Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0467

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	13 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AWP P&C S.A., h.o.d.n. Allianz Global Assistance, gevestigd te Amsterdam, 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	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met een verhuurder van een woning in Suriname. De uitvoerder heeft de consument de keuze geboden om de kwestie met een bedrag van € 750,- af te kopen dan wel verder te gaan met de inhoudelijke beoordeling van de zaak. De consument heeft voor het afkoopbedrag gekozen, maar is daar vervolgens op teruggekomen. Hij vindt dat de uitvoerder hem had moeten wijzen op het bestaan van de geschillenregeling. De uitvoerder heeft zich tijdens de procedure bij Kifid bereid verklaard de consument alsnog de gelegenheid te bieden om de zaak inhoudelijk te laten beoordelen. Voorwaarde is wel dat de consument het ontvangen bedrag terugbetaalt aan de uitvoerder. De consument stelt hieraan aanvullende voorwaarden. De uitvoerder is hier niet op ingegaan. De commissie ziet geen grondslag om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder met een voorstel; 4) de reactie van de consument op het voorstel van de uitvoerder en 5) de reactie van de uitvoerder op het tegenvoorstel van de consument.

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 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 heeft een woning gehuurd in Suriname. Hij wenste daar te verblijven van 5 oktober 2024 tot en met 30 november 2024. Eenmaal aangekomen bij de woning, bleek dat de consument de woning moest delen met anderen. Dat was niet afgesproken.

2.2 De consument heeft bij Allianz Global Assistance een 'Doorlopende- Reis & Annulerings-verzekering' met onder meer rechtsbijstandsdekking. Op de reisverzekering zijn de voorwaarden DRAV22, verder te noemen de voorwaarden, van toepassing. Daarin staat onder meer het volgende:

"6. Rechtsbijstand

Bijzonderheden **Je krijgt juridische hulp van een juridisch specialist. Dit is een deskundige die in dienst is van DAS. Deze medewerker overlegt met je over de manier waarop jouw conflict wordt behandeld. Ook informeert hij jou of dat wat je wenst ook haalbaar is.*

(...)

** Als het nodig is om namens jou een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag je zelf een rechtshulpverlener kiezen. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor je voeren, maar als je dat wilt, mag je ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen we een externe rechtshulpverlener."*

2.3 De consument heeft de uitvoerder op 3 december 2024 om rechtsbijstand verzocht.

2.4 De uitvoerder heeft per e-mail van 24 december 2024 als volgt gereageerd op het verzoek van de consument:

> *"Uit uw toelichting begrijp ik dat u de kosten voor het vliegticket wenst te verhalen op de [naam van de tegenpartij], omdat u ervan uit ging dat zijn woning volledig tot uw beschikking (en dat van uw vriendin) zou staan tijdens uw verblijf in Suriname, maar dat bleek niet het geval. Eenmaal daar bleek u een huisgenoot te hebben. Als u dit vooraf geweten had, had u de reis niet geboekt. Het gaat om een bedrag van EUR 1.730.*
>
> *Namens DAS mag ik u eenmalig een bedrag van EUR 750 aanbieden. Dit bedrag ontvangt u dan direct vanuit DAS, in plaats van dat uw dossier inhoudelijk wordt beoordeeld en, indien mogelijk, inhoudelijk wordt behandeld. Hiermee heeft u in ieder geval op zeer korte termijn geld en daarnaast ook de zekerheid van geld.*

Uw dossier wordt hierna definitief gesloten; dat betekent dat u ten aanzien van deze kwestie geen aanspraak meer kunt maken op rechtsbijstand. Het staat u volledig vrij om wel of geen gebruik te maken van voormeld aanbod.

Als u ervoor kiest om geen gebruik te maken van het aanbod, dan zal uw dossier worden verdeeld aan een van de juristen van DAS. De vaste behandelaar van uw dossier zal contact met u opnemen en uw dossier beoordelen. U zult geïnformeerd worden over uw juridische positie en in hoeverre er mogelijkheden zijn om de kosten voor het vliegticket op de heer [naam van de tegenpartij] te verhalen. Mochten er voldoende mogelijkheden zijn om de schade te verhalen, dan zal de behandelaar met u een plan van aanpak bespreken. Houdt u er ook rekening mee dat de uitkomst ook kan zijn dat er geen juridische mogelijkheden zijn om de kosten van het ticket te verhalen. In dat geval sluit DAS het dossier.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en verneem graag of u graag gebruik maakt van mijn aanbod of kiest voor inhoudelijke beoordeling (en indien mogelijk behandeling) van uw dossier. Mocht u voor de eerste optie kiezen, dan ontvang ik graag schriftelijk (per mail) van u de IBAN gegevens van het rekeningnummer waarop u de betaling wenst te ontvangen."

2.5 De consument heeft de uitvoerder op dezelfde dag een tegenvoorstel gedaan; hij wenste akkoord te gaan met een bedrag van € 1.000,-. De uitvoerder heeft dit tegenvoorstel van de consument afgewezen en hem meegedeeld dat over het aanbod niet kon worden onderhandeld: *"U kunt ofwel kiezen voor het genoemde bedrag ofwel voor inhoudelijke beoordeling (en indien mogelijk, inhoudelijke behandeling) van het dossier."*

2.6 De consument heeft op 24 december 2024 alsnog gekozen voor het afkoopbedrag van € 750,-. De uitvoerder heeft de keuze van de consument op dezelfde dag nog per e-mail bevestigd en hem meegedeeld dat het dossier na betaling van het bedrag zou worden gesloten.

2.7 De consument heeft, na ontvangst van het bedrag van € 750,-, per e-mail van 5 januari 2025 bij de uitvoerder geklaagd. De consument voelde zich misleid, omdat de uitvoerder hem niet had geïnformeerd over de mogelijkheid de geschillenregeling te benutten als de uitvoerder de vordering niet haalbaar zou achten.

2.8 De uitvoerder heeft de klacht van de consument bij brief van 31 januari 2025 afgewezen.

2.9 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de uitvoerder de consument het voorstel gedaan om tegen terugbetaling van € 750,- het gemelde geschil alsnog inhoudelijk te beoordelen. De consument kan zich niet vinden in dit voorstel van de uitvoerder. Hij is bereid het uitgekeerde bedrag van € 750,- terug te betalen als de uitvoerder de behandeling van de zaak overdraagt aan de voorkeursadvocaat van de consument. De uitvoerder heeft dit tegenvoorstel van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.10 De consument vindt dat de uitvoerder hem heeft misleid door hem bij het afkoopvoorstel van 24 december 2024 niet te wijzen op het bestaan van de geschillenregeling en de mogelijkheid daarvan zo nodig gebruik te maken. Als de consument had geweten dat hij recht had (kunnen hebben) op (toepassing van de) de geschillenregeling, zou hij het voorstel van de uitvoerder, om de kwestie met een bedrag van € 750,- af te kopen, niet hebben geaccepteerd. De consument vordert daarom dat de uitvoerder zijn schade van € 2.430,- (het vliegticket van € 1.750,- en de overige reis- en verblijfskosten van in totaal € 700,-) vergoedt, of anders de behandeling van de gemelde kwestie aan een externe advocaat overdraagt. De consument heeft geen vertrouwen meer in de behandeling van zijn zaak door de juristen van de uitvoerder.

Het verweer

2.11 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat hij wenst dat de uitvoerder zijn schade vergoedt, dan wel dat de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een externe advocaat overdraagt en de te maken advocaatkosten vergoedt.

3.2 Het is vervelend voor de consument dat eerst een verblijf in Suriname is tegengevallen en daarna een discussie met de uitvoerder is ontstaan. De commissie ziet echter geen mogelijkheid om zijn vordering toe te wijzen. Zij wijst deze daarom af. Zij legt hierna uit waarom.

De uitvoerder heeft een redelijk voorstel aan de consument gedaan

3.3 Niet ter discussie staat dat de uitvoerder een verzekerde mag aanbieden het door de verzekerde gemeld geschil af te kopen. Evenmin staat ter discussie dat op 24 december 2024 tussen de consument en de uitvoerder een overeenkomst tot afkoop tot stand is gekomen.

3.4 De consument is van mening dat de uitvoerder hem had moeten mededelen, bij het aanbod tot afkoop, dat als de uitvoerder tot het oordeel komt dat er geen redelijke kans bestaat de schade te verhalen op de verhuurder van de woning, hij gebruik kan maken van de geschillenregeling. De uitvoerder brengt daartegenin dat hij ten tijde van het afkoop-voorstel nog geen inhoudelijk standpunt had ingenomen en zich dus ook geen oordeel had kunnen vormen over de haalbaarheid van de vordering van de consument.

De geschillenregeling was dan ook nog niet in beeld. Van misleiding is volgens de uitvoerder dan ook geen sprake.

3.5 De commissie zal in deze uitspraak géén oordeel geven over de vraag of de uitvoerder de consument bij het aanbod tot afkoop óók had moeten wijzen op de mogelijkheid van de geschillenregeling. De commissie zal daarover niet oordelen omdat de uitvoerder zich bij verweer (in de procedure bij Kifid) bereid heeft verklaard de consument terug te brengen in de situatie voorafgaand aan zijn aanvaarding van het afkoopvoorstel, onder de voorwaarde dat de consument het bedrag van € 750,- terugbetaalt. Dat is een redelijk voorstel. Redelijk, omdat, als inderdaad sprake is geweest van misleiding, zoals de consument aanvoert, het aanbod erin voorziet de gevolgen daarvan terug te draaien.

3.6 De eis daarentegen van de consument dat de uitvoerder dan eerst alsnog een externe advocaat, aan te wijzen door de consument, moet vergoeden, is niet redelijk. De verzekeringsvoorwaarden voorzien er immers in dat eerst aan bepaalde voorwaarden moet zijn voldaan alvorens recht bestaat op vergoeding van de kosten van een externe advocaat. De commissie ziet niet in waarom in deze zaak aan die voorwaarden voorbij zou moeten worden gegaan. De uitvoerder hoeft dus niet te voldoen aan de eis van de consument.

3.7 De consument kan het aanbod van de uitvoerder alsnog aanvaarden. Dat is aan hem om te beslissen. De commissie wijst erop dat hij dit dan binnen een redelijke termijn na ontvangst van deze uitspraak zal moeten doen.

De uitvoerder mocht het beroep op de vrije advocaatkeuze afwijzen

3.8 In beginsel verlenen de eigen juristen van de uitvoerder de rechtsbijstand die de verzekerde nodig heeft. Alleen als een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden, kan de verzekerde een beroep doen op de vrije advocaatkeuze. Dit staat bij rubriek 6 van de voorwaarden onder Bijzonderheden en is gebaseerd op Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en de jurisprudentie.[1]

3.9 De uitvoerder heeft de door de consument gemelde zaak nog niet inhoudelijk beoordeeld. Dat ook volgens de uitvoerder sprake is van een noodzaak om een procedure te voeren, staat daarom (nog) niet vast. Dit betekent dat de consument op grond van de voorwaarden (vooralsnog) geen recht heeft op het inschakelen van een door hem aan te wijzen advocaat om de zaak te behandelen.

[1] HvJ EU, 10 september 2009, ECLI:EU:C:2009:538 (Eschig) en HvJ EU 14 mei 2020 ECLI:EU:C:2020:372, (Vlaamse Balies) te vinden op www.eur-lex.europa.eu. Zie ook GC Kifid nr. 2024-0266 te vinden op www.kifid.nl.

3.10 De consument stelt dat de behandeling aan een externe advocaat moet worden overgedragen omdat hij, mede ingegeven door zijn slechte ervaring bij de behandeling van een eerdere zaak door de uitvoerder, geen vertrouwen meer heeft in de juristen van de uitvoerder. De commissie kan echter niet enkel op basis van de eerdere ervaringen van de consument de vordering van de consument toewijzen.

De uitvoerder is niet gehouden de schade van de consument te vergoeden

3.11 De consument vordert dat de uitvoerder zijn gestelde schade van € 2.430,- vergoedt. De uitvoerder kan de consument met inachtneming van de voorwaarden juridisch bijstaan om zijn schade op de tegenpartij te verhalen, maar zal op grond van de rechtsbijstand-verzekering niet de schade aan de consument vergoeden. Ook deze vordering moet daarom worden afgewezen.

Conclusie

3.12 Niet is komen vast te staan dat de consument is benadeeld door het handelen van de uitvoerder. Als de consument zijn schade nog wil proberen te verhalen op de tegenpartij, ligt het op zijn weg om in te gaan op het voorstel van de uitvoerder om de zaak alsnog inhoudelijk te beoordelen en (vooralsnog) door de eigen juristen van de uitvoerder te laten behandelen. Als de uitvoerder vindt dat de vordering van de consument geen redelijke kans op succes heeft, kan de consument nog gebruik maken van de geschillenregeling. Voor het terzijde schuiven van de op 24 december 2024 tussen de consument en de uitvoerder tot stand gekomen overeenkomst, is wel vereist dat de consument het ontvangen bedrag van € 750,- aan de uitvoerder terugbetaalt.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 april 202, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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