Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr.2019-624
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan de Stichting Univé Rechtshulp, gevestigd te Assen, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 2 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Volgens de toepasselijke voorwaarden wordt rechtsbijstand verleend bij een geschil tussen een bedrijf en een consument over spullen of diensten. Consument wordt voor de rechter gedaagd door een derde die betaling vordert van een factuur die op naam van zijn eenmanszaak staat. Verder vordert de derde teruggaven van enkele roerende zaken die hij aan Consument ter beschikking had gesteld. Uitvoerder verleent in deze conventionele vordering rechtsbijstand. Consument vordert in dezelfde procedure als particulier van de derde als particulier verdeling van de eigendom van een paard. Uitvoerder verleent uit strategische overwegingen ook rechtsbijstand in de reconventionele procedure maar geeft uitdrukkelijk aan dat dat volgens de voorwaarden niet hoeft. Als de rechter de conventionele vordering geheel afwijst en de reconventionele vordering deels wil Consument dat Uitvoerder ook rechtsbijstand in hoger beroep van de reconventionele vordering verleent. De Commissie wijst deze vordering af op grond van de toepasselijke voorwaarden. Verder heeft Consument er redelijkerwijs niet op mogen vertrouwen dat zij in hoger beroep van de reconventionele vordering ook rechtsbijstand zou krijgen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de klachtstukken van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder;
- de op 7 augustus 2019 ontvangen aanvullende stukken van Consument;
- de op 14 augustus 2019 ontvangen aanvullende stukken van Uitvoerder.

Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij Verzekeraar. De uitvoering van de Verzekering is door Verzekeraar uitbesteed aan Uitvoerder.

2.2 Volgens een op 4 augustus 2018 gedateerde polis bestaat er dekking voor het behandelen, regelen en/of betalen van juridische conflicten over "Letsel & Verkeer", "Consument en Wonen" en "Inkomen en Sociale voorzieningen".
Op de Verzekering zijn volgens de polis de Algemene Voorwaarden Univé Verzekeringen versie 1 en de Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Particulier versie 1 (de laatste hierna te noemen: de "Voorwaarden") toepasselijk.

2.3 In artikel 11 aanhef en lid 1 Voorwaarden is het volgende bepaald:

"(….)
11. Consument & Wonen
U heeft een Consument & Wonen-dekking als dit op uw *polis* staat.

11.1 Conflicten als consument
We helpen u bij conflicten over:
- een conflict met een bedrijf over *spullen* of diensten.
- het verkopen of uitlenen van *spullen* door u.
- het boeken of huren van een vakantiebedrijf.

(….)"

2.4 Tussen Consument en een derde (hierna te noemen: "V") zijn enkele geschillen ontstaan. V heeft Consument in conventie voor de kantonrechter gedaagd tot betaling van een factuur en het teruggeven van enkele roerende zaken. In dezelfde procedure heeft Consument een vordering in reconventie ingesteld tot verdeling van het aan ieder voor de helft in eigendom toebehorende paard (hierna te noemen: "paard G") in die zin dat het paard G wordt toebedeeld aan V onder de verplichting tot vergoeding door V aan Consument van de helft van de waarde van het paard G.

2.5 Uitvoerder heeft de vordering van V in behandeling genomen. Inzake de reconventionele vordering schrijft de behandelaar van Uitvoerder in een e-mailbericht van 19 oktober 2017 onder meer het volgende aan Consument:

"(….)
Ik ben er op gewezen dat de kwestie met betrekking tot [paard G] niet gedekt is onder uw rechtsbijstandverzekering
Deze kwestie mag daarom niet in behandeling genomen worden. De reden waarom het niet gedekt is, is omdat dit een overeenkomst betreft tussen twee particulieren, namelijk u en [V]. Om strategische redenen ben ik bereid om deze kwestie toch als reconventionele vordering mee te nemen, omdat we anders ons "wisselgeld" kwijt zijn.

Kosten die eventueel voorvloeien uit deze reconventionele vordering komen voor uw eigen rekening
Daarbij kunt u denken aan de kosten voor een rechtbankdeskundige als de rechtbank het noodzakelijk acht een deskundige in te schakelen om de waarde van [paard G] vast te stellen.
(….)"

2.6 In een e-mailbericht van 20 oktober 2017 reageert Consument onder meer als volgt op de e-mail van 19 oktober 2017 van Uitvoerder:

"(….)
Ik heb uw email van 19 oktober ontvangen en gelezen, maar ik begrijp hier helemaal niets van. De verzekering zou niet dekken omdat het hier een "overeenkomst tussen twee particulieren zou zijn"? Waarom dekt mijn verzekering hier niet, op grond van welke voorwaarden?

Ik ben het hier niet mee eens, zeker nu het hier geen oorspronkelijke vordering betreft, maar een tegenvordering in dezelfde procedure. Ik verneem graag meer van u hierover.

Ik stel het natuurlijk wel op prijs, dat u de tegenvordering toch doet.
(…)"

2.7 De behandelaar van Uitvoerder antwoordt op 20 oktober 2017 onder meer als volgt op de e-mail van Consument van 20 oktober 2017:

"(….)
Volgens uw polisvoorwaarden zijn conflicten over overeenkomsten met een bedrijf over spullen en diensten gedekt
Het conflict met [V] over [paard G] is een conflict met een particulier over een zaak (spullen).
Het is geen geschil met [naam bedrijf van V]. Dit valt dus niet onder de dekking van uw rechtsbijstandverzekering. Zie ook hieronder. [volgt weergave aanhef en artikel 11.1 Voorwaarden]

Dat het een reconventionele vordering (tegenvordering) is, maakt geen verschil
Officieel mag ik dit gedeelte van het geschil niet behandelen. Zoals gezegd neem ik het om strategische redenen wel mee in de procedure. Eventuele kosten die hieruit voortvloeien blijven echter wel voor uw eigen rekening.
(….)"

2.8 De Kantonrechter heeft op 21 maart 2018 een tussenvonnis gewezen (hierna: het "tussenvonnis") en op 20 juni 2018 een eindvonnis (hierna: het "eindvonnis"). In het tussenvonnis en bevestigd in het eindvonnis zijn de vorderingen in conventie van V afgewezen. In het eindvonnis is het paard G aan V toebedeeld zonder dat V een vergoeding aan Consument hoefde te betalen omdat de door Consument gevorderde helft van de waarde van het paard G wegviel tegen de verzorgingskosten die V voor het paard had gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar gehouden wordt tot betaling van een bedrag van €6.250,-. Dit is de helft van de waarde van het paard waarvan Consument voor de helft eigendom was en waarvan de waarde door een deskundige werd geschat op €12.500,-. Het bedrag van €6.250,- dient verhoogd te worden met wettelijke rente berekend vanaf 20 juni 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Verzekeraar is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Verzekering door ten onrechte geen dekking te verlenen voor hoger beroep tegen het eindvonnis voor wat betreft de vordering in reconventie. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de vordering in conventie betrof het terugvorderen door V van enkele cadeaus die hij in privé aan Consument in privé had gegeven. Het betrof derhalve een geding tussen twee particuliere partijen. Uitvoerder heeft onvoorwaardelijk rechtsbijstand verleend in deze procedure. De vordering in reconventie betreft eveneens een geschil tussen particuliere partijen, Consument begrijpt daarom niet dat de vordering in reconventie niet gedekt wordt;
- met het onvoorwaardelijk verlenen van rechtsbijstand in het geschil in conventie waarbij (ook) sprake was van twee particulieren, heeft Uitvoerder bij Consument het vertrouwen gewekt dat het geschil in reconventie én eventueel in hoger beroep ook gedekt zou zijn.

Dat vertrouwen is ook ontstaan doordat Uitvoerder in de procedure bij de kantonrechter dekking heeft verleend voor de vordering in reconventie;

- Consument heeft het "coulancestandpunt" van Uitvoerder nooit begrepen. Zeker omdat Uitvoerder er van het begin af aan op de hoogte van is geweest dat de discussie in conventie niet draaide om bedrijfsmatig door V geleverde spullen maar om particuliere spullen;
- het hoger beroep was kansrijk geweest. Het eindvonnis was een verrassingsvonnis omdat in het tussenvonnis de indruk was gewekt dat alleen de waarde van het paard nog moest worden bepaald. Verder heeft de kantonrechter het recht op hoor en wederhoor van Consument geschonden waardoor zij niet meer heeft kunnen reageren op door V in zijn laatste akte ingebrachte argumenten. Uitvoerder heeft onderkend dat deze argumenten in hoger beroep kansrijk zouden kunnen zijn;
- Consument heeft niet de middelen om zelf een procedure in hoger beroep bij het hof te voeren. Zij heeft de Verzekering juist gesloten om rechtsbijstand bij juridische procedures te hebben;
- Consument heeft in de zaak voor de kantonrechter veel zelf moeten doen omdat Uitvoerder dat niet deed. Onder meer heeft zij de zaak moeten sturen en moeten aandringen op actie door de behandelaars. De behandelaars waren bovendien meestal moeilijk bereikbaar. Zij heeft zelf met de griffie moeten bellen of het eindvonnis er al was. Dat bleek toen al twee weken bij Uitvoerder te liggen zonder dat Consument daarover is geïnformeerd.

Verweer Verzekeraar

3.3 Uitvoerder heeft namens Verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Verzekeraar stelt dat geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming van hem jegens Consument. Hij voert in dit kader de volgende argumenten aan:

- de Verzekering biedt geen dekking voor conflicten tussen particulieren onderling, enkel voor conflicten met bedrijven (artikel 11 lid 1 van de Voorwaarden). De vordering van V in conventie betrof een geschil over zijn factuur over door hem uitgevoerde werkzaamheden als hoefsmid. In dat conflict handelde V derhalve bedrijfsmatig en daarom heeft Uitvoerder rechtsbijstand verleend. Het feit dat Consument zich verweerde door te stellen dat sprake was van een vriendendienst heeft er niet toe geleid dat Uitvoerder geen rechtsbijstand meer verleende. De redenen hiervoor zijn gelegen in het klanten belang en het gegeven dat Consument bij die vordering als consument werd aangesproken;
- tijdens de behandeling van de vordering in conventie bleek dat er een geschil bestond over de eigendom van paard G. In dat geschil (de vordering in reconventie) handelde V niet bedrijfsmatig maar als particulier. Uitvoerder heeft Consument destijds in een e-mail van 19 oktober 2017 erop gewezen dat er geen dekking was voor de vordering in reconventie.

Uitvoerder heeft hierover steeds consistent gecommuniceerd aan Consument. De behandelaar heeft echter coulancehalve op strategische gronden besloten ook de reconventionele vordering te behandelen. Deze coulante houding rechtvaardigt op geen enkele wijze dat een vordering die evident niet onder de dekking van de Verzekering valt alsnog gedekt zou moeten worden. Het instellen van hoger beroep in de reconventionele vordering is niet gedekt. Van een redelijke verwachting dat Uitvoerder ook in hoger beroep rechtsbijstand zou verlenen is niet gebleken.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt dat Uitvoerder ten onrechte geen dekking heeft verleend voor hoger beroep tegen het eindvonnis voor wat betreft de vordering in reconventie. Consument klaagt derhalve over de uitvoering van de rechtsbijstand. Bij de beoordeling van een dergelijke klacht gaat het er om vast te stellen of Uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

4.2 De Commissie stelt vast dat partijen het erover eens zijn dat - voor zover hier relevant - artikel 11 lid 1 Voorwaarden alleen dekking geeft indien het gaat om een conflict tussen Consument in de hoedanigheid van consument en een bedrijf over spullen en diensten. Consument stelt echter dat de door V bij de kantonrechter ingestelde vordering een conflict tussen twee particuliere partijen betrof omdat de vordering het teruggeven van enkele cadeaus betrof die V in privé aan Consument had gegeven. Aangezien Uitvoerder in dit geschil - ondanks het bepaalde in artikel 11 lid 1 Voorwaarden - toch rechtsbijstand aan Consument heeft verleend en vervolgens ook rechtsbijstand is verleend in de vordering in reconventie - die óók een conflict tussen twee particuliere partijen betrof- is volgens Consument bij haar het gerechtvaardigde vertrouwen gewekt dat Uitvoerder ook in het hoger beroep in de reconventionele vordering rechtsbijstand zou verlenen. Uitvoerder wijst hier tegenover op het gegeven dat V zijn vordering heeft ingeleid met een dagvaarding waaruit blijkt dat hij van Consument betaling vorderde van een factuur voor werkzaamheden die zijn bedrijf voor Consument heeft verricht.

4.3 De Commissie leidt uit de dagvaarding en het tussenvonnis (overwegingen 2.6, 3.1 en 3.2) af dat V enerzijds betaling vorderde van een factuur voor werkzaamheden die zijn bedrijf in opdracht en voor rekening van Consument zou hebben uitgevoerd, en anderzijds teruggave van enkele roerende zaken die hij tijdelijk aan Consument ter beschikking had gesteld. Uit de door Uitvoerder overgelegde factuur blijkt dat deze was opgesteld door het bedrijf van V, een eenmanszaak die is ingeschreven in het Handelsregister en dat het gefactureerde bedrag inclusief BTW werd gevorderd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Uitvoerder hierdoor terecht aangenomen dat (mede) sprake was van een conflict tussen Consument in hoedanigheid van consument en het bedrijf van V over spullen of diensten.

Dat de kantonrechter in het eindvonnis deze vordering van V bij gebrek aan grondslag zou afwijzen was uiteraard voor Uitvoerder niet te voorzien. De conclusie is derhalve dat Uitvoerder op grond van artikel 11 lid 1 Voorwaarden gehouden was rechtsbijstand te verlenen terzake de vordering van V tot betaling van de factuur.

gerechtvaardigd vertrouwen dat Uitvoerder rechtsbijstand in hoger beroep zou verlenen?

4.4 Uitvoerder was niet gehouden rechtsbijstand te verlenen in de reconventionele vordering omdat het daar ging om een conflict tussen twee particuliere partijen. Desondanks heeft Uitvoerder op strategische gronden (zie 2.5 en 2.7) besloten om Consument in deze reconventionele vordering toch rechtsbijstand te verlenen. Consument heeft derhalve ondanks het feit dat Uitvoerder daartoe op grond van artikel 11 lid 1 Voorwaarden niet gehouden was, toch rechtsbijstand bij haar reconventionele vordering gekregen.
De vraag is nu of Consument daaraan tevens de het gerechtvaardigde vertrouwen mocht ontlenen dat Uitvoerder haar in een eventueel hoger beroep in de reconventionele vordering óók rechtsbijstand zou verlenen.

4.5 De Commissie is van oordeel dat Consument er niet gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat Uitvoerder haar (ook) rechtsbijstand in het hoger beroep tegen het eindvonnis inzake de reconventionele vordering zou verlenen. De Commissie komt tot dit oordeel op grond van de e-mails van 19 en 20 oktober 2017 van Uitvoerder aan Consument. Uit deze e-mails volgt onmiskenbaar dat Uitvoerder zich niet gehouden achtte rechtsbijstand in de reconventionele vordering te verlenen maar dit op grond van strategische overwegingen in relatie tot de vordering in conventie, als "wisselgeld" in de procedure bij de kantonrechter toch gedaan heeft. Uitvoerder heeft dit standpunt in duidelijke bewoordingen aan Consument overgebracht en heeft daarna consequent daaraan vastgehouden. Met het oog hierop en het gegeven dat de kantonrechter in het eindvonnis de vordering van V heeft afgewezen en in een hoger beroep derhalve uitsluitend nog de reconventionele vordering aan de orde zou komen, mocht Consument er redelijkerwijs niet van uitgaan dat Uitvoerder desondanks rechtsbijstand in hoger beroep zou verlenen.

slotsom

4.6 Met inachtneming van al het voorgaande oordeelt de Commissie dat Uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht en dat de klacht van Consument ongegrond is en dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.