

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0040

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A. Boer, mr. P.J. Neijt, leden en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar, 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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden Relevante bepalingen uit het reglement van Kifid

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft in 2019 om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met een bouwbedrijf. De uitvoerder heeft het dossier vervolgens uitbesteed aan een advocaat omdat een kort geding moest worden gestart tegen het bouwbedrijf. De consument klaagt over het feit dat de uitvoerder de kosten van de advocaat ten laste heeft gebracht van het kostenmaximum voor externe kosten. Daarnaast heeft hij gesteld dat het kostenmaximum exclusief btw is en dat de advocaat in strijd met een eerder gemaakte prijsafpraak heeft gedeclareerd. De commissie oordeelt dat de kosten van de advocaat als uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten beschouwd kunnen worden en daarom onder het kostenmaximum vallen. Dit kostenmaximum is op grond van de voorwaarden inclusief btw. Daarnaast is niet gebleken dat de consument of de uitvoerder een prijsafpraak hebben gemaakt met de advocaat. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig: de heer mr. [naam 1] en de heer mr. [naam 2], beiden advocaat.
- 1.3 De verzekeraar heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand Superieur P2014.1 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De consument heeft op 8 juni 2018 bouwbedrijf [naam bouwbedrijf] (hierna: het bouwbedrijf) de opdracht gegeven een woonark te bouwen. Enkele maanden later is er een geschil ontstaan tussen de consument en het bouwbedrijf over de bouw van de woonark. De consument heeft in januari 2019 de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met dit geschil.
- 2.3 In mei 2019 concludeerde de behandelend jurist van de uitvoerder dat een kort geding opgestart moest worden tegen het bouwbedrijf. Omdat de uitvoerder op dat moment geen advocaten in loondienst had, heeft de jurist het dossier uitbesteed aan mr. [naam advocaat] van [naam advocatenkantoor] (hierna: de advocaat).
- 2.4 Op 9 juli 2019 heeft de advocaat aan de uitvoerder een declaratie van € 5.960,88 (inclusief 21% btw) gestuurd. De uitvoerder heeft de declaratie vergoed. Op 23 juli 2019 heeft de uitvoerder de consument hierover per e-mail geïnformeerd:
- “Ter informering over het kostenmaximum. Deze bedraagt € 12.500,- voor alle externe kosten. De advocaat heeft inmiddels gefactureerd € 5.956,-.”*
- 2.5 In april 2020 heeft de uitvoerder een tweede declaratie van de advocaat met een bedrag van € 4.965,66 vergoed. Op 26 mei 2020 hebben de consument en de uitvoerder elkaar telefonisch gesproken. Van dit gesprek heeft de uitvoerder de volgende notitie gemaakt:
- “(…) Cl ook in kennis gesteld van het feit dat bijna zijn kostenmaximum is gesoupeerd.”*
- 2.6 Op 8 februari 2021 heeft de consument aan de uitvoerder verzocht om het dossier over te dragen aan een interne advocaat omdat er een bodemprocedure gestart moest worden tegen het bouwbedrijf.
- 2.7 Op 2 november 2021 heeft de consument een klacht ingediend over het kostenmaximum. In zijn reactie op deze klacht heeft de uitvoerder onder andere aan de consument geschreven:

“Tot op heden hebben wij € 10.951,18 betaald aan externe kosten. Er resteert in dit dossier een bedrag van € 1.548,82 voor vergoeding van externe kosten.”

- 2.8 In de periode 2022 – 2024 heeft er veel correspondentie plaatsgevonden tussen de consument, de op dat moment behandelend advocaat en meerdere juristen van de uitvoerder over de voortgang van het dossier en de vervolgstappen.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vindt dat de uitvoerder de declaraties van de advocaat uit 2019 niet ten laste van het kostenmaximum had mogen brengen. De consument is door de uitvoerder gedwongen om een externe advocaat te kiezen omdat de uitvoerder geen eigen advocaten in dienst had. Het is de consument niet aan te rekenen dat hij niet kon kiezen voor een interne advocaat bij de uitvoerder en het dossier daarom noodgedwongen door een externe advocaat moest laten behandelen. Daarbij ziet het kostenmaximum slechts op externe kosten die uit interne of externe rechtsbijstand voortvloeien, en niet op de rechtsbijstand zelf. De werkzaamheden van de advocaat moeten gezien worden als rechtsbijstand. Voor zover deze bepaling onvoldoende duidelijk is, moet deze in het voordeel van de consument worden uitgelegd.
- 2.10 Als vast komt te staan dat de declaraties van de advocaat wel ten laste van het kostenmaximum mochten worden gebracht, dan stelt de consument zich op het standpunt dat de uitvoerder niet meer dan € 6.000,- aan de advocaat mocht vergoeden. Zowel de uitvoerder als de advocaat hebben de consument medegedeeld dat zij onderling een prijsafsprake zouden maken. In een eerder stadium had de consument al aan de advocaat gevraagd hoeveel zijn werkzaamheden zouden kosten. De advocaat heeft toen geantwoord dat het ongeveer € 6.000,- zou kosten. De consument mocht er dan ook op vertrouwen dat dit de prijsafsprake was die de advocaat met de uitvoerder zou maken en dat de advocaat maximaal dit bedrag in rekening zou brengen.
- 2.11 Zowel de advocaat als de uitvoerder hebben de declaraties van de advocaat nooit aan de consument toegezonden. De consument is daarom ook niet in de gelegenheid gesteld om op de declaraties te reageren of de uitvoerder te informeren over het eerder genoemde bedrag van € 6.000,-. Toen de uitvoerder de consument in juli 2019 informeerde dat er op dat moment een bedrag van € 5.956,- aan de advocaat was betaald, keek de consument daar niet van op omdat dit overeenkwam met het bedrag dat de advocaat eerder had genoemd. Vervolgens heeft de uitvoerder echter, zonder de consument daarin te kennen, nog een tweede declaratie uitbetaald aan de advocaat. De uitvoerder had daarbij ook kritischer moeten zijn op de declaraties van de advocaat. Er zijn namelijk nu kosten vergoed die de advocaat heeft gemaakt nadat het kort geding had plaatsgevonden. Dit is in strijd met een eerdere mededeling van de behandelend jurist van de uitvoerder dat hij geen kosten zou vergoeden die niet met het kort geding te maken hadden.
- 2.12 Daarnaast voert de consument aan dat sinds het voorjaar van 2020 een kostenmaximum van € 25.000,- van toepassing is.

Een financieel manager van de uitvoerder heeft namelijk aan de consument toegezegd dat het kostenmaximum dat van toepassing was in een ander dossier bij het kostenmaximum voor het onderhavige dossier kon worden opgeteld, omdat beide dossiers gaan over de woonark. De stelling van de uitvoerder dat het kostenmaximum bijna is opgesoupeerd, klopt daarom niet omdat de consument de beschikking heeft over € 25.000,- in plaats van € 12.500,-.

- 2.13 Daarbij volgt uit de voorwaarden dat het kostenmaximum exclusief btw is. In de tekst van artikel 5 sub c van de voorwaarden staat namelijk dat alle vermelde bedragen exclusief btw zijn. Het kostenmaximum betreft dus € 12.500,- exclusief btw. Als het de bedoeling was geweest dat het kostenmaximum € 12.500,- inclusief btw was, dan was artikel 5 sub c anders geformuleerd geweest. Voor zover deze bepaling onvoldoende duidelijk is, moet deze in het voordeel van de consument worden uitgelegd.
- 2.14 Als laatste stelt de consument zich op het standpunt dat hij schade heeft geleden doordat de uitvoerder niet-adequaat gehandeld heeft. Als de uitvoerder na het afmeren van de woonark direct in actie was gekomen tegen het bouwbedrijf, dan had veel vertraging en schade voorkomen kunnen worden. Doordat het geschil met het bouwbedrijf nog steeds niet opgelost is, heeft de consument nu ongeveer € 250.000,- aan schade. Deze schade bestaat onder andere uit de afbouwkosten van de woonark, de huurkosten van een vergelijkbare woonark en het bedrag dat op de derdengeldenrekening van de advocaat van het bouwbedrijf staat maar dat aan de consument toekomt. De consument vordert dat de uitvoerder deze schade aan hem vergoed.

Het verweer

- 2.15 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consument heeft bij zijn klacht veel feiten en omstandigheden genoemd die, zo begrijpt de commissie, voor hem belangrijk zijn. Ook bevat het klachtendossier heel veel correspondentie tussen de uitvoerder en de consument. De commissie heeft van al deze informatie kennisgenomen. Voor de juridische beoordeling zal de commissie zich echter beperken tot de kern van het geschil dat aan de vordering van de consument ten grondslag ligt en de daarvoor relevante feiten en omstandigheden.

De vordering ten aanzien van het samenvoegen van de kostenmaxima is niet-behandelbaar

- 3.2 De consument heeft aangevoerd dat voor het onderhavige geschil een kostenmaximum van € 25.000,- geldt.

Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht is vastgesteld dat de consument dit klachtonderdeel niet ter sprake heeft gebracht in de interne klachtenprocedure bij de uitvoerder. Op grond van vraag 6 lid 1 van het Reglement Kifid – vanaf 1 oktober 2023 kan de commissie alleen een oordeel geven over een klacht nadat de financieel dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. Ten aanzien van dit klachtonderdeel is dat dus niet gebeurd. De commissie kan daarom dit klachtonderdeel op dit moment niet in behandeling nemen.

De uitvoerder mag de advocaatkosten ten laste van het kostenmaximum brengen

- 3.3 De consument klaagt dat de uitvoerder de declaraties van de advocaat ten laste heeft laten komen van het kostenmaximum. De argumenten die hij daaraan ten grondslag legt, zijn terug te vinden onder 2.9 t/m 2.11.
- 3.4 Als uitgangspunt dient te worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken over onder andere de dekking. Het staat de verzekeraar in beginsel vrij om in de voorwaarden de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.¹
- 3.5 Op grond van artikel 5 sub b van de voorwaarden geldt er voor “uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten” een maximum van € 12.500,- per geschil. Een redelijke uitleg van deze bepaling leidt tot de conclusie dat voor de externe kosten die worden gemaakt in het kader van het verlenen van rechtsbijstand een kostenmaximum van € 12.500,- geldt. De gemaakte advocaatkosten zijn kosten die voortvloeien uit het verlenen van rechtsbijstand door de uitvoerder en komen daardoor ten laste van dit kostenmaximum. Het is daarbij niet relevant dat het dossier in 2019 moest worden uitbesteed aan de advocaat omdat de uitvoerder zelf geen advocaten in dienst had. De uitvoerder kan niet worden verplicht om advocaten in loondienst te hebben. Daarnaast heeft de uitvoerder de consument na het betalen van de declaraties in 2019 en 2020 voldoende geïnformeerd over het van toepassing zijn van het kostenmaximum.

De gemaakte advocaatkosten zijn niet onredelijk

- 3.6 De consument heeft vervolgens aangevoerd dat de kosten van de advocaat onredelijk zijn en in strijd zijn met de gemaakte prijsafspraken van € 6.000,-. Van deze prijsafspraken is echter niet gebleken. De consument heeft ook onvoldoende onderbouwd op grond waarvan hij erop mocht vertrouwen dat de advocaat niet meer dan € 6.000,- in rekening zou brengen. Het enkele feit dat de advocaat kennelijk telefonisch aan hem heeft medegedeeld dat de procedure ongeveer € 6.000,- zou kosten, kan niet tot de conclusie leiden dat de advocaat daarom maar € 6.000,- in rekening mocht brengen.

¹ HR 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, overweging 3.4.2, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ook heeft de consument niet onderbouwd op grond waarvan hij van mening is dat de uitvoerder en de advocaat een prijsafsprake van € 6.000,- hebben gemaakt.

- 3.7 De uitvoerder heeft een verplichting om de declaraties van de advocaat te controleren, maar er is niet gesteld of gebleken dat hij dit niet gedaan heeft. Daarentegen heeft hij niet de verplichting om de declaraties ook aan de consument toe te sturen en de consument te vragen om de declaraties te controleren. Nu de declaraties op naam van de consument waren gesteld, mocht de uitvoerder er ook vanuit gaan dat de advocaat de declaraties (ook) ter informatie aan de consument zou sturen. Dat de advocaat dit niet gedaan heeft, kan de uitvoerder niet worden verweten. Voor zover de consument het belangrijk vond dat de uitvoerder op de hoogte was van het eerder door de advocaat genoemde bedrag van € 6.000,- had het op zijn weg gelegen om dit zelf aan hem mede te delen.
- 3.8 De uitvoerder heeft wel erkend dat hij per abuis enkele gedeclareerde uren vergoed heeft die gemaakt zijn nadat de kort geding procedure was afgerond. Op 13 september 2019 heeft een jurist van de uitvoerder namelijk aan de consument geschreven: *“De werkzaamheden van de advocaat zijn hierbij dus geëindigd.”* Uit de factuur van de advocaat van 25 oktober 2019 volgt echter dat er na die datum nog ruim twee uur aan werkzaamheden is gedeclareerd. Deze kosten had de uitvoerder niet ten laste van het kostenmaximum mogen brengen. Echter, dit lijdt niet tot schade van de consument. Immers heeft de advocaat de uren wel gemaakt ten behoeve van de consument. Als de uitvoerder de kosten niet zou hebben vergoed, dan ligt het voor de hand dat de advocaat deze kosten rechtstreeks bij de consument in rekening had gebracht. De consument heeft daarom geen schade geleden doordat de uitvoerder ten onrechte deze uren aan de advocaat vergoed heeft.

Het kostenmaximum is inclusief btw

- 3.9 Volgens de consument blijkt uit de voorwaarden dat het door de uitvoerder gehanteerde kostenmaximum exclusief btw is. De consument baseert zich daarbij op artikel 5 van de voorwaarden waarbij onder sub c staat: *“Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw.”* De commissie volgt deze lezing van de consument niet. Op grond van de lay-out van de voorwaarden is voldoende duidelijk dat de hiervoor genoemde zinsnede alleen ziet op de limieten die in sub c worden genoemd. Het kostenmaximum waarover het onderhavige geschil gaat, staat genoemd in sub b. Hierin wordt niet vermeld dat het kostenmaximum exclusief btw is. Het kostenmaximum is daarom inclusief btw.

De gevorderde (vertragingsschade) komt niet voor vergoeding in aanmerking

- 3.10 De consument vindt dat de uitvoerder onvoldoende voortvarend heeft gehandeld. Had de uitvoerder na het afmeren van de woonark meteen actie ondernomen tegen de uitvoerder, dan had dit veel vertraging en schade voor de consument gescheeld. De consument heeft echter onvoldoende onderbouwd op welke wijze de uitvoerder voor vertraging zou hebben gezorgd en op welke wijze hij daardoor schade heeft geleden.

Uit het dossier kan niet worden opgemaakt dat de uitvoerder een verwijt te maken valt ten aanzien van de voortvarendheid waarmee hij het dossier heeft opgepakt. In tegendeel, op meerdere momenten is de behandeling van het dossier enige tijd stil blijven liggen omdat de consument niet of pas enige tijd later reageerde op e-mails van de uitvoerder.

- 3.11 Daarnaast blijft een terugkomend discussiepunt tussen de consument en de uitvoerder het kostenmaximum en de vraag of een deskundige een oordeel moet geven over het geschil met het bouwbedrijf. Hierdoor, zo werd ook duidelijk tijdens de mondelinge behandeling van het dossier, ligt de behandeling van het dossier stil. De uitvoerder heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht, en dit werd door de consument niet weersproken, dat de uitvoerder alles klaar heeft staan om het dossier verder op te pakken maar dat het aan de consument is om een keuze te maken tussen het opstarten van een procedure bij de Raad van Arbitrage in Bouwgeschillen of een procedure bij de civiele rechter. Zodra de consument die keuze maakt, zo heeft de uitvoerder toegelicht, kan de procedure worden opgestart. Dat de consument die keuze niet wil maken lopende de onderhavige procedure bij Kifid kan niet aan de uitvoerder worden tegengeworpen. De commissie ziet dan ook geen grond om de door de consument gevorderde schade toe te wijzen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Tot slot: de bepalingen in de voorwaarden zijn niet in strijd met regelgeving

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 sub c uit de voorwaarden van belang. De commissie moet toetsen of deze bepalingen in strijd zijn met Europese en Nederlandse (consumenten)regelgeving waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie is van oordeel dat deze bepalingen niet in strijd zijn met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

In deze bijlage zijn de bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden te vinden waarnaar in de uitspraak wordt gewezen.

Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Superieur P2014.1

Artikel 5. De verlening van de rechtsbijstand

De rechtshulporganisatie verleent rechtsbijstand aan de verzekerde overeenkomstig de Algemene Voorwaarden en de hierna volgende bepalingen:

- a. (...)
- b. *De rechtshulporganisatie vergoedt de uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten tot ten hoogste € 12.500,- per geschil. Dit kostenmaximum geldt niet voor:*
 1. *Verhaal van schade die in het verkeer is ontstaan;*
 2. *Een strafzaak.*
- c. *Schakelt de rechtshulporganisatie op uw verzoek een door u gekozen externe rechtshulpverlener in? Dan betaalt de rechtshulporganisatie, als onderdeel van het verzekerde kostenmaximum, de noodzakelijke en redelijke behandelkosten (honorarium inclusief kantoorkosten en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure. De rechtshulporganisatie betaalt voor deze behandelkosten maximaal per:*
 - *Arbeidsrechtelijke procedure € 2.500,-;*
 - *Bestuursrechtelijke en sociaalverzekeringsrechtelijke procedure voor twee instanties tezamen € 3.000,-;*
 - *Overige procedure € 5.000,-;*

Alle vermelde bedragen zijn exclusief btw. Kunt u de btw niet verrekenen? Dan betaalt de rechtshulporganisatie ook de btw over maximaal dit bedrag.

- d. (...)

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement van Kifid

In deze bijlage is de bepaling uit het reglement van Kifid te vinden waarnaar in de uitspraak wordt gewezen.

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid)

Vraag 6. Heeft u uw klacht al voorgelegd aan de financiële dienstverlener?

1. *Wij nemen een klacht pas in behandeling nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen. U moet de klacht dus eerst voorleggen aan de financiële dienstverlener en de interne klachtenprocedure doorlopen.*
2. (...)