Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-322 d.d. 13 november 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene en de later in het kader van de geschillenregeling ingeschakelde advocaat hebben geoordeeld dat er geen redelijke kans bestond om het door Consument gewenste resultaat te bereiken. In elk geval deze advocaat heeft ter dege begrepen waarom het in de zaak van Consument ging. Consument is de vrije keuze gegeven welke advocaat de zaak in het kader van de geschillenregeling zou beoordelen. Aangeslotene handelde voorts niet onjuist door conform het bepaalde in artikel 21 van de verzekeringsvoorwaarden zelf het voorhanden dossier, waaronder ook haar brief van 3 mei 2012, aan de advocaat toe te zenden. Niet gezegd kan daarom worden dat Consument niet heeft gekregen waarop hij krachtens zijn rechtsbijstandverzekering recht had. De wijze waarop Aangeslotene in het onderhavige geval toepassing heeft gegeven aan de geschillenregeling voldoet aan de in artikel 4:68 van de Wet op het financieel toezicht gestelde eisen inzake objectiviteit. Vordering afgewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 20 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Alle partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 4 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Aangeslotene heeft de rechtsbijstandverlening krachtens deze verzekering opgedragen aan een stichting. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook deze stichting verstaan.
3.2 In het voorjaar van 2012 heeft Consument Aangeslotene om rechtsbijstand verzocht in verband met problemen die hij en zijn echtgenote ondervonden bij het parkeren van hun auto in de nabij hun gehuurde flatwoning gelegen en bij de flatwoning behorende garagebox. Volgens Consument werden deze problemen veroorzaakt door vlak voor het flatgebouw geparkeerde auto's, die daar haaks ten opzichte van het flatgebouw door de bewoners en hun bezoekers werden geparkeerd zonder dat daar parkeervakken waren die deze mogelijkheid boden. De verhuurder van het flatgebouw had daarop de situatie onderzocht en had besloten vlak vóór, en evenwijdig aan het flatgebouw twee parkeerplaatsen te creëren teneinde de parkeerproblemen van de gebruikers van de er tegenoverliggende garageboxen, waaronder die van Consument en zijn echtgenote, op te lossen. Consument stelde vervolgens dat nog steeds bewoners hun auto's haaks ten opzichte van het flatgebouw parkeerden, waardoor hij en zijn echtgenote nog steeds problemen ondervonden bij het parkeren van hun auto in hun garagebox, en dat hij het huurcontract niet zou hebben ondertekend als hij toen van de parkeersituatie en de daaruit voor hem en zijn echtgenote ontstane parkeerproblemen had geweten. De verhuurder heeft daarop echter het standpunt ingenomen dat bij herhaald onderzoek was vastgesteld dat de situatie geen verdere wijziging behoefde. Nadien zijn Consument en zijn echtgenote verhuisd naar een koopwoning in een andere gemeente.
3.3 Aangeslotene heeft in een brief van 3 mei 2012 Consument verzocht om bewijs dat hij geen normaal gebruik van de garagebox kon maken omdat zij alleen dan de verhuurder kan verzoeken aan Consument het ongestoorde huurgenot van de garagebox te verschaffen. Na reactie van Consument bij brief van 6 mei 2012 heeft Aangeslotene in een brief van 9 mei 2012 aan Consument meegedeeld dat hij geen nieuwe argumenten/feiten heeft aangedragen die hebben geleid tot een wijziging van haar standpunt, en heeft zij hem op de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling gewezen. Consument heeft van deze regeling gebruik gemaakt. In een brief van 4 juni 2012 heeft de in het kader van de geschillenregeling ingeschakelde externe advocaat bericht dat op basis van het beschikbare feiten- en bewijsmateriaal op dit moment geen redelijke kans bestond om het door Consument en zijn echtgenote gewenste resultaat te bereiken, en dat dezen onvoldoende aannemelijk hadden gemaakt dat zij geen of onvoldoende gebruik konden maken van hun garagebox vanwege de tegenover deze garagebox geparkeerde auto's.
3.4 In artikel 21 van de op de verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden is onder het kopje *'Geschillen over de behandeling van uw verzoek om rechtsbijstand'* bepaald:

> '21.1 Bij de behandeling van uw juridisch probleem door de Stichting of de netwerkadvocaat kan de situatie ontstaan dat u uiteindelijk met de Stichting of de netwerkadvocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of over de

vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden. Als het niet mogelijk is dit meningsverschil in overleg met u op te lossen, kunt u binnen zes maanden ná de mededeling van het standpunt van de Stichting of de netwerkadvocaat een beroep doen op de geschillenregeling.

21.2 De geschillenregeling houdt in dat het ontstane meningsverschil aan een bindend adviseur voorgelegd wordt. Als u en de Stichting het eens zijn over de te benoemen bindend adviseur, dan zendt de Stichting de aan beide partijen bekende stukken aan de bindend adviseur, die op basis daarvan een standpunt bepaalt en dit schriftelijk en gemotiveerd aan u en de Stichting toelicht. De beslissing van de bindend adviseur is bindend zowel voor u als de Stichting. De kosten van de bindend adviseur komen voor rekening van de Stichting.

21.3 Deelt de bindend adviseur geheel of in hoofdlijnen de mening van de Stichting, dan zal het door u gemelde probleem met inachtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting worden afgewikkeld. Blijft u niettemin bij uw oorspronkelijke mening, dan kunt u het gemelde probleem volgens uw eigen visie en voor uw eigen rekening voortzetten. De Stichting stuurt dan de stukken met betrekking tot uw juridisch probleem toe. Bereikt u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan zal de Stichting aan u achteraf alsnog de verzekerde kosten van rechtsbijstand vergoeden tot het op het polisblad vermelde maximum bedrag aan verzekerde kosten.

(…)'

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert vergoeding door Aangeslotene van een bedrag van € 14.291,80,- wegens verhuiskosten, kosten van de notaris in verband met aankoop van de nieuwe woning, opknap- en inrichtingskosten van de huurwoning, reis- en verblijfkosten en immateriële kosten.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De verhuurder heeft toegestaan dat de huurders hun auto voor het flatgebouw parkeerden. Dit parkeren heeft Consument en zijn echtgenote belemmerd in het gebruik van hun garagebox. De verhuurder heeft aldus contractbreuk gepleegd.
- Consument is zeer ontevreden over de ter zake daarvan door Aangeslotene verleende rechtsbijstand. Zij heeft niet de belangen van Consument behartigd, maar die van de tegenpartij. Ook stelde Aangeslotene ten onrechte dat Consument en zijn echtgenote slecht kunnen parkeren.
- Verder gaf Aangeslotene in het kader van de geschillenregeling aan Consument de keuze uit twee door haar geselecteerde advocatenkantoren. Bovendien heeft zij zonder de instemming van Consument het dossier samengesteld dat zij aan de gekozen advocaat heeft toegezonden. Voorts heeft zij haar hierboven onder 3.3 genoemde brief van 3 mei 2012 aan deze externe advocaat toegezonden, hetgeen de onafhankelijkheid en objectiviteit van de advocaat aantast. De visie van Consument werd echter noch door Aangeslotene noch door de advocaat gevraagd.
- Nadat de advocaat haar advies in het kader van de geschillenregeling had uitgebracht, heeft Consument zich bij Aangeslotene beklaagd, maar haar klachtenbureau wilde niet het door de behandelend jurist en de externe advocaat ingenomen standpunt opnieuw beoordelen.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene heeft het verzoek van Consument om rechtsbijstand in behandeling genomen. De behandelaar bij Aangeslotene heeft de zaak inhoudelijk beoordeeld en heeft met de verhuurder contact opgenomen. Deze heeft definitief te kennen gegeven niet te willen meewerken aan de door Consument gewenste verandering van de feitelijke situatie. Uiteindelijk was de inschatting van Aangeslotene dat er juridisch gezien onvoldoende mogelijkheden waren om op basis van de stukken en het aanwezige bewijs, de claim van Consument en zijn echtgenote, desnoods in een procedure, richting de verhuurder geldend te maken. Aangeslotene heeft dit aan Consument meegedeeld en hem daarbij op de geschillenregeling gewezen.
- Consument heeft van de geschillenregeling gebruik gemaakt. Hem is in een e-mailbericht van 18 mei 2012 de vrije keuze gegeven wie hij de second opinion wilde laten uitbrengen. Hij is niet gedwongen een door Aangeslotene voorgestelde advocaat te kiezen. Ook de door Consument gekozen advocaat oordeelde negatief over de haalbaarheid van de vorderingen van Consument op de verhuurder. De advocaat heeft het kennelijk niet nodig geoordeeld om zich tot Consument te wenden alvorens haar oordeel uit te brengen. Consument had zich overigens ook eigener beweging tot de advocaat kunnen wenden.
- Aangeslotene heeft vervolgens aan Consument bericht dat hij voor eigen rekening de zaak kon voortzetten en dat Aangeslotene, als Consument uiteindelijk het door hem beoogde resultaat bereikt, achteraf alsnog de verzekerde kosten van rechtsbijstand zal vergoeden tot het maximum bedrag aan verzekerde kosten. Consument heeft de zaak echter niet voor eigen rekening voortgezet.
- Nadien heeft Consument zich bij Aangeslotene en thans bij de Commissie beklaagd.
De klachten van Consument betreffen eigenlijk alleen de juridische beoordeling van de haalbaarheid van zijn vordering. De haalbaarheid van de vordering van Consument is echter al beoordeeld door de behandelaar bij Aangeslotene en door de externe advocaat in het kader van de geschillenregeling. Het is niet de taak van de klachtbehandelaar van Aangeslotene om de zaak inhoudelijk opnieuw te beoordelen. Zijn taak is het om na te gaan of Consument datgene heeft ontvangen waarop hij op grond van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden recht heeft.
- Voor toewijzing van de vordering van Consument is geen grond aanwezig:
  - Consument heeft datgene ontvangen waarop hij op grond van de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden recht heeft;
  - Aangeslotene kan niet tot de conclusie komen dat zij of de ingeschakelde advocaat een (beroeps-)fout heeft gemaakt;
  - de verhuizing is een eigen keuze van Consument en zijn echtgenote geweest om hen moverende redenen;
  - Consument heeft er zelf voor gekozen om zijn claim op de verhuurder niet door te zetten;
  - de geclaimde schadeposten zijn niet onderbouwd en het causale verband met een vermeende wanprestatie van Aangeslotene ontbreekt.

5. Beoordeling

In de kern komt het geschil erop neer dat Consument het oneens is met het standpunt van Aangeslotene en de later in het kader van de geschillenregeling ingeschakelde advocaat dat er geen redelijke kans bestond om het door Consument gewenste resultaat te bereiken. Het is echter niet aan de Commissie om vast te stellen of de vordering van Consument wel of niet kans van slagen had, maar slechts of Aangeslotene haar verplichtingen uit de rechtsbijstandsovereenkomst correct is nagekomen. Dat is het geval.
Het oordeel van de behandelaar van Aangeslotene is niet evident onjuist. Of zij niet goed heeft begrepen wat het voorgelegde probleem eigenlijk inhield - zoals Consument stelt en Aangeslotene betwist - kan in het midden blijven. Uit de stukken komt naar voren dat in elk geval de geraadpleegde advocaat ter dege heeft begrepen waarom het in de zaak van Consument ging. Het oordeel van de advocaat acht de Commissie niet onbegrijpelijk. Uit de stukken komt verder naar voren dat Consument de vrije keuze is gegeven welke advocaat de zaak in het kader van de geschillenregeling zou beoordelen. Aangeslotene handelde niet onjuist door conform het bepaalde in artikel 21 van de verzekeringsvoorwaarden zelf het voorhanden dossier, waaronder ook haar brief van 3 mei 2012, aan de advocaat toe te zenden. Aan de advocaat zou immers gevraagd worden om zich over het daarin opgenomen standpunt van Aangeslotene uit te laten. Consument is vervolgens te kennen gegeven dat hij, indien hij dat wilde de zaak op eigen kosten kon voorzetten en dat deze kosten bij succes door Aangeslotene gedragen zouden worden. Hij heeft dat echter niet gedaan. Aldus is juist en voldoende uitvoering gegeven aan de geschillenregeling. Niet gezegd kan daarom worden dat Consument niet heeft gekregen waarop hij krachtens zijn rechtsbijstandverzekering recht had. Daarbij merkt de Commissie nog op dat de wijze waarop Aangeslotene in het onderhavige geval toepassing heeft gegeven aan de geschillenregeling naar haar oordeel voldoet aan de in artikel 4:68 van de Wet op het financieel toezicht gestelde eisen inzake objectiviteit.
Dit alles leidt ertoe dat de vordering van Consument zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal verder onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.