Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1074
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Anker Insurance Company N.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de verzekeraar en Anker Rechtshulp B.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 22 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Klacht over uitvoering rechtsbijstand. De consument heeft om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met een keukenleverancier. De uitkomst van de gerechtelijke procedure is grotendeels in het nadeel van de consument uitgevallen. De consument is van mening dat hij door de uitvoerder slecht is begeleid en dat dit heeft geleid tot een voor de consument nadelige uitspraak. Hiervoor stelt hij de uitvoerder en de verzekeraar aansprakelijk. De commissie komt niet toe aan een inhoudelijke behandeling in de klacht over de verzekeraar omdat de verzekeraar de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering heeft overgelaten aan de uitvoerder en daarnaast geen rol heeft en geen rol heeft mogen spelen bij de uitvoering van de rechtsbijstand. In de klacht over de uitvoerder oordeelt de commissie dat niet is gebleken dat de uitvoerder jegens de consument is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie ziet aanleiding om de klacht van de consument over de verzekeraar en de klacht over de uitvoerder gezamenlijk te behandelen en te beoordelen in één uitspraak. Deze uitspraak heeft daarom betrekking op zowel de klacht over de verzekeraar als de klacht over de uitvoerder.

1.2 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 klachtformulieren van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument op de reactie van de verzekeraar; 5) de repliek van de consument op de reactie van de uitvoerder; 6) de dupliek van de verzekeraar en 7) de dupliek van de uitvoerder.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaken mondeling te behandelen. De zaken wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument, de verzekeraar en de uitvoerder 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 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder uitbesteed. Op 5 april 2019 heeft de consument een beroep gedaan op zijn verzekering in verband met een geschil met een keukenleverancier over de levering van een keuken. De uitvoerder heeft dekking verleend voor het geschil.

2.2 Een medewerker van de uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en namens de consument voor de correspondentie met de keukenleverancier gezorgd. In zijn e-mail van 26 juni 2019 heeft de medewerker de consument – voor zover relevant – als volgt bericht:

"(…) Indien en voor zover [naam keukenwinkel] blijft volharden in zijn houding de serviceverplichtingen niet na te komen is het mogelijk om de buitengerechtelijke ontbinding in te roepen.
Dat bekent dat u uw geld terug vordert en [naam keukenwinkel] de spullen weer ophaalt. Hiertoe zal een korte termijn moeten worden gesteld.
In dit geval is het enigszins complex omdat een deel van de keuken is gemonteerd en de materialen deels zijn verwerkt.
Daarbij zal de aard van het gebrek de ontbinding moeten rechtvaardigen.

Overigens wil dit niet zeggen dat [naam keukenwinkel] per ommegaand akkoord zal gaan met een ontbinding.
Dan zal een rechter zich daar over moeten buigen. We moeten bezien welke procedure zich daartoe het best leent. (…)"

2.3 De consument heeft op 1 maart 2020 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de lange duur van de behandeling van de zaak en het gebrek aan communicatie door de medewerker. De uitvoerder heeft de klacht op 12 maart 2020 gegrond verklaard. De rechtshulp is hierna verleend door een andere medewerker van de uitvoerder.

2.4 Het geschil tussen de consument en de keukenleverancier heeft geleid tot een procedure bij de kantonrechter.

De kantonrechter heeft bij vonnis van 13 oktober 2020 de vordering tot partiële ontbinding van de overeenkomst toegewezen en de keukenleverancier - kort gezegd - veroordeeld om aan de consument een bedrag van € 500,- te betalen, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 7 maart 2019. De door de consument gevorderde verklaring voor recht dat de tussen partijen bestaande overeenkomst buitengerechtelijk is ontbonden bij brief van 15 juli 2019 en de gevorderde algehele gerechtelijke ontbinding zijn afgewezen. In het vonnis heeft de kantonrechter – voor zover relevant – het volgende overwogen:

"(…) 4.2. Er is hier sprake van een consumentenkoop. Indien het afgeleverde niet beantwoordt aan de overeenkomst heeft de consument op grond van het bepaalde in artikel 7:22 lid 1 onder a BW de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Zoals ook ter zitting is besproken ligt ter beoordeling voor of de gestelde gebreken voldoende vaststaan en of deze ontbinding rechtvaardigen. (…)

4.4. Zoals hiervoor reeds aangegeven volgt uit het voren overwogene dat de aanwezige tekortkomingen onvoldoende ernstig zijn om een (buitengerechtelijke) ontbinding van de tussen partijen bestaande koopovereenkomst van de keuken te kunnen rechtvaardigen. (…)"

2.5 Op 25 oktober 2020 heeft de consument bij de uitvoerder een klacht ingediend over de uitvoering van de rechtsbijstand en de uitvoerder aansprakelijk gesteld. De uitvoerder heeft de klacht op 20 november 2020 ongegrond verklaard.

2.6 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid over de verzekeraar en over de uitvoerder.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en stelt de verzekeraar en de uitvoerder aansprakelijk voor zijn schade. De consument vordert vergoeding van € 10.732,-, alsmede de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 15 juli 2019. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.8 De consument is gedurende de verleende rechtsbijstand verkeerd begeleid door de uitvoerder. Uit het vonnis van de kantonrechter blijkt dat de uitvoerder heeft nagelaten bewijs aan te leveren van de gebreken ten aanzien van de levering van de keuken. De consument heeft alle informatie verstrekt wat voorhanden was. De uitvoerder heeft niet aangegeven welke informatie de consument niet heeft verstrekt. Ook had de uitvoerder de consument om foto's van de gebreken moeten vragen.

2.9 De uitvoerder had bewijsmateriaal moeten toevoegen bij het inroepen van de buitengerechtelijke ontbinding van 15 juli 2019 en niet pas ten tijde van het indienen van de dagvaarding. Als de uitvoerder in een eerder stadium bewijs zou hebben aangeleverd, dan zou de kantonrechter zijn vordering tot (buitengerechtelijke) ontbinding hebben toegewezen. Doordat dit niet is gebeurd is de uitkomst van rechtszaak nadelig uitgevallen voor de consument. De uitvoerder en de verzekeraar zijn hiervoor verantwoordelijk.

Het verweer

2.10 De verzekeraar en de uitvoerder hebben 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 de vraag beantwoorden of de verzekeraar en de uitvoerder toerekenbaar zijn tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, of zij als gevolg daarvan gehouden zijn om de gevorderde schade te vergoeden. De commissie ziet aanleiding om eerst in te gaan op de klacht over de verzekeraar.

Klacht over de verzekeraar

3.2 Voor multibrancheverzekeraars, zoals de verzekeraar, geldt op grond van artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) dat een verzekeraar niet zelf uitvoering mag geven aan de rechtsbijstandverzekering om belangenconflicten te voorkomen. In artikel 4:65 lid 1 sub b Wft is opgenomen dat een rechtsbijstandverzekeraar de werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling toevertrouwt aan een juridisch zelfstandig schaderegelingkantoor en dit schaderegelingkantoor in de overeenkomst vermeldt. In dit geval heeft de verzekeraar de uitvoering van de verzekering overgelaten aan de uitvoerder. De uitvoerder is een zelfstandige entiteit die losstaat van de verzekeraar. De verzekeraar heeft derhalve geen enkele bemoeienis met de klachtafhandeling door de uitvoerder. Het is dan ook niet aan de verzekeraar om inhoudelijk te reageren op de klacht van de consument over de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering door de uitvoerder.

3.3 De verzekeraar is niet betrokken geweest bij de uitvoering van de rechtsbijstand en de interne klachtafhandeling. De commissie komt derhalve niet toe aan de beoordeling van de vraag of de verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand, aangezien de verzekeraar hierin geen rol heeft en ook niet heeft mogen spelen. Om deze reden kan de commissie alleen de vraag beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

Klacht over de uitvoerder

3.4 Ten aanzien van de klacht over de uitvoerder overweegt de commissie als volgt. In overweging 4.4 van het vonnis van de kantonrechter is opgenomen dat de aanwezige tekortkomingen onvoldoende ernstig zijn om een (buitengerechtelijke) ontbinding van de koopovereenkomst tussen de consument en de keukenleverancier te rechtvaardigen. De consument is per e-mail van 26 juni 2019 ook door de medewerker gewezen op het vereiste dat de aard van het gebrek de ontbinding van de koopovereenkomst moet rechtvaardigen. Naar het oordeel van de commissie volgt uit het vonnis niet dat een gebrek aan bewijs heeft geleid tot afwijzing van zijn vorderingen. Ook valt niet uit het vonnis van de kantonrechter op te maken dat dit anders zou zijn geweest indien de consument foto's zou hebben gemaakt van de gestelde gebreken en/of in een eerder stadium bewijs zou hebben aangeleverd. Uit het dossier zijn daarnaast geen omstandigheden gebleken die maken dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand jegens de consument. De uitvoerder is niet gehouden de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

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.