Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0603
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 15 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, haar stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat zij door een tekortkoming van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht (schade heeft geleden). De commissie wijst de vordering af.

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 van 25 november 2021; 2) de aanvullende stukken van de consument met de verklaring van de consument met betrekking tot de bindendheid; 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 Partijen 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 bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 De consument heeft eind december 2018 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil over de nalatenschap van haar vader. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en rechtsbijstand aan de consument verleend.

2.3 In de e-mail van de consument met 12 april 2019 staat voor zover relevant:
"(…)
Ik heb drie keer gezegd (minimaal..) dat ik zeer tevreden over u ben, maar dat ik me zorgen maak over de prioriteitsstelling op uw afdeling.

Maw, echt geen klacht over u dus! Maar dus het verzoek of mijn dossier "bovenop" mag.
(…)
Van een klant die tevreden is, maar wel graag bovenop de stapel wil nu
(…)"

2.4 Op 19 augustus 2019 heeft de uitvoerder per e-mail aan de consument geschreven:
"(…)
Ik kan uw beweegreden bij punt 2 niet eenvoudig volgen. Ik dien aan te stippen dat niet is geantwoord op mijn e-mail van 15 april jl. maar ik dien niet te vragen om antwoorden? Het is toch juist wenselijk om antwoorden te krijgen? Als u gaan antwoorden wilt hebben op mijn e-mail van 15 april jl. dan hoef ik er feitelijk ook niet echt meer om te beginnen in dat geval lijkt mij.
(…)"

2.5 In de e-mail van de consument van 19 augustus 2019 aan de uitvoerder staat voor zover relevant:
"(…)
Bedankt voor het advies echter willen wij dat in de brief vastgesteld wordt dat er geen antwoorden zijn gegeven op de gestelde vragen.

Echter om de kosten te besparen "geloven we het wel" en willen we zsm afsluiten (zoveel mogelijk beperken van de kosten van [naam]). De antwoorden van [naam] zullen ook geen substantieel verschil geven in de verdeling van de boedel en zullen kosten van [naam] voor de antwoorden ook vele male hoger zijn.

Maar willen als alles is afgehandeld willen we wel een aanknopingspunt hebben om een klacht in te dienen, vandaar dat we deze zin willen hebben opgenomen in de brief.
(…)"

2.6 De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 26 november 2020 aan de consument geschreven:
"(…)
Ik heb u eerder aangegeven dat u aan de termijnen geen consequenties kunt verbinden. De termijnen die wij stellen zijn geen wettelijke termijnen. Er is daarbij geen temporele routekaart hoe snel een dergelijke zaak zou moeten worden afgewikkeld. Hoe wenselijk ook, u bepaalt niet de looptijd van deze kwestie. Hoogstens kunt u uw wensen kenbaar maken. De kwestie gaat weliswaar niet snel maar er gebeurt niet bepaald iets onoorbaars. Strakke termijnen hanteren heeft dus helemaal geen zin behoudens het opstarten van een procedure zoals al eerder met elkaar besproken. Evenwel vind ik dat niet heel opportuun omdat [naam] wel meewerkt, zij het langzaam.

Slotsom, u mag balen van deze kwestie maar ik hoor dit nu al een jaar voor bijna iedere week. U schiet daar niets mee op.
(…)"

De klacht en vordering

2.7 De consument is van mening dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verlening van de verzochte rechtsbijstand. De consument heeft de uitvoerder verzocht om haar rechtsbijstand te verlenen in een vechtnalatenschap. De wijze en duur waarop de uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand heeft de consument in een nadeliger positie gebracht. Doordat de uitvoerder termijnen niet heeft opgevolgd was de doorlooptijd van de zaak onnodig lang geworden waardoor de kosten van de notaris, die benoemd is tot executeur, zijn opgelopen. Daarnaast heeft het de consument bovengemiddeld veel tijd gekost om de uitvoerder op alle niveaus bij de les te houden. Het dossier bevatte slordigheden en de uitvoerder had geen dossierkennis. De uitvoerder had bijvoorbeeld geen stukken opgesteld voor een zitting. Op dat moment was de consument ziek en haar vriend moest daarom kiezen tussen de zitting en de consument ondersteunen tijdens haar ziekte. Dit heeft veel stress opgeleverd. Daarnaast heeft de uitvoerder meerdere malen geweigerd om de geschillenregeling toe te passen. Ter onderbouwing van haar stellingen heeft de consument diverse e-mails overgelegd.

2.8 Verder verwijt de consument de uitvoerder dat hij slordig en onbehoorlijk heeft gehandeld in de interne klachtprocedure door onder meer een verkeerd telefoon-nummer en een verkeerd e-mailadres te gebruiken.

2.9 De consument stelt schade te hebben geleden en wenst deze op de uitvoerder te verhalen. Hoewel de consument van mening is dat haar schade vele malen hoger is, vordert zij een bedrag van afgerond € 1.000,- van de uitvoerder. De consument vordert hierover ook de wettelijke rente vanaf 1 juni 2020.

Het verweer

2.10 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 commissie moet beoordelen of de uitvoerder jegens de consument is tekort-geschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, de uitvoerder als gevolg daarvan gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert.

3.2 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden.

3.3 De uitvoerder heeft de stellingen van de consument betwist. Volgens de uitvoerder is er adequate rechtsbijstand verleend en heeft de consument pas achteraf, nadat de uitvoerder de consument tot aan het einde van de zaak heeft bijgestaan, geklaagd. De bezwaren die de consument tijdens de behandeling van de zaak naar voren heeft gebracht, zijn destijds met de consument besproken. De uitvoerder verwijst in dit verband naar de e-mail van de consument van 12 april 2019. Verder heeft de uitvoerder aangevoerd dat hij niet door de consument in gebreke is gesteld en ook niet in verzuim verkeerde. Voor schadevergoeding bestaat volgens de uitvoerder dan ook geen grond. Omdat het ging om een vechtnalatenschap hebben de drie betrokken partijen (waaronder de consument, haar zus en de weduwe van de vader van de consument) pas na ruim tweeëneenhalf jaar overeenstemming kunnen bereiken. Volgens de uitvoerder zijn de kosten door tijdsverloop opgelopen en heeft hij herhaaldelijk voorgesteld om een procedure aanhangig te maken tegen de notaris dan wel de andere partijen. De consument wilde dit uitdrukkelijk niet en wilde ook niet dat de uitvoerder de notaris zou verzoeken om een reactie te geven. Dit blijkt volgens de uitvoerder uit de e-mails van 19 augustus 2019. Verder stelt de uitvoerder dat hij de consument meerdere malen de geschillenregeling heeft geboden maar dat de consument daar geen gebruik van wilde maken.

Uiteindelijk is de uitvoerder meegegaan in de visie van de consument waardoor de geschillenregeling niet meer aan de orde was.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, haar stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat zij door een tekortkoming van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht (schade heeft geleden). Uit de door de consument overgelegde stukken is af te leiden dat de notaris traag heeft gereageerd op de e-mails van de uitvoerder en dat de consument de uitvoerder meerdere malen heeft gewezen op het strakker hanteren van de gestelde termijnen maar daaruit kan niet zonder meer worden geconcludeerd dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten en dat de uitvoerder de consument in een nadeliger positie heeft gebracht.

3.5 Hoewel de commissie begrijpt dat de situatie over de nalatenschap veel van de consument heeft gevraagd, heeft de commissie geen aanknopingspunten in het dossier kunnen vinden voor de juistheid van de stellingen van de consument die zien op de uitvoering van de rechtsbijstand. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

3.6 Tot slot heeft de uitvoerder in de klachtprocedure bij Kifid erkend dat de consument in de interne klachtprocedure bij de uitvoerder onnodig lang heeft moeten wachten op een reactie op haar klacht. De uitvoerder betreurt de gang van zaken en heeft de consument een bos bloemen aangeboden.

Conclusie

3.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden 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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. 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.