Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0086

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. H. Wammes, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 september 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	31 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt dat de uitvoerder haar onvoldoende rechtsbijstand heeft verleend. Zij stelt dat zij hierdoor schade heeft geleden. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De commissie komt niet toe aan de beoordeling van de door de consument gestelde schade. De commissie wijst de vordering af.

1. 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 om: 1) de klachtbrief en het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder. Na de hoorzitting heeft de uitvoerder op verzoek van de commissie aanvullende stukken ingezonden, waarna de consument daarop heeft gereageerd.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 april 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], klachtcoördinator, en mevrouw mr. [naam 2], juridisch adviseur.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument was vanaf 16 februari 2016 eigenaar van een appartement in [plaatsnaam 1]. Zij heeft de uitvoerder in de periode van 2018 tot en met februari 2020 meerdere keren om rechtsbijstand verzocht in verband met verschillende geschillen met de Vereniging van Eigenaren en haar bestuur (hierna: de VvE). Het gaat daarbij om de volgende dossiers, met tussen haakjes de datum van de melding:

1. [Dossier 1] (22 mei 2018)

   Het schilderwerk van de hekjes aan de galerijkant van het complex zou op grond van het splitsingsreglement voor rekening van de VvE komen. De VvE heeft echter in afwijking van de splitsingsreglement besloten dat deze kosten voor rekening van de eigenaren zouden komen. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 13 juli 2018 meegedeeld dat het onderhoud van de gemeenschappelijke onderdelen, zoals het hekje, op grond van het splitsingsreglement voor rekening van de VvE komt. Het besluit van de VvE is dan ook nietig.

2. [Dossier 2] (10 december 2018)

   De VvE had besloten dat de standleidingen vervangen moesten worden. Op enig moment heeft de VvE besloten om aan de vervanging van de standleidingen een lage prioriteit te geven. Als gevolg van lekkages heeft de consument schade geleden. De uitvoerder heeft de consument hierover geadviseerd en haar meegedeeld dat de mogelijkheden zeer beperkt waren omdat het nodige draagvlak binnen de VvE hiervoor ontbrak. De uitvoerder heeft nog een laatste brief aan de VvE gestuurd om een snellere vervanging van de standleiding in het appartement van de consument af te dwingen. Dit heeft volgens de uitvoerder ertoe geleid dat de standleiding is vervangen.

3. [Dossier 3] (17 april 2019)

   Het bestuur van de VvE houdt zich volgens de consument niet aan de gemaakte afspraken. De uitvoerder heeft de consument bij brief van 25 april 2019 geadviseerd over de mogelijkheid van mediation tussen de consument en het bestuur van de VvE. De consument heeft de uitvoerder op 3 juni 2019 meegedeeld dat zij de zin van mediation niet inzag. De uitvoerder heeft hierop het dossier gesloten.

4. [Dossier 4] (1 augustus 2019)

   In deze zaak ging het om een lekkage van een regenpijp. De behandeling van de zaak is aan [X] Advocaten uitbesteed. Nadat de regenpijp is vervangen, heeft [X] Advocaten het dossier gesloten. Later is het dossier heropend, omdat sprake was van 'achterstallig onderhoud' en op 10 augustus 2020 is het dossier opnieuw gesloten.

5. [Dossier 5] (21november 2019)

   In dit dossier ging het onder meer om het inzagerecht van de consument met betrekking tot de financiële administratie van de VvE. De uitvoerder heeft de consument in deze kwestie geadviseerd. In de brief van 10 december 2019 heeft de uitvoerder de consument onder andere meegedeeld dat het bestuur verplicht is aan iedere eigenaar alle inlichtingen te verstrekken met betrekking tot de administratie en toegelicht welke stukken tot 'de administratie' behoren. De uitvoerder heeft het bestuur van de VvE bij brief van 2 maart 2020 verzocht de consument alsnog inzage te geven in de administratie van de VvE zonder hiervoor bij de consument kosten in rekening te brengen. Het bestuur van de VvE heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek.

6. [Dossier 6] (27 februari 2020)

   Omdat het gemelde geschil (over het onderhoud van de galerijen en de trap) al onder dossier [dossier 4] werd behandeld, is de uitvoerder overgegaan tot sluiting van dit dossier.

2.3 De consument heeft vanwege de aanhoudende geschillen met de VvE haar woning verkocht. Zij is vervolgens naar een huurwoning in [plaatsnaam 2] verhuisd.

2.4 De consument heeft eind 2020 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de verleende rechtsbijstand in de gemelde geschillen met de VvE. Een klachtbehandelaar van het klachtenbureau van de uitvoerder heeft bij brief van 1 december 2020 op de klacht gereageerd. Zij heeft daarbij namens de uitvoerder excuses aangeboden voor het bij de consument ontstane gevoel dat zij zich onvoldoende geholpen voelde. Verder bood de klachtbehandelaar aan om de kwestie met de VvE aan een nieuwe inhoudelijke behandelaar over te dragen die samen met de consument zou bekijken welke juridische mogelijkheden nog open stonden. Omdat de consument inmiddels was verhuisd, was het volgens de uitvoerder zinloos om nog iets te ondernemen tegen de VvE.

2.5 De consument heeft vervolgens bij de uitvoerder geklaagd over de wijze waarop haar klacht is afgehandeld. De consument bleef van mening dat de uitvoerder haar in de verschillende dossiers onvoldoende had geholpen.

Een teammanager van het klachtenteam heeft op 18 december 2020 als reactie op de klacht geoordeeld dat de klacht van de consument over de klachtafwikkeling en over de veelheid van behandelend juristen terecht was. De teammanager zou deze klachten als leerpunten meenemen ter verbetering van de dienstverlening. De klacht van de consument over de verleende rechtsbijstand was volgens de teammanager onterecht. De teammanager heeft de consument in de brief ook gewezen op de geschillenregeling in de verzekeringsvoorwaarden en de mogelijkheid om een klacht bij Kifid in te dienen over de handelwijze van de uitvoerder.

2.6 De consument heeft vervolgens bij de directie van de uitvoerder een klacht ingediend. Per e-mail van 4 februari 2021 heeft de directeur van de uitvoerder op de klacht van de consument van 22 januari 2021 gereageerd door te verwijzen naar het eerder door de klachtbehandelaar ingenomen standpunt dat de klacht over de klachtafwikkeling en de veelheid van behandelend juristen terecht was. Hiermee was de klacht volgens de directeur voldoende behandeld. Daarnaast heeft de directeur als reactie op de aansprakelijkstelling van de consument voorgesteld om via bemiddeling van de deken van de lokale orde van advocaten een onafhankelijke advocaat in te schakelen om de dienstverlening van de uitvoerder te toetsen. In tegenstelling tot de eerder geboden geschillenregeling zou niet enkel het plan van aanpak of de haalbaarheid van de zaak worden getoetst, maar zou op basis van alle informatie worden onderzocht of de uitvoerder in de verlening van rechtsbijstand in de geschillen met de VvE toerekenbaar is tekortgeschoten.

2.7 De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 9 april 2021 meegedeeld dat aan een advocaat van [Y] Advocaten, verder te noemen de advocaat, de opdracht is verstrekt om te onderzoeken of de uitvoerder in de dienstverlening aan de consument toerekenbaar is tekortgeschoten. De consument heeft in dat kader op 30 april 2021 met de advocaat over de zaak gesproken en haar visie op de behandeling van de dossiers door de uitvoerder toegelicht.

2.8 De advocaat heeft in zijn advies van 3 juni 2021 geoordeeld dat de door de uitvoerder verrichte rechtsbijstand heeft voldaan aan de daaraan te stellen eisen. De dienst-verlening van de uitvoerder kan volgens de advocaat niet worden gezien als de oorzaak van de verstoorde verhouding met de VvE noch van de verkoop van de woning door de consument.

2.9 De uitvoerder heeft de consument meegedeeld dat hij op basis van het advies in de week van 14 juni 2021 zou overgaan tot het sluiten van het dossier.

De klacht en vordering

2.10 De consument heeft de volgende klachten over de (medewerkers van de) uitvoerder.

1
De uitvoerder is volgens de consument in de behandeling van de gemelde geschillen toerekenbaar tekortgeschoten door er niet voor te zorgen dat zij kreeg waar zij volgens wet- en regelgeving recht op had. De uitvoerder heeft geen enkele rechtszaak gevoerd. Hoewel duidelijk is dat het bestuur van de VvE wet- en regelgeving en het splitsingsreglement niet heeft nageleefd, heeft de uitvoerder geen enkele zaak tot een voor de consument positief resultaat kunnen brengen. De medewerkers van de uitvoerder hebben de handelwijze van het bestuur van de VvE gelegitimeerd, waardoor de uitvoerder zich ongeloofwaardig heeft gemaakt. De uitvoerder heeft zich bij de behandeling van de gemelde zaken niet gehouden aan: 1) wet- en regelgeving; 2) de Kwaliteitscode Rechtsbijstand; 3) de Algemene Gedragscode van Achmea en 4) de eigen regelgeving.

2

De consument vindt dat de uitvoerder ook bij de klachtafhandeling toerekenbaar is tekortgeschoten. De klachtbehandelaars hebben onder andere het dossier niet gelezen en als basis standaardbrieven gebruikt met veel algemene teksten, zonder daarbij naar de dossiers te verwijzen.

3
De directeur van de uitvoerder, een medewerker van het klachtenbureau en leden van de Raad van Toezicht hebben zich geconformeerd aan het advies van de advocaat, terwijl zij wisten dat het rapport onjuistheden bevatte. De consument heeft de uitvoerder tevergeefs verzocht het rapport te laten aanpassen. Volgens de directeur zou via bemiddeling van een lokale deken van de orde van advocaten een onafhankelijke externe advocaat worden ingeschakeld om de dienstverlening van de uitvoerder te toetsen. Dit is echter niet gebeurd. De advocaat is niet via bemiddeling van de lokale deken ingeschakeld noch onafhankelijk.

2.11 Door de slechte dienstverlening van de uitvoerder heeft de consument zowel materiële als immateriële schade geleden. De immateriële schade ziet op de omstandigheid dat de consument als gevolg van de slepende geschillen ziek is geworden en uiteindelijk heeft moeten besluiten om te verhuizen. Verder is het de consument niet gelukt om in haar woonplaats een geschikte woning te vinden, waardoor zij als gevolg van de verhuizing naar [plaatsnaam 2] haar fijne omgeving en relaties moest achterlaten. Daarnaast heeft de consument zich in het kader van de geschillen jarenlang moeten inspannen als gevolg waarvan zij, als kunstenaar, geen ruimte meer had voor eigen werk. De materiële schade ziet onder meer op de hogere woonlasten voor de huurwoning.

Verder heeft de consument verhuiskosten moeten maken en € 25.000,- besteed aan het opknappen van haar nieuwe appartement. Voor de totale schade stelt de consument de uitvoerder aansprakelijk. Zij vordert van de uitvoerder een bedrag van € 200.000,-

Het verweer

2.12 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

Kernvraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, zo ja, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie zal hierna ingaan op de door de consument geuite klachten.

Klacht over de behandeling van de gemelde zaken

3.2 De consument vindt dat de uitvoerder haar in de verschillende geschillen met (het bestuur van) de VvE onvoldoende heeft bijgestaan. De uitvoerder heeft de stelling van de consument betwist.

3.3 De consument heeft bij de uitvoerder verschillende geschillen met de VvE gemeld, omdat zij van mening is dat (het bestuur van) de VvE de wet- en regelgeving en het splitsingsreglement niet heeft nageleefd. De consument vindt dat de uitvoerder haar belangen onvoldoende heeft behartigd en dat zij zelf steeds actie heeft moeten ondernemen. De uitvoerder heeft onder meer nagelaten om (een) civiele procedure(s) te starten tegen het bestuur van de VvE.

3.4 Het voert te ver om de verleende rechtshulp in alle dossiers tot in detail te bespreken, maar op basis van de overgelegde stukken is de commissie van oordeel dat de uitvoerder in voldoende mate de verleende rechtshulp in de verschillende dossiers heeft toegelicht. Dat de uitvoerder niet is overgegaan tot het starten van een civiele procedure betekent (nog) niet dat de uitvoerder op grond daarvan verwijtbaar heeft gehandeld of nagelaten. Nu de uitvoerder de stelling van de consument gemotiveerd heeft betwist, ligt het op de weg van de consument om aan te tonen dat de uitvoerder bij de behandeling van de gemelde zaken toerekenbaar is tekortgeschoten.

3.5 De commissie merkt in dit kader op dat tijdens de mondelinge behandeling onder meer het dossier over het onderhoud van het hekje is besproken.

De uitvoerder heeft de commissie meegedeeld dat hij de onderhoudskosten van het hekje bij wijze van afkoop aan de consument heeft vergoed, omdat de onderhoudskosten niet opwegen tegen de kosten van een eventuele procedure. Omdat de consument de ontvangst van het bedrag heeft betwist, heeft de commissie de uitvoerder in de gelegenheid gesteld om na de zitting stukken te overleggen waaruit de betaling voor het hekje blijkt.

3.6 Uit de brief van de uitvoerder van 25 april 2022 en de bijlagen kan de commissie opmaken dat de uitvoerder op 10 januari 2019 telefonisch contact met de consument heeft opgenomen om de mogelijkheid van afkoop te bespreken. De uitvoerder heeft de consument vervolgens per e-mail van 15 januari 2019 gewezen op de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen mogelijkheid om een verzekerde schadeloos te stellen als het belang van de kwestie niet opweegt tegen de kosten van rechtsbijstand. De uitvoerder heeft de consument in dat kader om een offerte met betrekking tot het schilderwerk van het hekje verzocht. Volgens de uitvoerder heeft de consument geen gebruik gemaakt van dit aanbod, waarna het dossier op 14 mei 2019 is gesloten.

3.7 De commissie stelt vast dat de uitvoerder, in tegenstelling tot hetgeen tijdens de zitting is verklaard, aan de consument geen bedrag heeft betaald. Wel staat vast dat de uitvoerder de mogelijkheid van afkoop heeft aangeboden. De consument heeft kennelijk hiervan afgezien, omdat zij – zo heeft zij tijdens de zitting naar voren gebracht – al via de VvE voor het onderhoud had betaald. Hoewel de commissie begrijpt dat dit voor de consument een principieel punt is, ziet zij geen reden om aan te nemen dat de uitvoerder bij de behandeling van dit dossier verwijtbaar heeft gehandeld omdat de mogelijkheid van afkoop in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen waarbij de commissie ook rekening houdt met het beperkte financiële belang van deze kwestie.

3.8 Voor de overige dossiers heeft de uitvoerder zich op het standpunt gesteld dat hij zich maximaal heeft ingespannen om de consument de nodige rechtshulp te bieden. Volgens de uitvoerder waren de geschillen tussen de consument en (het bestuur van) de VvE, mede door de ernstig verstoorde verstandhouding binnen de VvE, lastig op te lossen. Gelet op de gemotiveerde betwisting door de uitvoerder en hetgeen de consument op dit punt naar voren heeft gebracht, is de commissie van oordeel dat de consument haar klachten over de behandeling van de gemelde zaken onvoldoende heeft onderbouwd. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om tot het oordeel te komen dat de uitvoerder bij de behandeling van de geschillen in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

Klacht tegen de medewerkers van de uitvoerder over de klachtafhandeling

3.9 De consument kan zich niet vinden in de wijze waarop de klachtbehandelaars haar klacht over de verleende rechtsbijstand hebben behandeld.

De commissie stelt vast dat de klachtbehandelaar in de brief van 1 december 2020 namens de uitvoerder excuses heeft aangeboden en dat de teammanager van het klachtenbureau in de brief van 18 december 2020 heeft erkend dat de klachten van de consument deels terecht zijn. De commissie is mede in het licht van de gemaakte excuses en de gedane toezegging om de punten intern onder de aandacht te brengen van oordeel dat de klachten van de consument over de klachtbehandeling -de commissie verwijst hiervoor naar 2.10 sub 2 en 3- onvoldoende zwaarwegend zijn om tot het oordeel te komen dat sprake is van een zodanige tekortkoming dat deze kan leiden tot een toewijzing van de vordering.

Klacht over de inschakeling en het advies van de advocaat

3.10 De commissie begrijpt dat de consument ontevreden is over zowel de wijze waarop de advocaat door de uitvoerder is ingeschakeld alsook de inhoud van het advies.

3.11 Niet ter discussie staat dat de directeur van de uitvoerder de consument per e-mail van 4 februari 2021 heeft voorgesteld om via bemiddeling van de deken van de lokale orde van advocaten een onafhankelijke advocaat in te schakelen die de handelwijze van de uitvoerder zou beoordelen. De consument stelt dat de advocaat niet via bemiddeling van de deken is ingeschakeld en dat de uitvoerder haar ook niet heeft geïnformeerd dat de advocaat niet door de deken is aangewezen.

3.12 De uitvoerder heeft ter zitting bevestigd dat de advocaat niet door de deken is aangewezen. Hoewel de inschakeling van de advocaat niet volgens het voorstel van de directeur van de uitvoerder heeft plaatsgevonden en de uitvoerder de consument daarover had moeten informeren, is de commissie van oordeel dat dit onvoldoende reden is om aan te nemen dat de consument als gevolg van deze handelwijze is benadeeld. De commissie overweegt daarbij dat zij op basis van de overgelegde stukken geen aanleiding ziet om aan de onafhankelijkheid van de advocaat te twijfelen. De consument heeft haar stelling op dit punt ook onvoldoende onderbouwd. Dat de advocaat, zoals de consument stelt, in het onderhavige geval de belangen van Achmea behartigt, is niet gebleken. Daarnaast heeft de consument de mogelijkheid gehad om haar visie op de zaak met de advocaat te bespreken en heeft de uitvoerder toegezegd om zich te conformeren aan het advies van de advocaat. De commissie acht geen gronden aanwezig om te oordelen dat de uitvoerder voor zijn reactie op de klacht van de consument het advies van de advocaat terzijde had moeten schuiven.

3.13 De commissie merkt ten overvloede op dat, voor zover de consument ook klaagt over de werkzaamheden van de advocaat, de advocaat zelf verantwoordelijk is voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De commissie zal daarom niet verder in de beoordeling van dit punt treden.

Schade

3.14 Nu de commissie tot het oordeel komt dat de uitvoerder niet toerekenbaar is tekortgeschoten in de verleende rechtsbijstand, komt zij niet toe aan de beoordeling van de door de consument gestelde schade.

Conclusie

3.15 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering zal daarom worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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