Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-707
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 31 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Consument heeft om rechtshulp verzocht bij het aansprakelijk stellen van verschillende partijen in verband met het uitblijven van de verlenging van zijn rijbewijs. Destijds is rechtshulp bij de schadeclaim geweigerd vanwege de haalbaarheid die door Uitvoerder onvoldoende werd geacht. Omdat Consument het hier niet mee eens was, heeft Uitvoerder voorgesteld de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft destijds hiertoe onvoldoende medewerking verleend doordat hij niet de gevraagde gegevens wilde aanleveren die aan de deken moesten worden voorgelegd in het kader van de geschillenregeling.
Ook na het aanbrengen van de klacht bij Kifid heeft Uitvoerder voorgesteld de geschillenregeling alsnog toe te passen. Consument wil echter niet alleen een inschatting van de haalbaarheid van het geschil maar ook een beoordeling in retrospectief van de behandeling van het verzoek om rechtshulp. Daarvoor is de geschillenregeling niet bedoeld. De Commissie heeft zich gebogen over de vraag of Uitvoerder zich aan de op hem rustende verplichtingen op basis van de Voorwaarden heeft gehouden. Volgens de Commissie heeft Uitvoerder zich aan zijn verplichtingen gehouden en is dus niet tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenis met Consument. De klacht van Consument wordt door de Commissie ongegrond verklaard en zijn vordering derhalve afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Uitvoerder; 4) de repliek van Consument en 5) de dupliek van Uitvoerder; 6) aanvullende stukken van Consument en Uitvoerder die aan het dossier zijn toegevoegd na dupliek.

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 Consument en Uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 5 december 2017 een hersenbloeding gekregen, waarvoor hij pas op 7 december werd opgenomen in het ziekenhuis. Consument mocht daarna niet meer fietsen en zijn autorijbewijs is als gevolg van de TIA ingetrokken. Hij is destijds voor revalidatie doorverwezen naar de 'Revalidatieinrichting [naam revalidatieinrichting]'. Eind januari 2018 is Consument geslaagd voor de fietstest. Consument moest ook een rijtest afleggen bij het CBR aan het einde van de behandelperiode om zijn rijbewijs terug te krijgen. Consument is destijds te kennen gegeven dat hij zich daarover geen zorgen hoefde te maken "want wij hebben een eigen rijschool voor de begeleiding naar de rijtest en onze rijinstructeur heeft zulke goeie contacten binnen het CBR dat het nog nooit is voorgekomen dat iemand niet is geslaagd voor de rijtest." Consument heeft een rijbewijs met beperking, te weten alleen voor een personenwagen met automaat, ontvangen na het afleggen van de test. Consument heeft in de beroepsschriftprocedure tegen het CBR juridische bijstand van Uitvoerder ontvangen. Voorts heeft Consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan om rechtshulp te krijgen voor het claimen van een schadevergoeding. In beginsel betrof het een claim jegens de rijinstructeur en deze is later aangevuld met een claim jegens meer partijen, waaronder de rijschool en de revalidatie instelling. Consument heeft daarbij te kennen gegeven eveneens een onderzoek naar de juridische positie van de rijschool van belang te vinden en van Uitvoerder te verlangen dat deze de verschillende partijen aansprakelijk stelt voor zijn schade. Uitvoerder heeft onderzoek naar de haalbaarheid gedaan en is tot de conclusie gekomen dat deze onvoldoende was. Consument heeft zich daarmee niet akkoord verklaard en Uitvoerder heeft voorgesteld te geschillenregeling toe te passen. Het is niet gelukt overeenstemming te bereiken over de toepassing van de geschillenregeling.

De klacht en vordering

2.2 Consument heeft Uitvoerder verzocht om rechtshulp bij het indienen van een schadeclaim voor de schade die is ontstaan doordat de auto van Consument van mei tot december 2018 ongebruikt is gebleven en Consument wel kosten moesten maken voor het betalen van de wegenbelasting en verzekeringen, alsmede door afschrijving en daarmee gepaard gaande waardedaling, de APK-keuring en onderhoudskosten. Consument klaagt over de wijze waarop Uitvoerder zijn belangen heeft behartigd. Consument heeft te kennen gegeven geen vertrouwen te hebben in de behandelaar en evenmin te willen meewerken aan de geschillen-regeling. Ook nu wil Consument geen gebruikmaken van de geschillenregeling, zoals die is neergelegd in de voorwaarden, omdat de beslissingen over de haalbaarheid in het verleden zijn genomen.

Consument klaagt voorts over het feit dat Uitvoerder niet optimaal zijn belangen heeft behartigd. Consument vordert dat Uitvoerder de behandeling van het dossier heropent en een nieuwe behandelaar voorstelt dan wel dat Uitvoerder een redelijke schadevergoeding betaalt over de geleden verliezen. Consument heeft als financiële schade een bedrag van € 8.000,- genoemd.

Het verweer

2.3 Uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Geschillenregeling

3.1 Ten tijde van het verzoek om rechtshulp is een haalbaarheidstoets gedaan door Uitvoerder omdat Consument en Uitvoerder van mening bleven verschillen over de kans van slagen van de claims. Toen Consument het met de uitkomst daarvan niet eens was, heeft Uitvoerder toepassing van de geschillenregeling voorgesteld. De regeling is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voor een situatie als onderhavige biedt de geschillenregeling uitkomst. Consument heeft destijds geweigerd in te stemmen met en mee te werken aan de geschillenregeling.

3.2 Lopende de klachtprocedure bij Kifid heeft Uitvoerder voorgesteld om alsnog de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft aan eventuele medewerking aan de regeling echter voorwaarden verbonden die niet te verenigen zijn met de toepassing en bedoeling van de regeling. Onder meer heeft Consument te kennen gegeven dat onder toepassing van de geschillenregeling eveneens het handelen van de behandelaar moet worden getoetst. Nu de regeling uitdrukkelijk bedoeld is voor onenigheid over de haalbaarheid van de zaak waarvoor rechtshulp is geclaimd, valt daaronder niet een toets van de handelwijze die in eerste instantie is toegepast naar aanleiding van het verzoek om rechtshulp door Consument. Voorts heeft Consument als voorwaarde gesteld dat indien de handelwijze niet zou worden getoetst, aan hem een nieuwe jurist zou worden toegewezen om zijn belangen te behartigen of dat aan hem een schadevergoeding zou worden toegekend. De Commissie is van oordeel dat Consument op grond van zijn Verzekering recht heeft op toepassing van de geschillenregeling. Dat hij van dat recht geen gebruik wil maken, is niet te wijten noch te verwijten aan Uitvoerder.

Onderbouwing vordering Consument

3.3 Consument heeft zijn vordering niet onderbouwd en van een grond voor de schadevergoeding is evenmin gebleken. De Commissie wijst de vordering af omdat niet is komen vast te staan dat het door Consument gestelde bedrag de schade van Consument vertegenwoordigt noch dat Uitvoerder verplicht is deze schade uit te keren.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

ABN AMRO Rechtsbijstandverzekering

6 Wat gebeurt er als een verzekerde het niet eens is met de aanpak van zijn conflict?

ARAG, de advocaat of een andere juridisch specialist bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met de verzekerde. Hiervoor geldt het volgende:

- Is de verzekerde het niet een met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan schakelt ARAG een onafhankelijke juridische deskundige in om dit op basis van de dan gegeven informatie te beoordelen. En betaal de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk:
  - de verzekerde krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijke deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag de verzekerde deze zelf kiezen. Let op: Dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot hiervan;
  - de verzekerde krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Is de verzekerde het hier niet mee eens? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenst resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerd bedrag hiervoor.
- Is de verzekerde het niet eens met de juridische stappen die de advocaat of en andere juridische specialist wil nemen? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij hiermee het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.