Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0390 (mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 september 2020
Ingediend door	: 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 rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 28 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de dienstverlening van de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat. De consument vindt dat de uitvoerder mede verantwoordelijk is voor zijn schade. Uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden, en de gekozen strategieën en proceskeuzes. De door de uitvoerder ingeschakelde advocaat was tegenover de consument zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk. Overigens is niet vast komen te staan dat de advocaat fouten heeft gemaakt. De uitvoerder heeft naar het oordeel van de commissie voldoende adequaat gereageerd op de onvrede van de consument.

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 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 en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1. De consument heeft op 2 april 2013 bij de uitvoerder melding gemaakt van een geschil met zijn broer over de afwikkeling van de nalatenschap van zijn moeder. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de behandeling uitbesteed aan het netwerkkantoor [naam netwerkkantoor], verder te noemen het netwerkkantoor. Op verzoek van het netwerk-kantoor heeft de uitvoerder een tweede dossier aangelegd, waarbij het ging over de vernietiging van de verdeling van de nalatenschap van de vader van de consument en het vervolg van de afwikkeling van de nalatenschap van de moeder. De uitvoerder heeft ook de behandeling van het tweede dossier aan het netwerkkantoor overgedragen.

2.2. De behandelaar van de zaak, mr. [naam 1], verder te noemen de advocaat, heeft de consument onder meer bijgestaan in een kort geding tegen Rabobank. Het doel was de bank te veroordelen om informatie te verstrekken met betrekking tot de tenaamstelling van een aantal bankrekeningen. Tegen de negatieve beslissing van de voorzieningenrechter op 28 juli 2016 is de consument met bijstand van de advocaat in hoger beroep gegaan. Het gerechtshof Arnhem-Leeuwarden heeft bij arrest van 14 maart 2017 de consument in het gelijk gesteld en de bank veroordeeld de consument mee te delen of de genoemde rekeningen ooit op naam van zijn vader hebben gestaan en, voor zover dat het geval was, op verzoek van de consument afschriften van die rekeningen te verstrekken. Per e-mailbericht van 3 april 2017 heeft de bank de advocaat meegedeeld dat de bankrekeningen pas na het overlijden van de vader zijn geopend en dus nooit op naam van de vader hebben gestaan.

2.3. Per e-mailbericht van 5 juli 2018 heeft de advocaat de consument meegedeeld dat hij vanaf 1 juli 2018 niet meer bij het netwerkkantoor werkzaam zou zijn en dat hij de zaak aan een collega zou overdragen. De uitvoerder heeft de consument vervolgens de mogelijkheid geboden de zaak te laten behandelen door een andere advocaat. Op verzoek van de consument is het dossier voor verdere behandeling overgedragen aan mr. [naam 2], destijds werkzaam bij [naam advocatenkantoor].

2.4. De rechtbank Gelderland heeft de consument in de erfrechtelijke kwestie met zijn broer bij vonnis van 25 januari 2019 in het ongelijk gesteld. Per e-mailbericht van 24 juli 2019 heeft de nieuwe advocaat de uitvoerder meegedeeld dat de consument heeft besloten de zaak met zijn broer verder te laten rusten.

2.5. De consument heeft per e-mailbericht van 27 december 2019 bij de uitvoerder een klacht over de communicatie met het netwerkkantoor en de kwaliteit van het werk van de advocaat ingediend. Daarin heeft de consument aangegeven de uitvoerder mede verantwoordelijk te achten voor de ontstane schade.

De uitvoerder heeft in de vervolgcorrespondentie de berichten van de consument aan de directeur van het netwerkkantoor voorgelegd en telkens om een reactie verzocht. Per e-mailbericht van 9 juli 2020 heeft de uitvoerder de klachten van de consument over het netwerkkantoor gegrond verklaard, voor zover het gaat om de communicatie en informatie-verstrekking. Voor het overige, met name de kwaliteit van de geleverde rechtshulp door het netwerkkantoor, heeft de uitvoerder een afwijzend standpunt ingenomen.

De klacht en vordering

2.6. De klachten van de consument richten zich tegen zowel het netwerkkantoor als de uitvoerder. De consument klaagt over de stroeve communicatie met het netwerkkantoor. Daarnaast heeft de advocaat zich volgens hem onvoldoende ingespannen om de gegevens met betrekking tot de bankrekeningen van Rabobank te krijgen, als gevolg waarvan de consument geen vordering meer tegen zijn broer kan instellen en schade lijdt.

2.7. De consument vindt dat de uitvoerder mede verantwoordelijk is voor de schade, omdat de uitvoerder voor de diensten van het netwerkkantoor heeft gekozen. Verder heeft de uitvoerder de uitingen van onvrede van de consument onvoldoende adequaat opgepakt. De consument vordert van de uitvoerder vergoeding van zijn schade, begroot op € 100.000,00, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 maart 2013.

Het verweer

2.8. 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 vragen die centraal staan zijn (1) of de uitvoerder verantwoordelijk is voor eventuele fouten van de advocaat van het netwerkkantoor en (2) of de uitvoerder in reactie op het door consument geuite ongenoegen voldoende adequaat heeft gehandeld.

Is de uitvoerder verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat?

3.2. Uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Het enkele feit dat de uitvoerder de consument naar het netwerkkantoor heeft verwezen, maakt nog niet dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het werk van de advocaat.

[1] Kifid GC 2019-1051 en Kifid CvB 2018-063.

Dit zou misschien anders kunnen zijn als de uitvoerder vooraf had geweten of concrete aanwijzingen had dat de kwaliteit van het werk van de advocaat in het algemeen onder de maat was, maar daarvan is niet gebleken.

3.3. De commissie overweegt dat uit de overgelegde stukken niet is gebleken dat de advocaat in de verlening van rechtshulp fouten heeft gemaakt. De consument heeft in de gevoerde correspondentie zelf ook steeds kenbaar gemaakt dat hij, afgezien van de communicatie, over het algemeen tevreden was over het werk van de advocaat. Dat de communicatie tussen de advocaat en de consument niet optimaal was, wordt niet betwist. De directeur van het advocatenkantoor heeft in 2017 en 2018 hierover regelmatig met de consument contact gehad. Ook wordt erkend dat de advocaat de consument eerder in kennis had moeten stellen van zijn vertrek bij het advocatenkantoor. De uitvoerder heeft de klacht van de consument over het advocatenkantoor ook in de interne klachtprocedure gegrond verklaard, voor zover deze ziet op de communicatie met en informatieverstrekking aan de consument. Niet is echter gebleken dat de gebrekkige communicatie tot schade aan de kant van de consument heeft geleid. De consument stelt dat de advocaat nalatig is geweest en de zaak onvoldoende adequaat heeft aangepakt, waardoor een belangrijke termijn in de zaak tegen Rabobank zou zijn verstreken. De consument stelt dat hij door deze beroepsfout een schade van minimaal € 100.000,00 lijdt. De consument heeft echter – ook desgevraagd – niet duidelijk kunnen maken welke juridische termijn de advocaat heeft gemist. Niet is derhalve komen vast te staan dat de advocaat bij de behandeling van de zaak een beroepsfout heeft gemaakt die tot de door de consument gestelde schade heeft geleid.

Heeft de uitvoerder zelf verwijtbaar gehandeld?

3.4. De consument verwijt de uitvoerder dat gekozen is voor de dienstverlening van het netwerkkantoor. Dit was volgens de consument een vergissing, waarvan hij de dupe is geworden. Volgens de uitvoerder is voor het advocatenkantoor gekozen, vanwege de woonplaats van de consument en omdat het kantoor - en in het bijzonder de advocaat - een specialisatie heeft in het erfrecht. Naar het oordeel van de commissie staat de deskundigheid van de advocaat niet ter discussie. De uitvoerder had de behandeling van de zaak dan ook aan het netwerkkantoor mogen overdragen.

3.5. Voor zover de consument stelt dat de uitvoerder onvoldoende op zijn onvrede over het netwerkkantoor heeft gereageerd, herkent de commissie het geschetste beeld niet. Uit de stukken komt naar voren dat de uitvoerder hierover telkens contact met het netwerk-kantoor heeft opgenomen en de klachten aan de directeur van het kantoor heeft voorgelegd. De consument stelt verder dat de uitvoerder niet heeft gereageerd op zijn verzoek om de zaak door een andere advocaat te laten behandelen.

Uit de stukken blijkt echter dat de consument, ondanks zijn herhaalde onvrede over met name de communicatie en de van tijd tot tijd geuite gedachte om voor een andere advocaat te kiezen, de behandeling om hem moverende redenen toch steeds weer bewust bij de advocaat heeft gelaten. Toen de advocaat bij het netwerkkantoor vertrok, heeft de uitvoerder de consument opnieuw de mogelijkheid geboden een andere advocaat te kiezen. Het is de commissie dan ook niet duidelijk wat de consument op dit punt nog meer van de uitvoerder had verwacht.

Conclusie

3.6. Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de consument zijn klacht over de advocaat, daargelaten dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor zijn optreden, onvoldoende heeft onderbouwd en dat de uitvoerder in de dienstverlening aan de consument niet is tekortgeschoten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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 schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.