Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0977

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

Datum uitspraak	7 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, 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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de consument geen verdere rechtshulp verleend omdat hij geen mogelijkheden ziet om het door de consument gewenste resultaat te behalen. De consument is het hier niet mee eens maar zij wenst geen gebruik te maken van de geschillenregeling. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. 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 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.

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

2.2 De consument heeft een overeenkomst gesloten met het bedrijf [de leverancier] (hierna: de leverancier) voor de levering en montage van 10 zonnepanelen voor een bedrag van € 4.696,01.

Tussen de consument en de leverancier is een geschil ontstaan over (de plaatsing van) de zonnepanelen. Op 9 november 2022 heeft de consument voor dit geschil een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.

2.3 In de brief van de uitvoerder van 13 februari 2023 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *U bent van mening dat – hoewel de verwachte opbrengst gerealiseerd is – de twee middelste panelen op het platte dak niet goed zijn gelegd, omdat er een hogere opbrengst behaald kan worden als de panelen anders worden gelegd. [de leverancier] ontkent dat de twee middelste zonnepanelen niet goed zijn gelegd. Volgens [de leverancier] werkt het systeem normaal, zijn er geen gebreken en is de verwachte opbrengst gehaald.*
> *[de leverancier] is van mening dat de totale opbrengst niet zal veranderen als de twee panelen anders worden gelegd. Volgens [de leverancier] heeft dit te maken met schaduwwerking op de panelen. U bent het hier niet mee eens. U wil graag kosteloze aanpassingen van de twee zonnepanelen en compensatie van de gemiste opbrengst.*
> *(...)*
> *U bent echter van mening dat de panelen niet volgens de eisen van goed en deugdelijk werk op uw dak zijn gemonteerd. Daarvoor hebben wij helaas – tot nu toe – geen bewijzen. Ik zie – zoals u aangeeft – dat de twee middelste panelen een minder hoge opbrengst hebben dan de vier buitenste panelen, maar we weten helaas niet of dat door de montage komt. Op dit moment zie ik dus (nog) geen redelijke kans van slagen in uw zaak, omdat [de leverancier] een de overeenkomst heeft voldaan en we geen bewijzen hebben dat zij een fout hebben gemaakt.*
>
> *Een expert kan voor u beoordelen of er sprake is van een gebrekkige montage. Ik kan daarom – in overleg met u – een expert inschakelen. De expertisekosten betaalt u in beginsel zelf. Als blijkt dat u gelijk hebt en [de leverancier] de zonnepanelen niet volgens de eisen van goed en deugdelijk werk heeft gemonteerd, vergoedt Achmea Rechtsbijstand u de expertisekosten achteraf.*
> *(...)"*

2.4 Ondanks het ontbreken van de kans van slagen heeft de uitvoerder de consument toegezegd éénmalig een ingebrekestelling te sturen. De uitvoerder heeft op 20 maart 2023 de ingebrekestelling naar de leverancier verstuurd.

2.5 In een telefoongesprek op 21 maart 2023 heeft de leverancier de uitvoerder laten weten dat hij van mening is dat hij niet is tekortgeschoten.

2.6 De consument was het niet eens met het standpunt van de leverancier waarna de uitvoerder het standpunt, dat hij geen redelijke kans van slagen ziet, heeft gehandhaafd in zijn e-mail aan de consument van 23 maart 2023.

2.7 Hierna heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft bij e-mail van 6 april 2023 gereageerd op de klacht en de consument aangeboden om de geschillenregeling toe te passen.

2.8 De consument is niet ingegaan op het aanbod van de uitvoerder om de geschillenregeling toe te passen. In haar e-mail van 18 april 2023 heeft de consument de uitvoerder laten weten dat zij nooit heeft gevraagd om een second opinion en dat daar, gelet op de verjaring per 20 april 2023, ook geen tijd voor is.

2.9 Bij brief van 24 april 2023 heeft de uitvoerder de consument laten weten dat hij niets voor de consument kan betekenen als zij geen gebruik maakt van de geschillenregeling. Hij heeft de consument dringend geadviseerd om wél gebruik te maken van de geschillenregeling. Verder heeft de uitvoerder de consument bericht dat de vordering van de consument op de leverancier nog niet is verjaard. Uit het dossier heeft hij afgeleid dat de zonnepanelen op 23 april 2021 zijn geplaatst en dat de consument ruim daarna bij de leverancier heeft geklaagd. Voor zover er sprake is van een consumentenkoop, gaat de verjaringstermijn pas lopen nadat de leverancier de klacht heeft ontvangen. Volgens de uitvoerder was er mogelijk zelfs geen sprake van een consumentenkoop. In dat geval zou er sprake zijn van een verjaringstermijn van vijf jaar.

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vorderingen

2.11 De consument vindt het onterecht dat de uitvoerder haar geen (verdere) rechtshulp verleent voor het geschil met de leverancier. Dat geschil is redelijk eenvoudig en heeft een zeer grote kans van slagen. De consument heeft ook bestreden dat de verwachte opbrengst van de zonnepanelen is behaald. Bovendien heeft de uitvoerder, ondanks talloze verzoeken van de consument, geen enkele onderbouwing gegeven voor zijn haalbaarheidsstandpunt. De consument heeft ook overduidelijk aangetoond wat het probleem was en de inschakeling van een expert, zoals door de uitvoerder voorgesteld, zou daar niets aan toevoegen. Dit heeft de consument kenbaar gemaakt aan de uitvoerder maar ook hier werd niet op gereageerd.

2.12 De uitvoerder heeft geweigerd om er samen met de consument uit te komen. De starre houding van de uitvoerder heeft de consument tijd, energie, frustratie en geld gekost. Door toedoen van de uitvoerder staat de consument met lege handen en kan de consument niets meer doen richting de leverancier.

2.13 De uitvoerder heeft in deze zaak ook niet adequaat gehandeld. Hij heeft grote steken laten vallen en daardoor is de consument in een nadeligere positie geraakt. De consument heeft ook veelvuldig met de uitvoerder moeten overleggen omdat zij de door de uitvoerder opgestelde brief moest corrigeren.

De consument heeft veel correcties moeten doorvoeren maar de uitvoerder heeft haar laatste correcties niet eens doorgevoerd. De brief, die aan de leverancier is verstuurd, bevatte dan ook fouten.

2.14 De consument heeft veel vragen gesteld over de gang van zaken en over de inhoud van de zaak maar deze werden niet beantwoord. De uitvoerder heeft de consument stelselmatig genegeerd en afgepoeierd. Er is dan ook sprake van machtsmisbruik en wanprestatie.

2.15 Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de uitvoerder haar alsnog rechtshulp verleent in het geschil met de leverancier dan wel dat haar schade, die door de onterechte afwijzing is ontstaan, wordt vergoed. Haar schade komt volgens de consument neer op een bedrag van € 4.500,-. Dit bedrag bestaat volgens de consument onder meer uit de gemiste opbrengst van de verkeerd gelegde zonnepanelen gedurende 20 jaar en de kosten voor keuring en herplaatsing. De consument vordert hierover ook de wettelijke rente vanaf 3 april 2023. In de repliek heeft de consument nog excuses gevorderd van de uitvoerder.

Het verweer

2.16 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen bij de rechtshulpverlening en, indien dit het geval is, of de uitvoerder gehouden is om de zaak verder te behandelen respectievelijk de geclaimde schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder heeft voldaan aan zijn verplichtingen onder de rechtsbijstandverzekering. Zij licht dit hieronder toe.

De uitvoerder kan niet worden verplicht om verdere rechtshulp te bieden

3.2 In artikel 7 van de voorwaarden LEX-RV-01-201 is bepaald dat de uitvoerder rechtshulp verleent, zolang er een redelijke kans op succes aanwezig is. Dit betekent dat de uitvoerder geen rechtshulp (meer) hoeft te verlenen als er geen redelijke kans van slagen (meer) is.

3.3 De uitvoerder heeft het standpunt ingenomen dat een redelijke kans van slagen ontbreekt. Dit staat hem vrij.[1] Voor de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid is de geschillenregeling, zoals omschreven in artikel 22 van de voorwaarden LEX-RV-01-201, bedoeld.

[1] Zie ook GC Kifid 2021-0534 en GC Kifid 2024-0523, te vinden op www.kifid.nl.

Het verschil van mening over de haalbaarheid kan dan worden voorgelegd aan een scheidsrechter die optreedt als bindend adviseur. In dit geval heeft de uitvoerder (meerdere malen) aangeboden om de geschillenregeling toe te passen. Tot meer was de uitvoerder jegens de consument niet gehouden. Van een tekortkoming uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering is dan ook geen sprake. De commissie komt daarom ook niet toe aan de vraag of de consument schade heeft geleden.

De overige klachtonderdelen leiden niet tot toewijzing van de vorderingen van de consument

3.4 De consument stelt verder dat de uitvoerder grote steken heeft laten vallen waardoor zij in een nadelige positie is geraakt en dat de uitvoerder haar stelselmatig heeft genegeerd en afgepoeierd. Volgens de consument is er sprake van machtsmisbruik en heeft de uitvoerder de consument niet serieus genomen. De uitvoerder voert, onder verwijzing naar de door hem gestelde feiten in het verweerschrift, aan dat deze klacht feitelijke grondslag mist.

3.5 De commissie leidt uit het klachtdossier af dat de consument na 23 maart 2023 veelvuldig met de uitvoerder heeft gecorrespondeerd. Daaruit is af te leiden dat de consument zich voornamelijk niet kon vinden in de beslissing van de uitvoerder om de rechtshulp voor het geschil met de leverancier te staken. Uit de e-mail van de uitvoerder van 6 april 2024 is af te leiden dat de uitvoerder zich in zijn reacties heeft gericht op de wijze van behandeling en de kern van het geschil om ruis te voorkomen. Dit komt de commissie niet onlogisch voor. Zoals hiervoor is geconstateerd, mocht de uitvoerder de rechtshulp voor het geschil met de leverancier, vanwege het ontbreken van de kans van slagen, staken. De enige mogelijkheid voor de consument om toch verdere rechtshulp te verkrijgen, is om de geschillenregeling toe te passen. De uitvoerder heeft dit meerdere malen aan de consument duidelijk proberen te maken. Van stelselmatig negeren of afpoeieren dan wel machtsmisbruik is dan ook geen sprake. De consument heeft verder nog, onbetwist, gesteld dat de uitvoerder niet alle door haar aangeleverde correcties heeft verwerkt in de brief die aan de leverancier is gestuurd. De commissie kan begrijpen dat dit vervelend voor de consument is maar de consument heeft geen concrete informatie verstrekt waaruit blijkt dat zij hierdoor, of door de door haar gestelde fouten, in een nadeliger positie is geraakt (schade heeft geleden). Er is dan ook geen grond voor toewijzing van de vorderingen van de consument.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 7 en 22 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten.

De commissie zal de vorderingen van de consument om die reden afwijzen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Algemeen (LEX-RV-01-201)
1. Algemeen (LEX-RV-01-201)
7. Wat is verzekerd?
Rechtsbijstand.
• Bij een juridisch geschil.
• Bij een dreigend juridisch geschil.
• Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
(...)
22. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?
Stap 1: De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.
Stap 2: Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klacht over de juridische aanpak van de zaak.
(...)
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
(...)
Stap 3: Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.
Stap 4: Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.
• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
• Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
• De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
• Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.
Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.
De verzekerde krijgt gelijk.
• De jurist behandelt de zaak verder.
- Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
- Alleen juristen uit eigen netwerk.
- Alleen advocaten uit eigen netwerk.
• Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
- De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
- De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.

De verzekerde krijgt geen gelijk.
• Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.