Einduitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0634B

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	28 februari 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de verzekeraar
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Einduitspraak. Rechtsbijstandverzekering. De consumenten klagen over het staken van de rechtsbijstand in hun geschil met (de eigenaar van) een vakantiepark na toepassing van de geschillenregeling. Naar het oordeel van de commissie mocht de verzekeraar de rechtshulp staken. Wel vindt de commissie het, mede gelet op het feit dat de uitkomst van de geschillenregeling nog niet bekend was, in dit geval redelijk dat de verzekeraar de overige kosten van de dagvaarding vergoedt. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie (van Kifid), beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om de tussenuitspraak van 19 juli 2024 (hierna: de tussen-uitspraak) en de daarin genoemde stukken.

1.2 De commissie (van Kifid) heeft in de tussenuitspraak vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure bindend is. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 Na de tussenuitspraak hebben partijen nadere akten ingediend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Voor de feiten, de klacht en de vordering verwijst de commissie (van Kifid) naar haar tussenuitspraak.

2.2 De commissie (van Kifid) merkt op dat in de tussenuitspraak onder 2.1 is opgenomen dat de consumenten een chalet hebben gekocht van (de eigenaar van) het vakantiepark. Dit is niet het geval. De consumenten hebben een chalet gekocht van een andere recreant.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie (van Kifid) moet beoordelen of de verzekeraar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en of de verzekeraar de rechtsbijstand aan de consumenten mocht staken. De commissie (van Kifid) is van oordeel dat de klacht van de consumenten ongegrond is en legt dit oordeel hierna uit.

De toepassing van de geschillenregeling uitgelegd

3.2 De commissie (van Kifid) stelt een relevant onderscheid voorop. Onderscheiden moeten worden, in deze zaak: (1) het geschil met (de eigenaar van) het vakantiepark en (2) de (eventuele) procedure bij de kantonrechter om de uitspraak van de Geschillencommissie Recreatie – een bindend advies (hierna: 'bindend advies 1') –vernietigd te krijgen. Het door de verzekeraar ingenomen haalbaarheidsstandpunt ziet op de tweede procedure, dus op de procedure bij de kantonrechter om bindend advies 1 vernietigd te krijgen. Dáárover heeft de scheidsrechter zich uitgesproken – eveneens bij bindend advies (hierna: 'bindend advies 2') – in het kader van de geschillenregeling die in de verzekeringsvoorwaarden is voorgeschreven (artikel 17).

3.3 De consumenten hebben dus met twee bindende adviezen te maken: die van de Geschillencommissie Recreatie en die van de scheidsrechter. Bindend advies 1 ziet op de verhouding tussen de consumenten en (de eigenaar van) het vakantiepark. Bindend advies 2 is gegeven in de verhouding tussen de consumenten en de verzekeraar.

3.4 Het stond de verzekeraar vrij om het standpunt te nemen dat er onvoldoende mogelijkheden waren om bindend advies 1 vernietigd te krijgen en de consumenten te berichten dat er geen rechtshulp wordt geboden voor het voeren van een procedure. De consumenten op hun beurt hoefden het daarmee niet eens te zijn, waarmee een geschil geboren is. Hiervoor is dus de genoemde geschillenregeling bedoeld, als uitweg uit de impasse. Deze regeling staat in artikel 17 van de voorwaarden en is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consumenten en de verzekeraar over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak (de zaak is hier dus: het vernietigd krijgen van bindend advies 1). Dat geschil is ter beoordeling voorgelegd aan een door de plaatselijke deken van de Orde van Advocaten aangewezen onafhankelijke juridische deskundige (de scheidsrechter) die bindend advies 2 heeft uitgebracht.

3.5 In dit geval is dus de geschillenregeling toegepast en is het geschil voorgelegd aan een door de plaatselijke deken van de Orde van Advocaten aangewezen scheidsrechter. De scheidsrechter heeft in bindend advies 2 geconcludeerd dat hij het standpunt van de verzekeraar deelt. De scheidsrechter vindt dus net als de verzekeraar dat een procedure bij de kantonrechter – om bindend advies 1 vernietigd te krijgen – geen kans van slagen heeft.

3.6 Overigens zullen de consumenten met de onderhavige uitspraak van de commissie (van Kifid) met nog een derde bindend advies te maken hebben, maar ingewikkelder zal het (hopelijk) niet voor hen worden.

Kifid kan het bindend advies van de scheidsrechter slechts marginaal toetsen

3.7 Bindend advies 2 is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consumenten en de verzekeraar over de goede en kwade kansen om bindend advies 1 vernietigd te krijgen.[1] In beginsel zijn partijen gebonden aan de beslissing van de scheidsrechter, tenzij gebondenheid aan die beslissing in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan. Dit volgt uit artikel 7:904 BW.

3.8 Door de Hoge Raad is bepaald dat voor het oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat partijen aan een beslissing worden gebonden, vereist is dat sprake is van *ernstige gebreken* in deze beslissing.[2] Deze toetsing heeft een marginaal karakter, dat wil zeggen dat de toetsing een beperkte reikwijdte heeft. De commissie (van Kifid) beoordeelt daarom alleen of de beslissing van de scheidsrechter op de juiste wijze tot stand is gekomen en of de grenzen waarbinnen redelijk denkende mensen van mening kunnen verschillen, niet zijn overschreden. Het ligt daarbij op de weg van de consumenten om gemotiveerd te stellen en, bij voldoende betwisting, te bewijzen dat sprake is van een of meerdere ernstige gebreken in de inhoud of de wijze van totstandkoming van bindend advies 2.

De commissie (van Kifid) ziet geen ernstige gebreken aan bindend advies 2

3.9 Naar het oordeel van de commissie (van Kifid) kleven er geen ernstige gebreken aan bindend advies 2. Op pagina 3 e.v. van het bindend advies legt de scheidsrechter op begrijpelijke wijze uit waarom naar zijn oordeel een procedure bij de kantonrechter niet het gewenste effect zal hebben. De commissie (van Kifid) ziet evenmin reden om te twijfelen aan de onafhankelijkheid en deskundigheid van de scheidsrechter. Uit het klachtdossier is op te maken dat de e-mails die de scheidsrechter en de verzekeraar op 22 december 2022 hebben uitgewisseld ook in kopie naar de consumenten zijn gestuurd. Bovendien acht de commissie (van Kifid) het enkel niet informeren van de consumenten over een e-mail niet voldoende om aan te nemen dat de scheidsrechter partijdig is geweest. Uit het feit dat de scheidsrechter verwijst naar de Geschillencommissie Recron kan niet de conclusie worden getrokken dat de scheidsrechter ondeskundig is. Het ligt voor de hand dat er sprake is van een onschuldige schrijffout/vergissing.

[1] Zie GC Kifid 2019-950 overweging 4.7 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Hoge Raad 12 september 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2427, te vinden in de Nederlandse Jurisprudentie (NJ) 1998/382, overweging 3.5.

Tussenconclusie

3.10 Gelet op het voorgaande is de commissie (van Kifid) van oordeel dat er geen ernstige gebreken kleven aan bindend advies 2.

De verzekeraar heeft de geschillenregeling niet te laat opgestart

3.11 De consumenten verwijten de verzekeraar dat de geschillenregeling te laat is opgestart. De commissie (van Kifid) deelt dit standpunt niet. De consumenten hebben, onweersproken, gesteld dat zij jurist 4 op 31 oktober 2022 in een telefoongesprek hebben laten weten dat zij gebruik wilden maken van de geschillenregeling. Uit het klachtdossier is af te leiden dat partijen daarna verder met elkaar hebben gecorrespondeerd over de geschillenregeling, de vragen van de consumenten daarover en de vragen die aan de scheidsrechter zouden worden voorgelegd. Het is ook gebleken dat jurist 4 de consumenten per e-mail van 30 november 2022 heeft laten weten dat zij de informatie voor de scheidsrechter aan haar kunnen mailen en dat de consumenten deze informatie op 7 december 2022 naar jurist 4 hebben gestuurd. Tegen deze achtgrond is de commissie (van Kifid) van oordeel dat de verzekeraar de geschillenregeling niet te laat heeft opgestart. Bovendien hoefde bindend advies 2 niet voor 21 december 2022 al klaar te zijn. De consumenten hebben zelf een deurwaarder kunnen inschakelen, die op 21 december 2022 een dagvaarding heeft uitgebracht.

De zaak kon worden beoordeeld door een scheidsrechter

3.12 De commissie (van Kifid) kan de consumenten niet volgen in het standpunt dat hun zaak niet kon worden beoordeeld door de scheidsrechter omdat de termijn voor het aanbrengen van de dagvaarding is verstreken. Toepassing van de geschillenregeling staat immers procedureel los van het geschil met (de eigenaar van) het vakantiepark. Daarnaast heeft de verzekeraar de consumenten op weg geholpen met het veilig stellen van de termijn door hen het raamwerk van een dagvaarding te verstrekken en het spoedtarief van de deurwaarder van de deurwaarder uit coulance te vergoeden. De consumenten hebben, naast het spoedtarief van de deurwaarder, nog meer kosten moeten maken voor het uitbrengen van een dagvaarding om hun rechten veilig te stellen. Het gaat om een bedrag van € 222,93. De verzekeraar heeft deze kosten niet vergoed. Omdat de uitkomst van de geschillenregeling op 21 december 2022 nog niet bekend was, acht de commissie (van Kifid) het in dit geval redelijk dat de verzekeraar het bedrag van € 222,93 aan de consumenten vergoedt.

Aan de consumenten zijn geen mogelijkheden ontnomen

3.13 De consumenten stellen verder dat hen de mogelijkheid is ontnomen om een keuze te maken uit de mogelijkheden die artikel 17 van de voorwaarden biedt als de scheidsrechter vooral de verzekeraar gelijk geeft. Naar de commissie (van Kifid) begrijpt, gaat het de consumenten om de mogelijkheden 1 en 2 die in artikel 17 zijn opgesomd onder het kopje *'Is de scheidsrechter het met ons eens?'*. Het artikel geeft weer wat de mogelijkheden zijn als de scheidsrechter de verzekeraar (vooral) gelijk geeft.

De commissie (van Kifid) volgt de stelling van de consumenten niet. De scheidsrechter heeft de verzekeraar gelijk gegeven. Gelet op mogelijkheid 1 onder het kopje '*Is de scheidsrechter het met ons eens?*' hoefde de verzekeraar, zoals hij eerder heeft voorgesteld, geen rechtshulp te bieden voor het voeren van een procedure om bindend advies 1 vernietigd te krijgen. Verder ziet de commissie (van Kifid) niet dat de consumenten de mogelijkheid is ontnomen om zelf, voor eigen risico en rekening, een procedure te starten bij de kantonrechter. Zij hebben immers zelf een deurwaarder (kunnen) inschakelen. Afhankelijk van de uitkomst van die zaak zouden de consumenten voor de kosten nog een beroep kunnen doen op mogelijkheid 2 onder het kopje '*Is de scheidsrechter het met ons eens?*'.

Het routekaartje

3.14 Na de tussenuitspraak heeft de verzekeraar stukken overgelegd. Daaruit blijkt dat de scheidsrechter na zijn e-mail van 22 december 2022 – waarin hij toezegt een "routekaartje" te sturen – de consumenten en de verzekeraar niet eerder dan op 27 december 2022 heeft gemaild. Zoals in 2.13 van de tussenuitspraak staat vermeld, heeft de scheidsrechter in die e-mail aan de consumenten gevraagd of wat hun betreft de door de verzekeraar aangeleverde stukken compleet zijn, of de omschrijving van het geschil correct is en of zij nog iets wensen toe te voegen. De e-mail is opgedeeld in drie punten. Hierna heeft de scheidsrechter beide partijen in zijn e-mail van 2 januari 2023 verzocht om te reageren. Daarop heeft de verzekeraar de scheidsrechter laten weten dat hij er geen bezwaar tegen heeft dat de consumenten hun standpunt schriftelijk of mondeling toelichten. Hierna hebben de consumenten hun klacht nader toegelicht aan de scheidsrechter. Naar het oordeel van de commissie (van Kifid) moet de e-mail van de scheidsrechter van 27 december 2022 worden begrepen als het bedoelde "routekaartje". Daarin zet de scheidsrechter in drie punten uiteen wat hij gaat doen en vraagt hij de consumenten om aan te geven of de aangeleverde stukken compleet zijn, of de omschrijving van het geschil correct is en of zij nog iets wensen toe te voegen. Voor zover de consumenten de e-mail van 27 december 2022 niet hadden opgevat als het in de e-mail van 22 december 2022 bedoelde "routekaartje", had het op hun weg gelegen om de scheidrechter daarover te benaderen en daarnaar te vragen. Uit het klachtdossier blijkt niet dat de consumenten dit hebben gedaan.

Ambtshalve toetsing

3.15 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 17 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie (van Kifid) getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie (van Kifid) acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.16 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie (van Kifid) dat niet is komen vast te staan dat de verzekeraar bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De verzekeraar mocht de rechtsbijstand staken. Wel acht de commissie (van Kifid) het in dit specifieke geval redelijk dat de verzekeraar de overige kosten voor de dagvaarding, een bedrag van € 222,93, aan de consumenten vergoedt. De consumenten hebben ook wettelijke rente gevorderd. De verzekeraar heeft de vordering van de consumenten voor wat betreft het vergoeden van de wettelijke rente niet betwist. De wettelijke rente zal daarom worden berekend vanaf 12 mei 2023. Het meer of anders gevorderde komt niet voor vergoeding in aanmerking. Wat verder door partijen is aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel en kan daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie (van Kifid) beslist dat de verzekeraar binnen vier weken na verzending van deze beslissing aan partijen een bedrag van € 222,93 aan de consumenten vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 12 mei 2023 tot aan de dag van algehele voldoening. De commissie (van Kifid) 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 oktober 2024, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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