Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-407
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Reaal Schadeverzekeringen N.V., verder te noemen Verzekeraar. DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Uitvoerder, treedt op als uitvoerder van de verzekerde rechtsbijstand.
Datum uitspraak	: 13 juni 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Partijen zijn met elkaar in geschil over de vraag of Uitvoerder ten onrechte het conflict omtrent de betaling van de facturen en het conflict met betrekking tot de niet goed uitgevoerde werkzaamheden met de aannemer, als één conflict beschouwt. De Commissie is van oordeel dat gelet op de samenhang tussen deze conflicten en hetgeen daarover in de Verzekeringsvoorwaarden is bepaald, sprake is van één conflict. Hiervoor geldt één keer het kostenmaximum van € 25.000,00.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie heeft met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken de beslissing genomen: het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, het verweerschrift van Verzekeraar, de nadere reactie van Consument en de reactie daarop van Verzekeraar.

1.2 De Commissie heeft geen aanleiding gezien de zaak op een hoorzitting te behandelen. De Commissie doet de zaak daarom op stukken af.

2. Waar gaat het om?

2.1 Consument heeft een bouwbedrijf ingeschakeld om aan zijn woonhuis een aantal verbouwingswerkzaamheden uit te voeren. Op enig moment raakte Consument in geschil met dit bouwbedrijf en deed hij een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering, waarvan de rechtsbijstand aan Uitvoerder is uitbesteed. Dit geschil zag op het honorarium dat het bouwbedrijf in rekening had gebracht bij Consument. Consument was van mening dat het bouwbedrijf onterecht 10% extra berekende en onterecht facturen in rekening had gebracht. Omdat het bouwbedrijf op een gegeven moment niet langer op betaling wilde wachten is het een civielrechtelijke procedure gestart.

Een externe advocaat heeft Consument in deze procedure bijgestaan. Consument is in deze procedure in het ongelijk gesteld en veroordeeld tot betaling aan het bouwbedrijf van de hoofdsom (€ 57.288,91) en van een bedrag van € 10.105,41 aan proceskosten. Deze proceskosten kwamen als externe kosten ten laste van het verzekerde kostenmaximum.

2.2 Gedurende voornoemde procedure heeft de advocaat van Consument aan Uitvoerder ook toestemming gevraagd een procedure te starten waarin de aansprakelijkheid van het bouwbedrijf vanwege niet goed uitgevoerde bouwactiviteiten aan de orde moest komen.

2.3 Op enig moment heeft Uitvoerder Consument ingelicht over het feit dat het op grond van de Voorwaarden Reaal Goed Geregeld Pakket. Rechtbijstandverzekering (hierna 'de Verzekeringsvoorwaarden') geldende kostenmaximum bijna was bereikt. Consument heeft toen laten weten het hier niet mee eens te zijn. Consument is van mening dat twee keer het kostenmaximum geldt. In de ogen van Consument is sprake van 2 verschillende zaken, te weten de procedure die ziet op de onbetaalde facturen en de tweede procedure die betreft het niet goed uitvoeren van de bouwactiviteiten.

2.4 Uitvoerder is het hiermee niet eens en beroept zich op de Verzekeringsvoorwaarden waarin naar zijn zeggen duidelijk is bepaald dat wanneer sprake is van meerdere conflicten die met elkaar samenhangen of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben, deze tezamen gezien worden als één conflict. Voor de afwikkeling daarvan is € 25.000,00 aan externe kosten (het zogenoemde kostenmaximum) van toepassing.

2.5 Consument vordert in deze procedure een schadevergoeding van € 225.000,00. Hij onderbouwt dit bedrag met de tot nu toe vastgestelde bouwschade ten bedrage van € 106.000,00. Consument is van mening dat hij door toedoen van Uitvoerder niet verder kan procederen en als gevolg hiervan de schade niet kan verhalen op de aannemer. Consument vermeldt in dit verband ook een bedrag van € 25.805,10. Voor dit bedrag is Consument naar zijn zeggen door de aannemer opgelicht. Tot slot noemt Consument de restschade die door Uitvoerder is ontstaan. Het gaat hier om een bedrag van € 950,00 per maand doordat beslag op de woning van Consument is gelegd.

3. Beoordeling

3.1 De klacht van Consument komt er in de kern op neer dat Uitvoerder ten onrechte het conflict omtrent de betaling van de facturen en het conflict met betrekking tot de niet goed uitgevoerde bouwwerkzaamheden als één conflict beschouwt.

De Verzekeringsvoorwaarden

3.2 Voor zover relevant is in de Verzekeringsvoorwaarden het volgende bepaald:

> *"**2.2 Wanneer heeft u recht op juridische hulp?***
> *(…)*
> ***Gebeurtenis***
> *Met 'gebeurtenis' bedoelen wij een voorval of reeks van voorvallen die de oorzaak is van het conflict.*
> *(…)*
> ***Samenhangende conflicten***
> *Het kan zijn dat u meer conflicten heeft die met elkaar samenhangen. Of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben.*
> *Dan ziet DAS al deze conflicten samen als één conflict.*
> *(…)*
>
> ***2.3 Welke kosten zijn wel en niet verzekerd?***
> *(…)*
> ***Externe kosten***
> *DAS betaalt ook andere kosten die volgens DAS nodig zijn voor de juridische hulp in uw conflict. Deze kosten noemt DAS externe kosten. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten. En DAS betaalt nooit meer externe kosten dan het verzekerde maximumbedrag. Welk bedrag aan externe kosten maximaal wordt vergoed, staat vermeld bij de onderdelen 'Consument, Wonen en Verkeer', 'Werk en Inkomen' en 'Fiscaal en Vermogen'. Op uw polis vindt u welke onderdelen u verzekerd heeft.*
> *Voor externe kosten geldt verder het volgende:*
> *(…)*
> ***Welk bedrag aan kosten wordt maximaal vergoed**?*
> *• Alle kosten van de deskundige medewerkers die in loondienst zijn van DAS.*
> *• € 25.000 aan externe kosten (zoals uitgelegd in artikel 2.3)."*

Is sprake van samenhangende conflicten?

3.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de juridische procedures tegen de aannemer als twee aparte zaken gezien moeten worden, waarvoor afzonderlijke kostenmaxima gelden. Ter onderbouwing van zijn standpunt beschrijft Consument uitvoerig waarom naar zijn mening sprake is van twee zaken. Consument voert onder meer het volgende aan. Het gaat om een financieel geschil en om een bouwkundig geschil die door de rechtbank ook als afzonderlijke zaken zijn behandeld. In de ene zaak is Consument gedaagde en in de andere zaak is Consument eiser. In het bouwkundige geschil is nog niet vastgesteld wie de veroorzaker is van de bouwkundige gebreken aan het woonhuis. Informatie over het bouwkundig geschil is door de rechtbank niet gebruikt in de financiële zaak.

Als Consument de facturen wel gewoon had betaald was in de ogen van Consument sprake geweest van oplichting. Uitvoerder heeft in eerste instantie ook twee dossiernummers gebruikt. Verder wijst Consument erop dat de bouwkundige gebreken niet zijn ontstaan door het financiële conflict. Tot slot noemt Consument het ruime tijdsbestek waarin alles zich heeft afgespeeld.

3.4 Uitvoerder heeft het standpunt van Consument onder opgaaf van redenen betwist. Uitvoerder stelt dat het door de aannemer niet nakomen van afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst tot het uitvoeren van de verbouwingswerkzaamheden als de gebeurtenis moet worden beschouwd. Deze gebeurtenis heeft volgens Uitvoerder geleid tot meerdere conflicten die met elkaar samenhangen: een conflict over de betaling van de werkzaamheden en een conflict over de uitvoering van de werkzaamheden. Deze conflicten ziet Uitvoerder op grond van de in 3.2 genoemde bepalingen als één conflict. Tot slot geeft Uitvoerder aan dat gelet op de inhoud van de Verzekeringsvoorwaarden het niet van belang is wat de precieze aard van de conflicten is en welke rechtspositie Consument in de verschillende zaken heeft gehad.

3.5 De Commissie overweegt dat in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat een samenhangend geheel van conflicten of conflicten die uit dezelfde gebeurtenis voortvloeien als één conflict moeten worden beschouwd. De verzekerde heeft in dat geval recht op vergoeding van de kosten van externe rechtsbijstand tot één keer het geldende kostenmaximum. Ter illustratie verwijst de Commissie nog naar de uitspraken GC 2017-771, GC 2017-676 en GC 2017-355, waarin in gelijke zin is geoordeeld. In het onderhavige geval moet als 'gebeurtenis' in de zin van artikel 2.2 van de verzekeringsvoorwaarden worden beschouwd het niet nakomen door de aannemer van afspraken die voortvloeien uit de overeenkomst tot het uitvoeren van diverse werkzaamheden aan de woning van Consument. Zowel het conflict over de betaling van de factuur als het conflict omtrent de kwaliteit van de bouwwerkzaamheden, overigens in beide gevallen tussen dezelfde partijen, vloeien hieruit voort. Daarbij komt dat de Commissie anders dan Consument van oordeel is dat sprake is van samenhangende conflicten. Het kan dan wel zo zijn dat sprake is geweest van twee aparte zaken, maar dat ontneemt niet de bestaande *samenhang* tussen deze twee zaken.

3.6 Niet ter discussie staat dat het kostenmaximum ten tijde van het verzoek om rechtsbijstand conform de Verzekeringsvoorwaarden € 25.000,00 bedroeg. Voorts staat niet ter discussie welke kosten ten laste van dit maximum komen. De Commissie stelt verder vast dat Uitvoerder reeds € 22.768,44 heeft vergoed aan externe kosten. Het gaat hier om de vergoeding van het honorarium van de externe advocaat die door Consument is ingeschakeld en de proceskostenveroordeling die ten laste van Consument door de rechter in de financiële zaak is uitgesproken. Uitvoerder heeft aangegeven dat hierdoor een bedrag resteert van € 2.231,56.

Overige verwijten van Consument ter zake de uitvoering van de rechtsbijstand

3.7 Consument maakt richting Uitvoerder ook nog het verwijt dat Uitvoerder tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De Commissie zal daarom moeten vaststellen of Uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstanduitvoerder mag worden verwacht. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dit hieronder nader toelichten.

3.8 Consument stelt dat Uitvoerder tekort is geschoten in de informatievoorziening ter zake de vraag of de kosten van de procedure over de zaak die ging over de niet goed uitgevoerde bouwwerkzaamheden wel of niet gedekt zijn. De tekortkoming is er volgens Consument ook in gelegen dat sprake is geweest van een gebrekkige informatievoorziening waardoor zonder medeweten van Consument beslag is gelegd op zijn woning. Verder maakt Consument richting Uitvoerder het verwijt dat de aannemer, die ook bij Uitvoerder was verzekerd, anders dan hij meteen een externe advocaat kreeg toegewezen. Ook merkt Consument op dat Uitvoerder geen overzicht heeft verstrekt van de kosten die Uitvoerder ten laste van het kostenmaximum heeft gebracht. Uitvoerder stelt zich op het standpunt dat hij niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en heeft in de procedure bij Kifid kopieën verstrekt van de declaraties en het e-mailverkeer over de betaling van de (proces) kosten. De Commissie is van oordeel dat Consument heeft nagelaten te onderbouwen op welke wijze Uitvoerder precies zou zijn tekort geschoten in de uitvoering van de rechts-bijstand. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende feiten en omstandig-heden heeft gesteld om te kunnen vaststellen dat Uitvoerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandsuitvoerder mag worden verwacht. Daarbij komt dat Consument niet heeft aangetoond dat hij hierdoor schade heeft geleden. De Commissie is van oordeel dat uit de door partijen overgelegde stukken in ieder geval niet blijkt dat Uitvoerder op enige wijze tekort is geschoten in de uitvoering van de verleende rechtsbijstand.

Conclusie: er geldt één kostenmaximum van € 25.000,00

3.9 Gelet op al het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat Uitvoerder heeft mogen oordelen dat de geschillen op grond van artikel 2.2 van de Verzekeringsvoorwaarden als één conflict kunnen worden gezien waarvoor één keer het geldende kostenmaximum van € 25.000,00 geldt. Verzekeraar is daarom alleen gehouden een vergoeding aan Consument te doen ter hoogte van het resterende bedrag ad € 2.231,56, voor zover dit bedrag nog niet is uitgekeerd en Consument deze kosten daadwerkelijk heeft gemaakt.

4. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.