Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0235
(mr. L. van Berkum, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. P.J. Neijt, leden en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 mei 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Vivat Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. nowGo, gevestigd te Alkmaar, die de uitvoering van de Rechtsbijstand heeft uitbesteed aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 10 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Aan de orde is de vraag of de uitvoerder tekortgeschoten is in de nakoming van de verbintenis tot uitvoering van rechtsbijstand door het aanmaken van een nieuw dossier ten behoeve van het geschil met de buurman. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder geen verwijt valt te maken.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid tijdig ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier met begeleidende brief van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 een keuze gemaakt 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 met ingang van 23 juni 1998 bij de verzekeraar dan wel zijn rechtsvoorganger een rechtsbijstandsverzekering (hierna: 'de verzekering') afgesloten. De uitvoering van de rechtsbijstand was uitbesteed aan SRK Rechtsbijstand. In 2009 is de uitvoering van de rechtsbijstand in handen gegeven van de uitvoerder.

Tussen partijen zijn de verzekeringsvoorwaarden nowGo Rechtsbijstandverzekering N.RB.1505 (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing.

2.2 In april 2018 heeft de consument bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht vanwege een geschil met de vereniging van eigenaren (hierna 'de VvE') waar zij lid van is. Het geschil ging onder andere over het voornemen van de VvE om voor schilderwerkzaamheden in de gemeenschappelijke delen van het appartementencomplex gebruik te maken van een bepaald soort verf. Volgens de consument was die verf giftig. De consument wilde met behulp van de uitvoerder bewerkstelligen dat de VvE gebruik zou maken van andere verf. Voor dit verzoek is door de uitvoerder een dossier met nummer [nummer 1] aangemaakt. Op enig moment is door de VvE toegezegd dat door de VvE gebruik zou worden gemaakt van verf op waterbasis.

2.3 Op 29 juli 2019 heeft de consument zich wederom tot de uitvoerder gewend met de mededeling dat een buurman voor schilderwerkzaamheden aan zijn privé-eigendom(en) gebruik had gemaakt van volgens de consument giftige verf.

2.4 Partijen hebben hierover zowel telefonisch als schriftelijk overleg met elkaar gehad.

2.5 Op 12 augustus 2019 heeft de consument aan de uitvoerder nagevraagd of voor het geschil met de buurman een nieuw dossier moest worden aangemaakt. Door de uitvoerder is voor het geschil met de buurman een nieuw dossier aangemaakt met nummer [nummer 2]. Nadien hebben partijen telefonisch overleg met elkaar gehad en is er ook inhoudelijk over het geschil met de buurman gesproken.

2.6 Per e-mail van 23 augustus 2019 heeft de consument op verzoek van de uitvoerder aanvullende informatie toegezonden. Uit die e-mail blijkt dat de consument er van op de hoogte was dat voor het geschil met de buurman inmiddels een nieuw dossier was aangemaakt.

2.7 In de brief van 27 augustus 2019 heeft de uitvoerder aan de consument uitgelegd dat het om twee gescheiden kwesties gaat en daarbij verwezen naar het telefonisch gesprek dat hierover tussen partijen heeft plaatsgevonden. In diezelfde brief wordt ook een inhoudelijke uitleg over de kwestie gegeven en doet de uitvoerder aan verwachtingsmanagement. De consument is het niet eens met de inhoud van deze brief en laat dat per e-mail van 27 augustus 2019 aan de uitvoerder weten.

2.8 Op het moment dat de uitvoerder aan de consument verzocht aan hem te laten weten of het dossier gelet op de geringe kans van slagen kon worden gesloten, heeft de consument aangegeven überhaupt nooit akkoord te zijn gegaan met het aanmaken van een nieuw dossier voor het geschil met de buurman.

2.9 De consument heeft toen een klacht bij de uitvoerder ingediend. Partijen zijn er niet samen uitgekomen. Reden waarom de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de uitvoerder zonder haar toestemming een nieuw dossier heeft aangemaakt dat ziet op het gebruik van de in haar ogen giftige verf door een buurman. De consument heeft daar nooit toestemming voor gegeven en vindt dat dit geschil verwant is aan het geschil dat zij heeft met haar VvE. De consument verwijst in dit kader naar een gesprek dat ze heeft gehad met een advocaat. De consument geeft aan dat de advocaat de mening is toegedaan dat het geschil met de buurman niet afgesplitst had mogen worden van het geschil met de VvE. Zo heeft het bestuur van de VvE de taak de individuele leden te wijzen op hun verantwoordelijkheden.

2.11 De consument is van mening dat door het aanmaken van dit dossier haar ruimte wordt verkleind om nieuwe verzoeken om rechtsbijstand in te dienen. Verder geeft de consument aan dat er nu een groter risico bestaat dat de rechtsbijstandverzekering wordt gewijzigd dan wel wordt beëindigd.

2.12 De consument is het verder ook niet eens met de uitvoering van de rechtsbijstand als het om het geschil van de VvE gaat. Ze heeft geen vertrouwen in degene die op dit moment de zaak behandelt. De behandelaar heeft niet in het belang van de consument gehandeld, door het geschil met de VvE en de buurman te splitsen.

2.13 De consument vordert dat het dossier met nummer [nummer 2] alsnog wordt geroyeerd en dat de consument een nieuwe behandelaar op de kwestie met de VvE krijgt toegewezen.

2.14 De consument vordert daarnaast een schadevergoeding van € 100.000,00 alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 12 augustus 2019. Het betreft hier de vergoeding van kosten voor het geval de consument naar de civiele rechter moet omdat de commissie haar vordering afwijst en in haar ogen dan een verkeerde uitspraak doet. De consument is in dat geval voornemens zich tot de civiele rechter te wenden om dit conflict aan de orde te stellen, zo nodig ook in hoger beroep en cassatie. Gedurende die procedure kunnen zich volgens de consument nog claims voordoen die niet kunnen wachten, terwijl de verhouding met de uitvoerder ernstig is verstoord. De schadevergoeding dient te voorzien in een financiële ruimte om die claims rechtstreeks en dus niet via de uitvoerder, maar met behulp van een door de consument gekozen advocaat, aan de rechter voor te leggen en tevens als compensatie voor de door consument geïnvesteerde eigen tijd.

Het verweer

2.15 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 Aan de orde is de vraag of de uitvoerder tekortgeschoten is in de nakoming van de verbintenis tot uitvoering van rechtsbijstand door het aanmaken van een nieuw dossier ten behoeve van het geschil met de buurman.

3.2 De consument stelt zich op het standpunt dat de uitvoerder dat niet heeft mogen doen omdat ze daar geen toestemming voor heeft gegeven. Verder vindt de consument dat het geschil met de buurman nauw verweven is met het geschil met de VvE en om die reden geen nieuw dossier mocht worden aangemaakt.

3.3 De uitvoerder stelt zich op het standpunt dat het geschil met de VvE gescheiden gezien dient te worden van het geschil met de buurman. De uitvoerder wijst erop dat het geschil met de buurman gezien kan worden als het gevolg van diens beslissing om zijn privé-eigendom te schilderen met verf waarvan de consument stelt dat zij die niet kan verdragen. Het geschil met de VvE vindt zijn oorsprong in een eerdere gebeurtenis, namelijk het al in 2017 genomen besluit van de VvE om schilderwerkzaamheden te verrichten aan de gemeenschappelijke delen van het complex. De commissie is het met de uitvoerder eens dat, onder deze omstandigheden, sprake is van twee afzonderlijke geschillen in de zin van de verzekeringsvoorwaarden.

3.4 De commissie overweegt dat uit het dossier blijkt dat het de consument zelf is geweest die aan de uitvoerder heeft laten weten dat zij haar buurman onrechtmatig handelen verweet. Uit de stukken blijkt verder dat de uitvoerder toen aan de consument heeft laten weten dat een nieuw dossier zou worden aangemaakt. Na een eerste beoordeling is aan de consument bericht dat de uitvoerder niet direct zag dat sprake was van onrechtmatig handelen. Op 27 augustus 2019 heeft de consument aan de uitvoerder aanvullende stukken toegestuurd. Na bestudering van deze stukken heeft de consument een (afwijzend) advies gekregen over haar rechtspositie in het geschil met de buurman.

3.5 Het moge dan zo zijn dat de consument niet expliciet toestemming heeft gegeven om een nieuwe dossier aan te maken, maar de commissie is gelet op de hiervoor omschreven feitelijke gang van zaken, van oordeel dat de uitvoerder in alle redelijkheid mocht begrijpen dat dit de bedoeling van de consument was. De commissie vindt hierbij van belang dat de consument op verzoek van de uitvoerder aanvullende stukken over het geschil heeft toegestuurd. Zie in dit verband de e-mail van de consument van 23 augustus 2019. Uit diezelfde e-mail blijkt dat de consument ervan op de hoogte was dat de werkzaamheden door de uitvoerder in een nieuw aangemaakt dossier werden verricht.

Het gaat bij deze stand van zaken niet aan om dan vervolgens pas bij het sluiten van het dossier, nadat een juridisch advies over de kwestie is gegeven, te protesteren dat voor het geschil met de buurman een nieuw dossier is aangemaakt.

3.6 De consument vindt dat zij in het geschil met de VvE recht heeft op een nieuwe behandelaar. In deze procedure is echter niet vast komen te staan dat de behandelaar de belangen van de consument onvoldoende heeft behartigd.

3.7 De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de uitvoerder een nieuw dossier heeft mogen aanmaken en geen nieuwe behandelaar voor het geschil met de VvE hoeft te worden aangewezen. De uitvoerder is naar het oordeel van de commissie niet tekortgeschoten in zijn verplichtingen.

3.8 De schade die door de consument is gevorderd komt ook niet voor vergoeding in aanmerking. De commissie is van oordeel dat daarvoor geen grondslag bestaat.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is 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.

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.