarden is Uitvoerder niet gehouden het door Consument gevorderde bedrag van de universiteit te betalen. Daarbij wordt opgemerkt dat niet vaststaat dat Consument recht heeft op dit bedrag. Die vraag moet naar Spaans recht worden beantwoord, maar die expertise is zowel bij Uitvoerder als bij Consument niet aanwezig. Naast de onzekerheid over (de hoogte van) de vordering speelde het vooruitzicht op een mogelijke langdurige procedure tegen de universiteit een rol bij de afkoop. Het stond Consument vrij het voorstel van Uitvoerder te weigeren. Uitvoerder betwist dat Consument op het verkeerde been is gezet. Deze bewijslast rust op Consument.

Het bericht van de advocaat dat de universiteit het dubbele moet terugbetalen als zij niet binnen veertien dagen na een correcte uitoefening van het herroepingsrecht het betaalde bedrag terugbetaalt, is pas in de procedure bij Kifid door Consument overgelegd en was niet bekend ten tijde dat Uitvoerder afspraken over afkoop met Consument maakte. Uitvoerder heeft hier geen rekening mee kunnen houden.

3.5 Uitvoerder is (onverplicht) bereid de zaak verder te gaan behandelen, als Consument het bedrag terugbetaalt. Voor zover Consument dit bedrag niet kan terugbetalen, wat Uitvoerder betwist, is dit niet aan hem te wijten.

4. Beoordeling

4.1 Tijdens de mondelinge behandeling is er geen minnelijke regeling tussen partijen tot stand gekomen. Daarom is tijdens de mondelinge behandeling aandacht besteed aan de vraag of de klacht van Consument behandelaar is bij Kifid.

De Commissie is tot de conclusie gekomen dat zij niet bevoegd is over de klacht te oordelen. Dit wordt hieronder toegelicht.

4.2 In artikel 43 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening is bepaald dat de Geschillencommissie een klacht naar Nederlands recht beoordeelt. Weliswaar wordt de verzekeringsovereenkomst beheerst door Nederlands recht, maar uiteindelijk ligt ter beoordeling de vraag voor welk bedrag Consument van de Spaanse universiteit zou kunnen krijgen. In de betreffende verzekeringsvoorwaarde staat namelijk dat Uitvoerder geen hulp hoeft te geven als Uitvoerder het bedrag betaalt dat de verzekerde van de tegenpartij zou hebben gekregen. Consument stelt dat de universiteit hem een bedrag van € 1.571,14 verschuldigd is. De Commissie kan dit echter niet vaststellen, omdat dit een vraag is naar Spaans recht.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.