Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-957
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, handelend onder de naam Centraal Beheer, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 25 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden - de geschillenregeling

Samenvatting

Rechtsbijstand, geschillenregeling
Consument heeft geklaagd over de behandeling door de Uitvoerder. Consument heeft om rechtshulp verzocht bij een geschil met de buren van Consument waarbij struiken dienen te worden verplaatst dan wel verwijderd en het tuinhuisje van de buren moet worden verwijderd. Consument is van mening dat Uitvoerder dit dient te vorderen van de buren. Uitvoerder heeft voorgesteld de geschillenregeling opnieuw toe te passen op juiste wijze en met juiste informatie. Consument heeft zich niet akkoord verklaard met dit voorstel.
Nu Consument het opnieuw toepassen van de geschillenregeling heeft geweigerd en er geen grond is aangedragen op basis waarvan kan worden aangenomen dat de vordering van Consument succesvol zou kunnen zijn, is de klacht ongegrond volgens de Commissie. Niet is aangetoond dat Uitvoerder aansprakelijk is voor de schade aan de voortuin en op basis daarvan het door Consument gestelde schadebedrag zou moeten betalen. Ook die vordering wijst de Commissie af.

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 en de reactie van Consument op de 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De buren van Consument hebben een heg in de voortuin. Consument wil graag dat deze wordt verplaatst of verwijderd en hij wil tevens de herstelkosten voor de schade aan zijn voortuin vergoed krijgen. Consument had hiertoe zelf al eens een ingebrekestelling aan de buren gestuurd en voorts hiervoor om rechtshulp verzocht bij Uitvoerder. Een behandelaar heeft het dossier gesloten nadat hij kennis had genomen van de inhoud van het verzoek. Daartegen heeft Consument bezwaar gemaakt. Naar aanleiding daarvan is het dossier toegewezen aan een andere behandelaar en hebben meer behandelaars zich over het dossier gebogen door interne wijzigingen bij Uitvoerder. Er was een verschil van inzicht over de mogelijkheid te vorderen dat de wortels en de stronken zouden worden verwijderd.

2.2 In goed overleg is besloten om tot afkoop van de schade over te gaan maar uiteindelijk heeft Consument besloten de afkoopsom terug te storten zodat bij nieuwe ontwikkelingen rond het bestaande dossier rechtshulp zou kunnen worden verleend zonder een nieuw dossier te moeten aanmaken.

2.3 Daarna hebben de buren heesters in bloembakken geplaatst en om dat ongedaan te maken heeft Consument om rechtshulp verzocht. De behandelaar heeft na intern overleg en bestudering van de foto's aan Consument laten weten dat het niet mogelijk was om met een redelijke kans op succes te vorderen deze bakken te verwijderen. Naar aanleiding daarvan is de geschillenregeling toegepast. De bepaling uit de voorwaarden waarin de geschillenregeling is opgenomen, is als bijlage aan deze uitspraak toegevoegd.

2.4 Omdat Consument niet is betrokken bij het opstellen van de vragen die aan de advocaat moesten worden gesteld bij de toepassing van de geschillenregeling, heeft Uitvoerder voorgesteld de geschillenregeling opnieuw uit te voeren. Dat voorstel is ook tijdens de procedure bij Kifid regelmatig herhaald.

De klacht en vordering

2.5 Consument heeft geklaagd over de behandeling van een dossier door Uitvoerder omdat er sprake is van veel onrechtvaardigheden en onjuistheden. Hij vordert een bedrag van € 850,00 dat de herstelkosten van de schade aan de voortuin vertegenwoordigt alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 25 april 2018. Verder heeft Consument te kennen gegeven dat hij graag ziet dat Uitvoerder van de buren vordert dat zij de heesters verplaatsen en/of verwijderen en dat zij het tuinhuisje verwijderen.

2.6 Uitvoerder heeft volgens Consument onjuiste informatie verstrekt.

Uitvoerder heeft ten onrechte twee dossiers aangemaakt voor één melding en aan Consument meegedeeld dat dit geen probleem was terwijl Consument later door Uitvoerder als 'veelmelder' is beschouwd en behandeld. Ten slotte klaagt Consument over het feit dat er van juristen is gewisseld zonder dat hij daarvan adequaat op de hoogte is gebracht door Uitvoerder.

Het verweer

2.7 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. Zij staat achtereenvolgens stil bij de uitvoering van de rechtshulp en de toepassing van de geschillenregeling ten slotte licht zij toe waarop zij haar beslissing baseert.

Uitvoering

3.1 Uitvoerder heeft bij de behandeling van de claim van Consument gehandeld in overeenstemming met de voorwaarden. Verschillende behandelaren zijn betrokken geweest door ziektetuitval en wijziging van werkkring. Uitvoerder heeft te kennen gegeven dat te betreuren. Tijdens de behandeling van de claim is gebleken dat er verschil van inzicht bestond over de vraag of het conflict met de buren door Uitvoerder met juridische middelen kon worden opgelost. Dit verschil van inzicht is weliswaar vastgesteld maar Consument heeft onvoldoende aangetoond dat Uitvoerder aansprakelijk is voor de schade aan de voortuin.

Geschillenregeling

3.2 Om de discussie te beslechten of het conflict waarvoor rechtsbijstand was gevraagd kans van slagen had, is de geschillenregeling ingezet zodat een onafhankelijke derde hierover bindend kon adviseren. Helaas heeft Uitvoerder Consument niet betrokken bij het formuleren van de vragen die daarbij aan de onafhankelijke derde, een in overleg aangewezen advocaat, zijn voorgelegd. Daarvoor heeft Uitvoerder excuses aangeboden en hij heeft een aanbod gedaan de geschillenregeling opnieuw toe te passen.

3.3 De geschillenregeling is toegepast en op basis daarvan is bindend geadviseerd dat de vorderingen geen kans van slagen hadden. Uitvoerder heeft – zie 3.2 - de procedure van de geschillenregeling evenwel niet correct toegepast, verder heeft hij onjuiste informatie verstrekt en ten onrechte twee dossiers aangemaakt, maar Uitvoerder heeft Consument het aanbod gedaan om de geschillenregeling opnieuw toe te passen.

Naar het oordeel van de Commissie heeft Uitvoerder daarmee voldoende zijn tekortkomingen hersteld. De klachten van Consument zijn naar het oordeel van de Commissie derhalve ongegrond.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 - de geschillenregeling

"26. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?
Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.
Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  – Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  – Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  – Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  – Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  – Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  – Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  – Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  – Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.
Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.
• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.
• Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.
• Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.
• De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.
• Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.
Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter. De verzekerde krijgt gelijk.
• De jurist behandelt de zaak verder.
  – Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  – Alleen juristen uit eigen netwerk.
  – Alleen advocaten uit eigen netwerk.
• Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
  – De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
  o Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
  o Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
  - De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen. De verzekerde krijgt geen gelijk.
• Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.