Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-515
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 19 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De auto van Consument is als gevolg van een aanrijding total loss verklaard. Rechtsbijstanduitvoerder heeft namens Consument de restanten van het voertuig aan een Opkoper verkocht. Naar aanleiding van opmerkingen van de Opkoper over de schade aan de auto, heeft Rechtsbijstanduitvoerder nader onderzoek moeten verrichten. Dit heeft ertoe geleid dat de Opkoper pas op een later moment de koopprijs aan Consument heeft betaald. Consument beklaagt zich over de late betaling en vindt dat Rechtsbijstanduitvoerder de gemaakte kosten van vervangend vervoer dient te vergoeden. De Commissie overweegt dat Rechtsbijstanduitvoerder in het kader van de uitvoering van rechtsbijstand Consument heeft bijgestaan. De omstandigheid dat de betaling op zich heeft laten wachten, kan Rechtsbijstanduitvoerder niet worden verweten. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder
- de brief van Consument van 10 mei 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie vindt het niet nodig de zaak op een zitting 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 bij Verzekeraar een 'Alles-in-één-Polis', met onder meer een auto-verzekering en een rechtsbijstandverzekering. De personenauto van Consument is niet All-Risk verzekerd.

2.2 Op 28 oktober 2018 is Consument als bestuurder van zijn personenauto in [stad] ([land]) bij een aanrijding met een ander voertuig betrokken geraakt. Consument heeft op 29 oktober 2018 Rechtsbijstanduitvoerder verzocht de schade op de tegenpartij te verhalen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de verdere afhandeling van de aanrijdingsschade aan [naam schadespecialist] overgedragen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft verder een schade-expert ingeschakeld om de omvang van de schade aan het voertuig vast te stellen. De expert heeft de auto van Consument total loss verklaard. In overleg met Consument zijn de restanten van het voertuig op 23 november 2018 voor een bedrag van € 13.260,00 aan een Opkoper verkocht. De Opkoper zou het overeengekomen bedrag rechtsreeks aan Consument betalen.

2.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument per e-mailbericht van 12 december 2018 het volgende meegedeeld:

"de opkoper van uw auto heeft geconstateerd dat er meer met uw auto aan de hand is dan alleen de aanrijdingsschade. Dit is voor ons reden om extra onderzoek te doen naar de staat van de auto ten tijde van de aanrijding. Helaas betekent dit dat de afwikkeling vertraging op loopt zolang het onderzoek loopt. Uiteraard wordt u geïnformeerd over de ontwikkelingen zodra er meer bekend is."

2.4 De bezwaren van de Opkoper hadden met name betrekking op de schade aan de accu en de kabelboom van het voertuig. Rechtsbijstanduitvoerder heeft naar aanleiding van het bericht van de Opkoper nader onderzoek verricht. Hieruit kwam naar voren dat niet kon worden vastgesteld dat de schade aan de accu en de kabelboom niet het gevolg van de aanrijding kon zijn. Rechtsbijstanduitvoerder heeft hierop de Opkoper verzocht alsnog tot betaling over te gaan. Consument heeft het bedrag op 8 januari 2019 van de Opkoper ontvangen.

2.5 Consument heeft per e-mailbericht van 24 december 2018 bij Rechtsbijstanduitvoerder naar de stand van zaken geïnformeerd en hem op 2 januari 2019 in gebreke gesteld voor de trage behandeling van de zaak. Consument heeft vervolgens bij Rechtsbijstanduitvoerder over de late betaling geklaagd en een vergoeding voor vervangend vervoer van € 2.500,00 gevorderd. Rechtsbijstanduitvoerder heeft per e-mailbericht van 21 januari 2019 op de klacht van Consument gereageerd en hem de wettelijke rente voor de late betaling van € 100,00 aangeboden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert van Rechtsbijstanduitvoerder een vergoeding van € 2.500,00. Dit bedrag bestaat uit de gemaakte kosten van vervangend vervoer gedurende 45 dagen, waarbij Consument een bedrag van € 55,00 per dag hanteert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Rechtsbijstand-uitvoerder jegens Consument nalatig is geweest, als gevolg waarvan Consument schade lijdt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het is niet Consument maar Rechtsbijstanduitvoerder die de advertentie voor de auto heeft geplaatst, die contacten met de Opkoper heeft onderhouden en ook uiteindelijk de auto aan de Opkoper heeft verkocht. Het is dan ook Rechtsbijstanduitvoerder die de gevolgen van de late betaling voor zijn rekening dient te nemen. Consument is ervan uitgegaan dat de Opkoper bij de levering van de auto direct voor betaling zou zorgen. Dat de Opkoper vervolgens de auto grondig zou onderzoeken, was Consument niet eerder meegedeeld. De Opkoper was in de gelegenheid gesteld de auto eerst fysiek te controleren maar heeft dat nagelaten. De gevolgen hiervan dienen niet voor risico van Consument te komen.
- Het is Rechtsbijstanduitvoerder toe te rekenen dat het lang duurde voordat het bedrag werd betaald. Rechtsbijstanduitvoerder had een eventueel onderzoek eerder moeten laten verrichten en de Opkoper direct moeten sommeren om tot betaling over te gaan. Ondanks het feit dat de ingeschakelde schade-expert geen bijzonderheden had geconstateerd, heeft Rechtsbijstanduitvoerder het nodig geacht nader onderzoek te verrichten. Dat Rechtsbijstanduitvoerder Consument nu simpelweg naar de Opkoper verwijst, is te kort door de bocht. Consument heeft immers een overeenkomst met Rechtsbijstanduitvoerder en niet met de Opkoper.
- Consument heeft schadebeperkend opgetreden door niet via erkende autoverhuur-bedrijven maar bij twee kennissen een auto te huren. Consument heeft vooralsnog geen nota's toegevoegd omdat hij deze kennissen niet bij de procedure wil betrekken. Indien nodig kan Consument voor ondertekende facturen zorgen.

Verweer van Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder de door Consument geclaimde kosten voor vervangend vervoer van € 2.500,00 moet vergoeden. Consument vindt dat Rechtsbijstanduitvoerder de gemaakte kosten moet vergoeden, omdat hij jegens Consument nalatig heeft gehandeld. Rechtsbijstanduitvoerder heeft gemotiveerd betwist dat hij in zijn zorgplicht is tekortgeschoten en dat Consument vervoersschade heeft geleden.

4.2 De Commissie overweegt dat Rechtsbijstanduitvoerder op grond van de tussen Verzekeraar en Consument gesloten verzekeringsovereenkomst belast is met de uitvoering van rechtsbijstand. In dat kader heeft Rechtsbijstanduitvoerder namens Consument de behandeling van de schadeclaim, voor wat betreft het verhalen van de schade op de aansprakelijke partij, naar een op het buitenland gespecialiseerd bureau doorgezet. Verder heeft Rechtsbijstanduitvoerder de verkoop van de restanten van de auto gefaciliteerd door deze namens Consument aan de Opkoper te verkopen. De koopovereenkomst is dan ook tussen Consument en de Opkoper tot stand gekomen. Tussen Rechtsbijstanduitvoerder en Consument bestaat voor wat betreft de nakoming van de betalingsverplichting dan ook geen contractuele relatie.

4.3 De Commissie begrijpt dat het voor Consument vervelend is dat hij langer op de betaling heeft moeten wachten. Maar de omstandigheid dat de Opkoper bezwaar heeft gemaakt, waarna nader onderzoek moest worden verricht, als gevolg waarvan de betaling op zich heeft laten wachten, kan Rechtsbijstanduitvoerder redelijkerwijs niet worden verweten. Deze omstandigheden liggen in de verhouding tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder in de risicosfeer van Consument.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat niet is gebleken dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument nalatig heeft gehandeld. Voor de vordering van Consument tot vergoeding van de geclaimde kosten voor vervangend vervoer is geen (juridische) grondslag. De vordering dient daarom te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.