Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0724

(mr. dr. K. Engel, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. H. Wammes, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	22 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., h.o.d.n. OHRA Schadeverzekeringen, 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 gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Behandelbaarheid. De uitvoerder heeft aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat de termijn van 3 maanden zoals omschreven in antwoord 2 bij vraag 7 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (Reglement) is verstreken. De commissie oordeelt dat de consument de klacht tijdig heeft ingediend bij Kifid, omdat de termijn van 1 jaar zoals omschreven in antwoord 1 bij vraag 7 van het Reglement nog niet is verstreken. De klacht is behandelbaar.

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand in twee dossiers en over de wijze waarop de uitvoerder met het kostenmaximum is omgegaan. De commissie oordeelt, ten aanzien van de uitvoering van de rechtsbijstand in het geschil met de moeder van het kind van de consument, dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de advocaten rechtsbijstand hebben verleend. Wel komt een gedeelte van een van de facturen van een van de advocaten niet ten laste van het kostenmaximum. Dit betekent dat de uitvoerder het kostenmaximum moet aanvullen met € 201,73. Ten aanzien van de uitvoering van de rechtsbijstand in het geschil met de kinderopvang oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek en de aanvulling daarop van de consument; 4) de dupliek van de uitvoerder, 5) de aanvullende reactie van de uitvoerder en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig de heer mr. [naam 1] en de heer mr. [naam 2].

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 is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan de uitvoerder. Op 16 oktober 2019 heeft de consument de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met meerdere geschillen met de moeder van zijn dochter over de erkenning van, het gezag over en de omgang met hun dochter. De uitvoerder heeft dekking verleend en de zaak (hierna: dossier A) in behandeling genomen. Op deze zaak zijn de Voorwaarden RE1809 (hierna: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing. De voor deze klachtprocedure relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage van de uitspraak.

2.2 Op 22 november 2019 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de uitvoerder. Een medewerker van de uitvoerder heeft een notitie gemaakt van hetgeen aan de telefoon is besproken. Die notitie luidt als volgt:

'De br. Van adv. [naam 3] met cl. Besproken. Cl. Wil een proc. Beginnen. Cl. Hierover meer inf. Gegeven. Cl. Wil gebruik maken van een adv. Kantoor dat DAS voorstelt.

Afspraken:

Ik zal een mail naar cl. Sturen met enkele namen van adv.kantoren die de zaak voor hem in behandeling kunnen nemen, cl. Zal hieruit een keuze maken, deze keuze aan mij mededelen. DAS zal een opdracht aan dit adv. Kantoor geven (…).'

2.3 Op 23 november 2019 heeft de uitvoerder de consument per e-mail als volgt geïnformeerd:

'Zoals telefonisch besproken op 22 november 2019 zal uw zaak worden uitbesteed aan een advocatenkantoor. Hierbij is stilgestaan bij uw keuze. Onderstaand geef ik u enkele namen van advocatenkantoren die de zaak voor u in behandeling kunnen nemen.

(…) Advocaten
(…)

(…) Advocaten
(…)

Ik verzoek u mij een naam van een advocatenkantoor door te geven. Hierna zal DAS overgaan tot het verstrekken van een opdracht aan dit advocaatkantoor.
(…)'

2.4 Per brief van 3 december 2019 heeft de uitvoerder de behandeling van dossier A aan een externe advocaat (hierna: advocaat 1) overgedragen voor het voeren van een gerechtelijke procedure. Op 30 januari 2020 heeft de consument een klacht ingediend over de uitvoering van de rechtsbijstand door advocaat 1. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 3 februari 2020, voor zover relevant, als volgt bericht:

'(…) In vervolg op onze telefoongesprekken van vandaag, bevestig ik u dat ik uw advocaat ook vanmorgen heb gesproken.

We kunnen er lang of kort over spreken, maar wat mij betreft krijgt u toestemming om over te stappen naar een nieuwe advocaat. Ik heb ook begrepen dat een zogenaamde bodemprocedure is opgestart, die gaat over de definitieve omgangsregeling en het wettelijke gezag. Dat is een procedure voor de rechtbank en daarvoor geldt een verplichte vertegenwoordiging van een advocaat.

Zodra u uw keuze bekend heeft gemaakt, zullen wij [naam advocaat 1] *informeren over de overstap en verzoeken het dossier over te dragen. (…)*

Tot slot bevestig ik u dat wij niet verplicht zijn een dergelijke overstap goed te keuren. Dit staat beschreven onder stap 2 van de Ohra polisvoorwaarden. Voor dit geval is de overstap dus wel akkoord. Maar wij zullen dit niet een tweede keer doen. (…)'

2.5 Op verzoek van de consument heeft de uitvoerder de behandeling van dossier A per brief van 18 februari 2020 overgedragen aan een andere externe advocaat (hierna: advocaat 2).

2.6 De consument heeft de uitvoerder in 2022 ook om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met het kinderdagverblijf van zijn dochter. De uitvoerder heeft hiervoor geen dekking verleend.

2.7 De consument heeft op 6 juni 2022 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de behandeling van dossier A en de afwijzing van de dekking inzake het geschil met het kinderdagverblijf. Op 7 juni 2022 heeft advocaat 2 de uitvoerder per e-mail bericht dat zij zich als advocaat heeft onttrokken en de opdracht heeft teruggeven aan de consument, omdat het onmogelijk is gebleken om "de standpunten dezerzijds en aan de zijde van cliënt met elkaar te verenigen".

2.8 De consument heeft per e-mail van 30 juni 2022 aan de uitvoerder kenbaar gemaakt dat hij zich voor de verdere behandeling van dossier A wil laten vertegenwoordigen door een andere advocaat (hierna: advocaat 3). De uitvoerder heeft gehoor gegeven aan het verzoek van de consument en de behandeling van dossier A op 5 juli 2022 overgedragen aan advocaat 3.

2.9 Hoewel de uitvoerder in eerste instantie geen dekking had verleend voor het geschil met het kinderdagverblijf, heeft hij gedurende de interne klachtprocedure alsnog dekking verleend en hiervoor een nieuw dossier (hierna: dossier B) aangemaakt. Dossier B wordt intern behandeld door een medewerker van de uitvoerder.

2.10 Op 20 juli 2022 heeft de uitvoerder een definitief standpunt ingenomen en de consument doorverwezen naar Kifid. Omdat de consument van mening was dat de uitvoerder zijn klacht in dossier A en dossier B niet had opgelost, heeft hij op 1 november 2022 een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier A en dossier B en over de besteding van het kostenmaximum in dossier A. De consument vordert vergoeding van € 17.000,-, alsmede de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2019. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de door hem teveel betaalde kinderalimentatie. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

Klachtonderdeel over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier A

2.12 De consument is niet tevreden over de verleende rechtsbijstand door advocaat 1. Advocaat 1 heeft de kinderalimentatie te hoog vastgesteld (op € 220,- in plaats van € 69,-), waardoor hij maandenlang te veel kinderalimentatie heeft betaald. Ook was advocaat 1 slecht voorbereid tijdens de spoedzitting en heeft hij het voor de consument minst haalbare resultaat behaald. De rechter heeft advocaat 1 tijdens de zitting erop gewezen dat de andere punten zoals het gezag en de erkenning tijdens de bodemprocedure behandeld moesten worden.

Dit laat volgens de consument ook zien dat advocaat 1 onkundig was. Daarnaast is hij door advocaat 1 niet correct bejegend en werden zijn vragen vaak niet beantwoord.

2.13 De consument is evenmin tevreden over de verleende rechtsbijstand door advocaat 2. De onttrekking van advocaat 2 kwam voor de consument onverwacht. Gedurende haar werkzaamheden heeft de consument, ondanks dat hij soms wat direct was, netjes met haar gecommuniceerd. De consument heeft haar een aantal keer gewezen op bepaalde punten die hij anders had willen zien, waarop zij heeft besloten zich te onttrekken van zijn zaak. Daarbij werd advocaat 2 gestuurd en beperkt door de uitvoerder ten aanzien van de uit te voeren opdracht, waardoor hij niet goed is vertegenwoordigd.

2.14 De uitvoerder kan volgens de consument verantwoordelijk worden gehouden voor het handelen van de advocaten omdat de consument een kleine selectie van advocaten-kantoren heeft gekregen om uit te kiezen. Dit zijn advocatenkantoren waarmee de uitvoerder afspraken heeft gemaakt en daaruit moest de consument kiezen. De vrije advocaatkeuze is daarmee niet in acht genomen.

Klachtonderdeel over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier B

2.15 Advocaat 2 had in eerste instantie namens de consument om rechtsbijstand verzocht voor het geschil met de kinderopvang. Omdat de uitvoerder dit had geweigerd, heeft hij zelf een verzoek om rechtsbijstand ingediend. Het verzoek van de consument werd ook geweigerd, omdat dit geschil werd beschouwd als een contractueel geschil.

2.16 Op enig moment heeft de uitvoerder wel dekking verleend en moest de behandeling in verband met onderbezetting worden overgedragen aan een externe advocaat. De uitvoerder heeft vervolgens voorgesteld om de behandeling van deze zaak uit te besteden aan het advocatenkantoor van advocaat 1, maar daar heeft de consument geen goede ervaring mee. Daarop heeft de consument de uitvoerder verzocht om de zaak uit te besteden aan advocaat 3, maar dit werd geweigerd.

2.17 Hierna heeft de consument een behandelaar van de uitvoerder toegewezen gekregen, maar de samenwerking met de behandelaar van de uitvoerder verloopt traag en stroef. Vervolgens is een geschil ontstaan met de uitvoerder over de wijze waarop de zaak behandeld moest worden. De uitvoerder heeft de consument daarop aangeboden om het geschil te laten toetsen door een externe advocaat.

Klachtonderdeel over de besteding van het kostenmaximum in dossier A

2.18 De consument klaagt ook over de wijze waarop de uitvoerder het kostenmaximum in dossier A van € 25.000,- heeft besteed. De uitvoerder is niet transparant over de gemaakte afspraken met advocaat 1 en 2 en weigert antwoord te geven op zijn vragen.

Als het voor de consument op voorhand duidelijk was geweest op welke wijze door de advocaten werd gefactureerd, had hij zijn zaak anders aangepakt en zijn advocaten minder op de hoogte gehouden van elk voorval. Op deze manier zou het kosten-maximum minder snel worden bereikt.

2.19 Volgens de consument valt het veranderen van advocaat niet buiten de voorwaarden, omdat advocaat 1 geen goede en adequate rechtsbijstand heeft verleend, terwijl de consument daar wel recht op heeft. Het is daarom niet terecht dat de behandeling van dossier A 'uit coulance' is overgedragen aan advocaat 2. Om deze reden is het ook niet redelijk dat de kosten die advocaat 2 heeft berekend voor het inlezen van dossier A ten laste komen van het kostenmaximum.

2.20 Volgens de consument dient de uitvoerder de facturen steekproefsgewijs te controleren, nu daaruit blijkt dat er te veel tijd gefactureerd wordt voor bepaalde werkzaamheden. De facturen van advocaat 1 en advocaat 2 zijn niet juist.

2.21 Voor de korte tijd dat advocaat 1 rechtsbijstand heeft verleend, is twee keer ruim € 2.700,- gefactureerd. De uitvoerder weigert volgens de consument antwoorden te geven op zijn vragen over deze kosten. Uit het urenoverzicht blijkt onder meer dat het intakegesprek op beide urenoverzichten staat. Als tweede voorbeeld geeft de consument aan dat de factuur met betrekking tot de weergegeven reistijd en het aantal kilometers van de zitting naar de rechtbank Breda vanaf het advocatenkantoor van advocaat 1 op 27 januari 2020 niet juist is. De reistijd van het kantoor van advocaat 1 naar de rechtbank in Breda is met de auto ongeveer 45 minuten enkele reis en met het openbaar vervoer ongeveer een uur en tien á vijftien minuten. Advocaat 1 heeft echter op die dag 3 uur en 10 minuten reistijd gedeclareerd. Het in rekening brengen van de reistijd en de reiskosten vindt de consument ook excessief, omdat advocaat 1 tijdens het reizen met het openbaar vervoer nog allerlei andere werkzaamheden kan verrichten. Als derde voorbeeld geeft de consument aan dat er onnodig extra kosten zijn gemaakt door slordigheden van de uitvoerder die voor vertraging hebben gezorgd. De consument betwist daarnaast dat advocaat 1 werkzaamheden heeft verricht voor de bodemprocedure en dat de spoedzitting geen kort geding is geweest. Dat advocaat 1 niet wist dat het gezag en de erkenning niet tijdens de spoedprocedure behandeld konden worden, betekent niet dat hij kosten kan declareren voor een tweede procedure. Die gefactureerde werkzaamheden mogen dan ook niet ten laste komen van het kostenmaximum, aldus de consument. De spoedzitting was op 27 januari 2020 en uit het urenoverzicht blijkt dat advocaat 1 voor de bodemprocedure nog werkzaamheden heeft gedeclareerd tot en met 19 februari 2020. Ook blijkt dat advocaat 1 twee keer een intake heeft gedeclareerd. Het contact met advocaat 1 kan daarnaast geen zestien uur zijn geweest.

2.22 Uit de facturen van advocaat 2 blijkt dat zij ook ruim heeft gedeclareerd en de uitvoerder heeft deze facturen zonder aarzeling betaald.

De berekening van tien uur voor een alimentatieberekening is buitensporig, dit kan niet meer zijn dan twee uur, aldus de consument. Ook voor de meest simpele werkzaamheden heeft zij veel tijd gedeclareerd.

Het verweer

2.23 De uitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd.

Verweer ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht

2.24 De klacht is volgens de uitvoerder niet behandelbaar omdat de consument zijn klacht niet binnen 3 maanden na 20 juli 2022 heeft ingediend bij Kifid. In vraag 7 van het Reglement is opgenomen dat een klacht moet worden ingediend binnen 1 jaar nadat de klacht voor het eerst is voorgelegd of binnen 3 maanden nadat het definitieve standpunt is ingenomen. Het is voor de uitvoerder niet duidelijk wat met 'of' wordt bedoeld. Hierdoor kan deze bepaling volgens de uitvoerder in ieder geval op drie verschillende manieren worden uitgelegd. Volgens de eerste lezing moet de consument de klacht altijd binnen 3 maanden na het definitieve standpunt hebben ingediend, ook al is de termijn van 1 jaar nog niet verstreken. Volgens de tweede lezing moet de consument zijn klacht altijd binnen 1 jaar hebben ingediend, ook als de termijn van 3 maanden later verstrijkt. Volgens deze lezingen betekent 'of' niet ook 'en'. Volgens de derde lezing moet de consument zijn klacht binnen 1 jaar na het indienen van de klacht en binnen 3 maanden na het definitieve standpunt worden ingediend. Volgens deze lezing betekent 'of' ook 'en'. De uitvoerder is van mening dat de eerste lezing de juiste lezing is. Het definitieve standpunt van de uitvoerder is van 20 juli 2022. Omdat de consument zijn klacht niet eerder dan 1 november 2022 heeft ingediend, is de klacht op grond van antwoord 2 bij vraag 7 van het Reglement niet behandelbaar.

2.25 Uit eerdere uitspraken van Kifid[1] blijkt volgens de uitvoerder dat de termijn van 3 maanden het uitgangspunt is als de financieel dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. In de artikel 8 van de Gedragscode Klachtbehandeling is opgenomen dat een financiële dienstverlener erop moet wijzen dat een klacht binnen 3 maanden bij de toepasselijke geschilleninstantie moet worden ingediend. De uitvoerder houdt zich aan deze verplichting en informeert haar klanten ook over de klachttermijn van Kifid. De uitvoerder heeft daarom behoefte aan duidelijkheid en opheldering. Voor het geval de klacht wel behandelbaar wordt verklaard, verzoekt de uitvoerder beroep open te stellen.

[1] GC Kifid nrs. 2021-0679, 2021-0762, 2021-0779, 2022-0279, 2022-0398, 2022-0701 en 2022-1088, te vinden op www.kifid.nl.

Inhoudelijk verweer op de klacht(onderdelen)

2.26 In de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen dat de consument de opdrachtgever is van de advocaat en dat die advocaat bepaalt hoe de zaak wordt behandeld. Omdat de uitvoerder dit niet kan bepalen, is hij ook niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaten. Dit volgt uit verschillende uitspraken van Kifid.[2] Daarnaast heeft de consument niet onderbouwd dat de werkzaamheden van de advocaten niet voldeden aan de eisen van redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoten.

2.27 Uit de e-mail van 23 november 2019 blijkt dat de consument vrij was in zijn advocaat-keuze en dat hij niet verplicht was om een keuze te maken uit de door de uitvoerder voorgestelde netwerkkantoren. Daarnaast blijkt uit de stukken dat de consument advocaat 2 en advocaat 3 heeft aangedragen als belangenbehartiger.

2.28 Inzake het geschil met de kinderopvang heeft de uitvoerder in eerste instantie geen dekking verleend vanwege de initiële vordering van de consument. Nadat de grondslag van de vordering werd gewijzigd is alsnog dekking verleend en dossier B aangemaakt. De behandeling van dossier B wordt conform de verzekeringsvoorwaarden behandeld door een medewerker van de uitvoerder. In dossier B is de geschillenregeling in gang gezet. De uitkomst hiervan moet worden afgewacht. Daarna kan worden beoordeeld of en, zo ja, op welke manier het dossier verder behandeld moet worden.

2.29 In de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen dat de uitvoerder niet verplicht is om in hetzelfde conflict aan meer dan één advocaat een opdracht te geven. De uitvoerder heeft echter, in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden, onverplicht tot drie keer toe een advocaat ingeschakeld. De uitvoerder heeft de consument per brief van 18 februari 2020, 19 maart 2021, 7 juli 2021, 1 maart 2022 en 2 februari 2023 geïnformeerd over het resterende kostenmaximum. Beide advocaten hebben werkzaamheden verricht en die moeten worden betaald. De uitvoerder beoordeelt de declaraties op hoofdlijnen aan de hand van de beschikbare stukken. Daarbij wordt beoordeeld of de gedeclareerde kosten redelijk en noodzakelijk zijn.

2.30 Uit het dossier van de uitvoerder blijkt dat advocaat 1 twee procedures is gestart. In een kort geding is verzocht om een voorlopige omgangsregeling te bepalen. De bijlage bij de dagvaarding voor het kort geding bevat daarnaast een verzoekschrift afstamming, gezag en omgang. De processtukken zijn afkomstig van advocaat 1. Voor beide procedures heeft advocaat 1 conform de met de uitvoerder gemaakte afspraken gedeclareerd. Uit de specificaties van deze facturen blijkt dat de consument veelvuldig contact heeft gehad met advocaat 1. Het is de uitvoerder niet gebleken dat advocaat 1 dubbel of buitensporig heeft gedeclareerd.

[2] CvB Kifid 2018-063 en GC Kifid nrs. 2019-309, 2019-151 en 2020-1049, te vinden op www.kifid.nl.

Deze kosten komen op grond van de verzekeringsvoorwaarden voor vergoeding in aanmerking en ten laste van het kostenmaximum.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klachten

3.1 De consument heeft meerdere klachten ingediend. De commissie beoordeelt eerst of alle klachtonderdelen behandelbaar zijn op grond van het Reglement. De uitvoerder heeft namelijk aangevoerd dat de klachten niet behandelbaar zijn, omdat de consument te laat heeft geklaagd bij Kifid.

3.2 In vraag 7 van het Reglement is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

> *'Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?*
> *1. U kunt een klacht indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.*
>
> *2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid.'*

3.3 De hoofdregel is dat de klacht bij Kifid moet worden ingediend binnen 1 jaar nadat deze voor het eerst aan de financieel dienstverlener is voorgelegd. Deze termijn is gebaseerd op artikel 5 lid 4, aanhef en letter e van de ADR-richtlijn[3] waarin staat:

> *"De lidstaten kunnen ervoor kiezen ADR-entiteiten toe te staan om procedurevoorschriften te behouden of in te voeren die hen in staat stellen te weigeren een bepaald geschil te behandelen op (één of meer van) de volgende gronden:*
>
> *(...)*
> *e) de consument heeft zijn klacht niet binnen een vooraf vaststaande termijn aan de ADR-entiteit voorgelegd; deze termijn mag niet worden bepaald op minder dan een jaar vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende*"

3.4 Uit deze bepaling volgt dat een consument die zijn/haar klacht heeft ingediend bij Kifid binnen 1 jaar nadat hij/zij deze aan de financieel dienstverlener heeft voorgelegd, ontvankelijk is (de klacht is dan behandelbaar), óók als hij/zij de termijn van 3 maanden van vraag 7 antwoord 2 heeft laten verstrijken. Kifid toetst daarom eerst of de termijn van 1 jaar is verstreken. Is dit niét het geval, dan is de klacht van de consument behandelbaar.

[3] Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten), te vinden op www.europa.eu.

Indien dit wél het geval is, wordt beoordeeld of de termijn van 3 maanden is verstreken. Volgt hieruit dat ook de termijn van 3 maanden verstreken is, dan is de klacht niet behandelbaar.

3.5 De vaste lijn van de commissie onder voorgaande Kifid reglementen is dan ook dat deze termijn van een 1 jaar door de termijn van 3 maanden wel kan worden verlengd, maar niet verkort.[4] De termijn van 1 jaar is dus, zoals de uitvoerder stelt, geen absolute termijn. De stelling van de uitvoerder dat de termijn van 3 maanden het uitgangspunt is wanneer de financieel dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt inneemt, is ook niet juist. In de door de uitvoerder aangehaalde uitspraken was de termijn van 1 jaar immers wél verstreken.

3.6 Het Reglement dat vanaf 1 april 2022 van toepassing is, heeft hierin geen verandering gebracht.[5] In de toelichting bij de introductie van het nieuwe reglement is bovendien vermeld dat de werkwijze door het Reglement niet is gewijzigd, maar dat is beoogd om die duidelijker op te schrijven in de vorm van vragen en antwoorden.

3.7 Voor de klacht van de consument betekent dit het volgende. Hoewel de consument in het klachtformulier heeft aangegeven dat hij op 19 juni 2022 de klacht heeft ingediend, blijkt uit de brief van de uitvoerder van 16 juni 2022 dat de consument reeds op 6 juni 2022 een klacht had ingediend over de behandeling van dossier A en dossier B. De consument stelt dat hij de klacht in september 2022 bij Kifid heeft ingediend. Dit is de commissie echter niet gebleken. Wat daar ook van zij, indien wordt uitgegaan van de indieningsdatum van 1 november 2022 bij Kifid, betekent dit dat de klacht in ieder geval binnen 1 jaar bij Kifid is ingediend nadat de consument zijn klacht voor het eerst had voorgelegd aan de uitvoerder. De omstandigheid dat de termijn van 3 maanden in antwoord 2 bij vraag 7 is verstreken, maakt dit niet anders, omdat de termijn van 3 maanden, zoals hiervoor weergegeven, pas relevant wordt op het moment dat de termijn van 1 jaar is verstreken. Dit betekent dat de consument de klacht tijdig heeft ingediend en dat de klacht behandelbaar is. Het overige dat de uitvoerder heeft aangevoerd, leidt niet tot een andere beslissing. De commissie ziet geen aanleiding om tegen deze beslissing beroep open te stellen omdat het een beslissing over de behandelbaarheid betreft en – ten overvloede - voornoemde uitleg van het Reglement bovendien al tijden bestendig is.

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.8 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen en, indien dit het geval is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

[4] Zie GC Kifid 2016-544, GC Kifid 2017-119, GC Kifid 2017-546 en CvB Kifid 2019-028, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie ook GC Kifid 2023-0428 en GC Kifid 2023-0676, te vinden op www.kifid.nl.

Klachten over de uitvoering van de rechtsbijstand

3.9 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier A en dossier B. De commissie zal hierna achtereenvolgens ingaan op deze klachtonderdelen.

Uitvoering van de rechtsbijstand in dossier A

3.10 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder in dit geval niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de advocaten de consument in dossier A rechtsbijstand hebben verleend. De advocaten aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, in dit geval advocaat 1 en advocaat 2, zijn zelf verantwoordelijk voor de door hen gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van hun werk. Daarvoor zijn zij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Dat is slechts anders indien de uitvoerder vooraf weet of concrete aanwijzingen heeft dat de kwaliteit van het werk van de ingeschakelde advocaten in het algemeen onder de maat is.[6] De commissie heeft in het dossier geen aanknopingspunten aangetroffen waaruit kan worden opgemaakt dat hiervan sprake is. Daarnaast heeft de consument zijn stelling dat hij door de fout van advocaat 1 maandenlang onterecht te veel kinderalimentatie heeft betaald, niet met stukken onderbouwd. Voor zover de consument van mening is dat hij door het handelen van advocaat 1 schade heeft geleden, dient hij zich te wenden tot advocaat 1.

3.11 Ten aanzien van de stelling van de consument dat hem geen vrije advocaatkeuze is geboden, overweegt de commissie als volgt. Uit de notitie van de uitvoerder van het telefoongesprek van 22 juni 2019 blijkt dat de consument destijds gebruik wilde maken van een advocatenkantoor dat door de uitvoerder zou worden voorgesteld. De consument heeft de inhoud van dit telefoongesprek niet betwist. De uitvoerder heeft de consument vervolgens per e-mail van 23 juni 2019 een tweetal advocatenkantoren voorgesteld, waarna de consument het advocatenkantoor van advocaat 1 heeft gekozen. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument geen vrije advocaatkeuze is geboden voor het voeren van de gerechtelijke procedure. Daarnaast blijkt uit de e-mail van de uitvoerder van 3 februari 2020 dat de consument is verzocht om zijn keuze voor een nieuwe advocaat door te geven. Ook blijkt uit de e-mail van de consument van 30 juni 2022 dat hij zelf heeft gekozen voor verdere rechtsbijstand in dossier A door advocaat 3. Daarmee is voldoende komen vast te staan dat de uitvoerder de consument vrije advocaatkeuze heeft geboden voor de (verdere) behandeling van de gerechtelijke procedure in dossier A.

[6] CvB 2018-063, overweging 5.6, te vinden op www.kifid.nl.

3.12 Het voorgaande betekent dat het klachtonderdeel over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier A niet slaagt.

Uitvoering van de rechtsbijstand in dossier B

3.13 De commissie stelt vast dat het dossier nagenoeg geen documenten bevat die de stellingen van partijen onderbouwen. Hierdoor is het niet mogelijk om een goed oordeel te geven over dit klachtonderdeel. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de geschillenregeling in gang is gezet. Het is de commissie niet bekend of de geschillenregeling inmiddels is toegepast en zo ja, wat daarvan de uitkomst is. Dit betekent dat het klachtonderdeel over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier B ook niet slaagt.

Klacht over de wijze waarop de uitvoerder het kostenmaximum in dossier A heeft besteed

3.14 Tussen partijen staat niet ter discussie dat voor de behandeling van dossier A een kostenmaximum van € 25.000,- van toepassing is. De commissie deelt niet het standpunt van de consument dat de uitvoerder onvoldoende informatie heeft verstrekt over de opdrachten aan advocaat 1 en advocaat 2. De verstrekte opdracht aan advocaat 1 en (het advocatenkantoor van) advocaat 2 is opgenomen in de brieven van 3 december 2019 en 18 februari 2020. De consument is daarover geïnformeerd, aangezien hij deze brieven in de procedure zelf naar voren heeft gebracht.

3.15 De uitvoerder is daarnaast niet gehouden om de facturen van advocaat 1 en advocaat 2 (tot op detail) steekproefsgewijs te controleren. In punt 2 onder c bij 'Stap 3. Welke kosten vergoedt DAS als uw conflict verzekerd is?' van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen dat de uitvoerder alleen de redelijke en noodzakelijke kosten van deskundigen (in dit geval de advocaatkosten) betaalt. Alleen wanneer hier niet aan wordt voldaan, betaalt de uitvoerder de kosten niet.

3.16 Met betrekking tot de stellingen van de consument als weergegeven onder nr. 2.21 hiervoor over de facturen van advocaat 1, oordeelt de commissie als volgt.

3.17 Het intakegesprek is niet in rekening gebracht. De commissie leidt dit af uit uren-overzichten in het dossier. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat advocaat 1 het intakegesprek dubbel heeft gefactureerd. Omdat het intakegesprek niet in rekening is gebracht, zijn deze ook niet ten laste van het kostenmaximum gekomen.

3.18 Uit de declaratie van 28 januari 2020 van advocaat 1 blijkt dat advocaat 1 € 310,- aan reistijd (3,1 uur blijkens het urenoverzicht) in rekening heeft gebracht en € 48,72 aan reiskosten. Daarbovenop is € 75,33 aan BTW in rekening gebracht. Het aantal gedeclareerde kilometers bedraagt 174. De opgegeven prijs per kilometer – € 0,28 – duidt erop dat met de auto is gereden. Gelet op hetgeen de consument heeft aangevoerd, roept de factuur ten aanzien van de reiskosten inderdaad vragen op.

De commissie komt, naar aanleiding van de stellingen van de consument, die door de uitvoerder onvoldoende zijn betwist, tot een afstand van 150 kilometer over 90 minuten, voor een autoreis van het kantoor van advocaat 1 naar de rechtbank Zeeland-West-Brabant (locatie Breda) heen en terug. De commissie oordeelt dat de factuur moet worden teruggebracht naar € 232,32 (inclusief BTW), zodat de bestedingsruimte binnen het kostenmaximum toeneemt met € 201,73.

3.19 De consument heeft zijn stelling dat extra is gedeclareerd voor het rappelleren van de uitvoerder, onvoldoende onderbouwd. De commissie ziet dit niet terug in het dossier.

3.20 De commissie volgt niet de stelling van de consument dat advocaat 1 geen werkzaamheden heeft verricht ten behoeve van de bodemprocedure. Uit de door de uitvoerder verstrekte stukken blijkt dat advocaat 1 naast het voeren van een kort geding ook een verzoekschrift heeft ingediend bij de rechtbank. De door advocaat 1 gedeclareerde werkzaamheden voor de bodemprocedure zijn dan ook terecht ten laste van het kostenmaximum gekomen.

3.21 De kosten die advocaat 2 heeft gedeclareerd voor het inlezen van dossier A zijn niet onredelijk, aangezien de consument de uitvoerder zelf heeft verzocht om een andere advocaat. Zoals de uitvoerder terecht heeft aangevoerd, is de uitvoerder op basis van punt 6 van de verzekeringsvoorwaarden onder het kopje 'Advocaten of andere deskundigen inschakelen' (zie bijlage) niet gehouden om het veranderen van advocaat toe te staan. De door advocaat 2 gedeclareerde kosten voor het inlezen zijn daarmee terecht ten laste van het kostenmaximum gekomen.

3.22 Voor het overige is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat de kosten die ten laste van het kostenmaximum zijn gebracht niet redelijk en noodzakelijk zijn. Indien de consument van mening is dat bepaalde gedeclareerde werkzaamheden niet of niet goed hebben plaatsgevonden, dient hij zich daarvoor te wenden tot advocaat 1 en advocaat 2. Het overige dat de consument heeft aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel en blijft derhalve onbesproken.

Ambtshalve toetsing

3.23 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen 6 onder 'Stap 2. Hoe krijgt u rechtsbijstand van DAS? - Advocaten of andere deskundigen inschakelen' en 2 sub c onder 'Stap 3. Welke kosten vergoedt DAS als uw conflict verzekerd is' van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.24 De commissie concludeert dat de klachtonderdelen over de uitvoering van de rechtsbijstand in dossier A en dossier B ongegrond zijn.

Het klachtonderdeel over de besteding van het kostenmaximum in dossier A is gedeeltelijk gegrond. De uitvoerder moet het kostenmaximum aanvullen met € 201,73. Er bestaat geen aanleiding om op grond van artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek over dit bedrag de wettelijke rente toe te wijzen, omdat het hier niet gaat om een geldsom die de uitvoerder verschuldigd is aan de consument.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder het kostenmaximum moet aanvullen met € 201,73. De commissie wijst het meer of anders gevorderde 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Stap 2. Hoe krijgt u rechtsbijstand van *DAS*?
(…)
Advocaten of andere deskundigen inschakelen
(…)
6. Wilt *u* tijdens de behandeling van uw conflict veranderen van advocaat? Dat hoeft *DAS* niet toe te staan. Ook hoeft *DAS* in hetzelfde conflict niet aan meer dan één advocaat een opdracht te geven.
7. Heeft *DAS* een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe hij of zij de zaak behandelt. De advocaat doet dat samen met u. *DAS* bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van uw conflict. DAS betaalt alleen de kosten waar *u* volgens deze verzekering recht heeft.

Stap 3. Welke kosten vergoedt DAS als uw conflict verzekerd is?
(…)
2. *DAS* betaalt alle andere kosten die volgens *DAS* nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict. *DAS* betaalt nooit meer dan het *kostenmaximum*. U kunt dat *kostenmaximum* vinden in het Dekkingsoverzicht. Voor deze kosten geldt het volgende:
(…)
c. *DAS* betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke kosten van deskundigen. Vindt *DAS* dat de deskundige kosten heeft gemaakt die niet redelijk en noodzakelijk zijn? Dan betaalt *DAS* deze kosten niet.