Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0402

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2023
Klacht van	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., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder verzocht hem bij te staan in een geschil met de verhuurder van zijn woning. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uitbesteed. De advocaat kwam tot het oordeel dat er geen redelijke kans op succes was. De consument heeft hierover bij de uitvoerder geklaagd. De uitvoerder heeft vervolgens aangeboden om de zaak verder intern te behandelen. De consument heeft geen gebruik gemaakt van dit aanbod en het geschil uiteindelijk zelf kunnen oplossen. De consument vordert van de uitvoerder een financiële tegemoetkoming voor zijn materiële en immateriële schade. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder niet toerekenbaar tekortgeschoten jegens de consument in de verlening van de verzochte rechtsbijstand. Wel is de uitvoerder toerekenbaar tekortgeschoten in de behandeling van de klacht maar de consument heeft zijn schade op dit punt onvoldoende onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 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 beroep op zijn rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) gedaan in verband met een conflict met de verhuurder van zijn woning omtrent het inschrijvingsverzoek van zijn echtgenote.

2.2 De uitvoerder heeft de verdere behandeling van het dossier in verband met onderbezetting, met instemming van de consument, overgedragen aan een externe advocaat. De uitvoerder heeft dit per e-mail van 25 augustus 2022 aan de consument bevestigd. De externe advocaat was van oordeel dat een redelijke kans op het bereiken van het gewenste resultaat ontbrak. De consument heeft op 6 oktober 2022 bij de uitvoerder geklaagd over de externe advocaat. Omdat het inschakelen van de externe advocaat niet de keuze van de consument was, heeft de uitvoerder de consument bij brief van 1 november 2022 meegedeeld dat de verdere behandeling van de zaak door medewerkers van de uitvoerder zou worden voortgezet.

2.3 Op 3 november 2022 heeft de uitvoerder een e-mail gestuurd naar de consument met het verzoek om aanvullende stukken te sturen. De consument heeft op 13 november 2022 op de e-mail gereageerd en aangegeven dat het geschil met de verhuurder is opgelost. De consument vroeg de uitvoerder bij wie hij moest zijn om een compensatie te krijgen. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, als gevolg waarvan hij schade lijdt. Hij vordert van de uitvoerder een vergoeding van € 4.100,-. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding van € 50,- per dag gedurende de periode van 25 augustus 2022 tot 1 december 2022. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.5 De consument wil graag een financiële vergoeding ontvangen omdat de kwestie met de verhuurder hem veel stress en slapeloze nachten heeft bezorgd.

2.6 Indien de consument zelf geen actie had ondernomen, was zijn huurcontract wellicht ontbonden. Het heeft uiteindelijk tot 1 december 2022 geduurd voordat de consument een schriftelijke bevestiging van de gemeente kreeg. Gezien de reactietijd van de medewerker van de uitvoerder van minimaal 4 werkdagen en het feit dat de externe advocaat twee maanden bezig is geweest, was er geen kans dat de medewerker van de uitvoerder dit eerder had kunnen regelen.

2.7 In verband met de onderbezetting bij de uitvoerder is het dossier van de consument uitbesteed aan een externe advocaat. Dit is telefonisch aan de consument medegedeeld.

In dat telefoongesprek is niet aan de consument meegedeeld dat hij zich, in geval van een klacht, tot de externe advocaat moet wenden en dat de uitvoerder afstand neemt van het dossier. De consument neemt de uitvoerder dit zeer kwalijk. De consument vindt het achterbaks en niet transparant van de uitvoerder.

2.8 Er waren blijkbaar problemen met het kantoor van de ingeschakelde advocaat. Dit is de consument niet van tevoren verteld. De klachtbehandelaar van de uitvoerder heeft de consument meegedeeld dat het begrijpelijk was dat de uitvoerder hem tegemoet moest komen, aangezien een voortzetting van de behandeling door een medewerker van de uitvoerder geen nut meer had.

2.9 De uitvoerder is ook in de behandeling van de klacht van de consument tekortgeschoten, omdat hij te laat op de klacht heeft gereageerd.

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

Kernvraag

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering en of de uitvoerder de door de consumenten gestelde schade moet vergoeden.

De uitvoering van rechtsbijstand

3.2 De uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand van de consument in behandeling genomen en de behandeling van de zaak wegens onderbezetting aan een externe advocaat overgedragen. De uitvoerder heeft de consument vooraf om instemming voor de uitbesteding verzocht. Voor zover de consument klaagt over de externe advocaat, overweegt de commissie dat het uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door hem ingeschakelde advocaten.[1] De behandeling van de zaak was aan de advocaten overgedragen en die advocaten waren zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun werk. Daarvoor zijn zij in de regel ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. De uitvoerder heeft de consument tevens per e-mail van 25 augustus 2022 een uitleg gegeven omtrent de uitbesteding van de behandeling van zijn zaak aan de externe advocaat.

[1] CVB Kifid 2018-063 overweging 5.6, te vinden op www.kifid.nl.

Bovendien heeft de uitvoerder, toen de advocaat aangaf dat een redelijke kans op het bereiken van het gewenste resultaat ontbrak, aangeboden de behandeling van het dossier over te nemen. De consument heeft echter hiervan geen gebruik gemaakt.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand jegens de consument toerekenbaar tekort is geschoten.

Klacht over de klachtbehandeling

3.4 De consument klaagt ook over de wijze waarop de uitvoerder zijn klacht heeft behandeld. De commissie overweegt op dit punt dat de uitvoerder bij brief van 20 februari 2023 heeft erkend dat de klachtbehandeling niet steeds voldoende voortvarend is verlopen. Hij heeft hiervoor zijn verontschuldigingen aangeboden. Hiermee staat vast dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de behandeling van de klacht maar om schadevergoeding toe te kennen, moet de consument ook schade hebben geleden. De consument heeft de gestelde schade en het verband tussen de schade en de niet voortvarende klachtbehandeling niet nader onderbouwd. Daar komt bij dat immateriële schade slechts in uitzonderlijke gevallen voor vergoeding in aanmerking komen. Deze gevallen worden omschreven in art. 6:106 lid 1 sub a tot en met c van het Burgerlijk Wetboek. Nu geen van de in dit artikel genoemde gevallen zich in het onderhavige geschil voordoet, bestaat er op grond van dit artikel ook geen grondslag op basis waarvan de uitvoerder immateriële schade aan de consument zou moeten vergoeden.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument gegrond is voor zover deze ziet op de wijze waarop de uitvoerder zijn klacht heeft behandeld. Dit leidt echter niet tot een toewijzing van de vordering, omdat de consument zowel de schade als het causaal verband tussen het handelen en de schade onvoldoende heeft onderbouwd. Voor het overige is de klacht van de consument ongegrond. De vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl