Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0560
(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. L. Bartels, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 april 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	: 18 juni 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De consument heeft om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met de verhuurder van zijn woning en met de gemeente. Hij klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en doet een beroep op de geschillenregeling. De uitvoerder, die de kans op succes in een procedure laag inschat, heeft aan de consument de geschillenregeling aangeboden om het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder te laten toetsen. De geschillenregeling is (nog) niet toegepast, omdat partijen geen overeenstemming bereiken over de aan de scheidsrechter voor te leggen vraag. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de uitvoerder jegens de consument is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De vordering wordt afgewezen.

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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder en 3) de repliek van de consument. Er is geen dupliek opgevraagd bij de uitvoerder. Daar heeft de uitvoerder geen bezwaar tegen gemaakt.

1.2 Gedurende de schriftelijke procedure heeft de consument verschillende wrakingsverzoeken ingediend. Deze verzoeken zijn door de betreffende wrakingscommissies behandeld en afgewezen.

1.3 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. De commissie heeft daarom besloten dat de zaak op stukken beslist moet worden.

1.4 De consument heeft gekozen 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 sinds 8 januari 2018 een rechtsbijstandsverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand op grond van de wettelijke regels is overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn onder andere de verzekeringsvoorwaarden Consument en Wonen (LEX-RV-51-171) (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd.

2.2 De consument heeft bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor zowel een geschil met de verhuurder van zijn woning als met de gemeente. De uitvoerder heeft aan de consument laten weten dat de verzekering geen dekking biedt dan wel de zaken geen kans van slagen hebben voor zowel het geschil met de verhuurder als voor het geschil met de gemeente.

2.3 De onderhavige klacht gaat over het geschil met de verhuurder/bovenbuurman als tegenpartij. De consument heeft ook een klacht ingediend met betrekking tot het geschil met de gemeente; deze klacht is bij Kifid geregistreerd onder dossiernummer [dossiernummer].

2.4 Per e-mail van 19 februari 2020 heeft de uitvoerder de consument laten weten dat de consument de verhuurder niet succesvol aansprakelijk kan stellen voor het feit dat hem bij het aangaan van de huurovereenkomst niet is meegedeeld dat er meerdere mensen in het complex wonen met een zorgindicatie. Ook heeft de uitvoerder zich op het standpunt gesteld dat er geen dekking bestaat om de bovenbuurman aan te spreken op basis van onrechtmatige hinder en/of de verhuurder aan te spreken op basis van artikel 7:204 BW jo. 7:207 BW. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft daarop gereageerd met de mededeling dat er geen dekking is voor geschillen met de verhuurder en de gemeente voor wat betreft de gestelde geluidsoverlast. Daarbij is opgemerkt dat dit dekkingsstandpunt niet opnieuw ter discussie kan worden gesteld.

2.5 De consument heeft vervolgens aangegeven dat de behandelaar het onderwerp van zijn geschil verkeerd heeft geïnterpreteerd en heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling van de verzekering (artikel 29 van de voorwaarden).

Deze geschillenregeling is echter nog niet toegepast, omdat partijen geen overeenstemming bereiken over de aan de bindend adviseur voor te leggen rechtsvraag. De consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand. De consument stelt dat de geschillenregeling uit de voorwaarden een onredelijke, onbillijke, disproportionele, onrechtmatige beperking van de voorwaarden van de verzekering is. Daarbij geeft de consument aan dat de uitvoerder aan de consument een second opinion omschrijving wil opleggen in plaats van een omschrijving af te spreken. Daarmee handelt de uitvoerder in strijd met de voorwaarden. Ook is de uitleg van de uitvoerder van het geschil ten behoeve van de second opinion een verkeerde interpretatie van het geschil tussen de consument en de verhuurder en de bovenbuurman. De consument wil gebruik maken van de second opinion, maar niet met de door de uitvoerder opgelegde beperkingen.

2.7 De wijze en duur van de afhandeling van het verzoek om rechtsbijstand, de klachtafhandeling en het verzoek om een second opinion zijn niet zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. De consument stelt daardoor schade te hebben geleden en wenst deze op de verzekeraar en de uitvoerder te verhalen.

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 klachten van de consument zien op de uitvoering van de verzekering. De verzekeraar heeft de uitvoering van de verzekering overgedragen aan de uitvoerder.

3.2 De vraag is of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en legt hierna uit waarom.

Uitvoering rechtsbijstand

3.3 Op grond van artikel 11 van de voorwaarden heeft de consument recht op rechtsbijstand zolang er een redelijke kans op succes is. Wanneer een redelijke kans op succes ontbreekt, hoeft de uitvoerder geen rechtshulp (meer) te verlenen.

3.4 De uitvoerder heeft per e-mail van 19 februari 2020 het standpunt ingenomen dat hij geen redelijke kans op succes aanwezig acht om de verhuurder succesvol aansprakelijk te stellen voor het feit dat de consument bij het aangaan van de huurovereenkomst niet is meegedeeld dat er meerdere mensen in het complex wonen met een zorgindicatie. De consument heeft naar aanleiding hiervan een klacht ingediend bij de uitvoerder. Ook heeft de consument in een later bericht aangegeven dat de behandelaar van de uitvoerder het onderwerp van zijn geschil verkeerd heeft geïnterpreteerd. Per e-mail van 31 maart 2020 heeft de uitvoerder aan de consument laten weten dat de consument het ingenomen haalbaarheidsstandpunt ingevolge artikel 29 van de voorwaarden kan laten toetsen door toepassing van de geschillenregeling. In deze e-mail is ook de rechtsvraag weergegeven:

"Kan [de consument] met een redelijke kans op succes aanspraak maken op een wettelijke schadevergoeding van zijn verhuurder (niet zijnde een huurprijsvermindering met een beroep op artikel 7:204 jo 7:207 BW) wanneer komt vast te staan dat in strijd met het wettelijk toewijsbeleid van sociale huurwoningen met medewerking van de verhuurder in zijn wooncomplex ook mensen wonen met een zogeheten "zware zorgindicatie" en zo ja, kan de schade qua bedrag dan concreet worden vastgesteld en in causaal verband worden gebracht tot de vermeende wanprestatie/onrechtmatige daad van de verhuurder?"

3.5 Tussen de consument en de uitvoerder is geen overeenstemming bereikt over de vraagstelling die aan de scheidsrechter moet worden voorgelegd. Daardoor is de geschillenregeling (nog) niet toegepast.

3.6 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder door het aanbieden van de geschillenregeling heeft voldaan aan de verplichtingen die op hem rusten op grond van de verzekering. De uitvoerder heeft aangeboden om de in artikel 29 van de voorwaarden neergelegde geschillenregeling toe te passen en de uitvoerder heeft ook een rechtsvraag geformuleerd die aan de scheidsrechter kan worden voorgelegd. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder tot niet meer gehouden jegens de consument.[1] Het is aan de consument om de naam van een advocaat voor te dragen die als scheidsrechter kan optreden, zoals ook door de uitvoerder is opgemerkt. Het is ook aan de consument om duidelijk aan te geven wat volgens hem moet worden aangepast in de vraag die aan de scheidsrechter moet worden voorgelegd.

[1] De commissie verwijst in dit kader naar een uitspraak van de Geschillencommissie van 26 april 2019, nr. GC 2019-310, te raadplegen op de website van het Kifid.

Geluidsoverlast

3.7 De commissie merkt op dat de consument aanvankelijk bij de uitvoerder ook heeft geklaagd over het door de uitvoerder ingenomen dekkingsstandpunt met betrekking tot de door de consument gestelde geluidsoverlast. De commissie maakt uit de door de consument ingediende stukken echter op dat de consument over dat punt inmiddels niet meer klaagt. De commissie leidt dat onder andere af uit het volgende citaat:

"*Ik betwist dat ik aan een scheidsrechter wens voor te leggen beweerdelijk het 'aspect' geluidsoverlast die bovenbuurman [naam bovenbuurman] veroorzaakt. Anders dan beweerd door de SAR, ik heb de SAR verzocht voor de geschillenregeling uit te sluiten het 'aspect' geluidsoverlast die bovenbuurman [naam bovenbuurman] veroorzaakt, (…).*"

Conclusie

3.8 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering. De uitvoerder heeft de consument de geschillenregeling aangeboden en heeft een vraag geformuleerd. Dat toepassing van de geschillenregeling (nog) niet tot stand is gekomen, is niet te wijten aan de uitvoerder. De klacht van de consument is daarom ongegrond. Dat betekent echter niet dat de verplichting tot het aanbieden en uitvoeren van de geschillenregeling is komen te vervallen. De commissie gaat ervan uit dat de uitvoerder de geschillenregeling alsnog toepast wanneer de consument dit wenst en wanneer de consument een advocaat heeft voorgesteld.

De verzekeraar is ook geen vergoeding verschuldigd

3.9 Gelet op al het voorgaande ziet de commissie ook geen reden om de verzekeraar te veroordelen een vergoeding aan de consument te betalen. De consument heeft geen feiten en omstandigheden aangevoerd, waaruit blijkt dat de verzekeraar hem iets verschuldigd zou moeten zijn. Ook zijn dergelijke omstandigheden naar het oordeel van de commissie niet uit het dossier gebleken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

"***11. Wat is verzekerd?***

Rechtsbijstand.

• Bij een juridisch geschil.

• Bij een dreigend juridisch geschil.

• Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.

Het advies en de behandeling door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.

• Achmea Rechtsbijstand is een onafhankelijke stichting.

• Soms schakelt Achmea Rechtsbijstand een juridisch deskundige uit het eigen netwerk in.

Deze rechtsbijstand is onbeperkt verzekerd.

(…)

29. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?

Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.

Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.

• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.

- Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.

- Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.

- Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.

- Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.

- Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.

- Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.

- Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.

- Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.

Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.

• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.

• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.

• Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.

• De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.

• Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.

Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.

De verzekerde krijgt gelijk.

• De jurist behandelt de zaak verder.

- Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.

- Alleen juristen uit eigen netwerk.
- Alleen advocaten uit eigen netwerk.
• Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
- De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
- Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
- De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.
De verzekerde krijgt geen gelijk.
• Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt."