Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0195
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Baloise Belgium N.V., h.o.d.n. Volvo Car Insurance, gevestigd te Beesd, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 15 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een geschil met een autogarage. De consument klaagt dat de uitvoerder tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat het vermeende onjuiste handelen of nalaten van de uitvoerder tot de door hem gestelde schade heeft geleid. Dit leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet in zijn verplichting uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De commissie wijst de vordering 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de reactie van de consument op de dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering (hierna de verzekering) bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de voorwaarden VO 18-05 Rechtsbijstand (hierna de voorwaarden) van toepassing. De voor deze uitspraak relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 De consument heeft een geschil met een autogarage. Kort nadat hij zijn auto in november 2017 voor een grote beurt en algemene periodieke keuring (hierna APK) bij deze autogarage had gebracht, ontstonden problemen met zijn auto. De turbo van de auto werd verschillende keren vervangen omdat deze steeds weer kapot ging. De consument wilde de autogarage aanspreken en wilde dat de autogarage de auto weer in de staat zou brengen zoals deze zich bevond voor de grote beurt en APK in 2017.

2.3 De consument heeft voor dit geschil een beroep gedaan op de verzekering. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument in behandeling genomen en vanaf medio maart 2019 rechtsbijstand aan de consument verleend.

2.4 Het geschil met de autogarage is voorgelegd aan de Geschillencommissie Voertuigen. In het bindend advies d.d. 30 september 2019 dat op 29 november 2019 aan de uitvoerder is gezonden, heeft de Geschillencommissie Voertuigen geoordeeld dat de klacht van de consument ongegrond is. In dit bindende advies is onder meer vermeld:

*'**Deskundigenrapport***
De door de commissie ingeschakelde deskundige heeft blijkens zijn rapport, voorzover thans van belang, het volgende vastgesteld.
(…)
De defecte turbo dient vervangen te worden. Echter alvorens de turbo te vervangen dient men de motor van het voertuig evenals het in/-en uitlaatsysteem nader te onderzoeken daar de op fotomateriaal getoonde beschadigingen aan de turbo gevolgschade zijn. Tevens duidt het aangetroffen metaalgruis in het motorcarter op een inwendig defect van de motor.
(…)
Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

De commissie neemt de bevindingen en conclusies van de deskundige over en maakt deze tot de hare.

Gebleken is dat de turbo drie keer is vervangen, twee keer voor risico van de consument nu de turbo's door hem zijn aangeschaft en aan de ondernemer ter montage zijn aangeleverd, en de derde is door de ondernemer geleverd. De ondernemer wil herstellen als de factuur terzake de derde vervanging wordt betaald. Dat is, mede gezien de inhoud van het deskundigenrapport, een redelijk standpunt. Of er andere oorzaken zijn voor de klachten, gelijk de deskundige aangeeft, zullen partijen zelf moeten laten onderzoeken.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.'

2.5 Eind augustus 2020 heeft de autogarage bericht dat de auto rijklaar is en kan worden afgehaald. De consument heeft de auto niet opgehaald bij de autogarage.

2.6 De consument is het niet eens met het oordeel van de Geschillencommissie Voertuigen. De uitvoerder heeft hem meegedeeld dat er onvoldoende juridische mogelijkheden waren om de vermeende schade met succes te vorderen van de autogarage. De uitvoerder heeft vervolgens twee opties aan de consument voorgelegd: 1) een onderzoek starten naar de onderliggende oorzaak van de turboproblemen door een deskundige die zich zal moeten uitlaten over de verantwoordelijkheid/ aansprakelijkheid van de autogarage of 2) het toepassen van de geschillenregeling.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een bedrag van € 60.000, -. Dit bedrag vloeit voort uit een schatting van reeds aan de garage betaalde facturen, het huren van auto's, het gebruik maken van het openbaar vervoer, de aanschaf van auto's en schade aan een aangeschafte auto omdat die niet voor woon/werkverkeer geschikt was. Het bedrag heeft de consument verder gebaseerd op het verlies aan inkomsten als gevolg van het verliezen van zijn baan op 12 november 2019.

2.8 De klacht van de consument komt erop neer dat de uitvoerder tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

2.9 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak nodeloos lang laten duren. De consument kreeg telkens een nieuwe behandelaar. Deze behandelaars moesten eerst alle informatie van de consument krijgen en pasten die daarna alsnog naar eigen inzicht en belangen aan, waarbij er geen aandacht was voor het belang van de consument. De uitvoerder heeft geen informatie aan de consument willen verstrekken. De behandelaar was met verlof op het moment dat men in actie moest komen en had geen vervanger van tevoren op de hoogte gesteld. De uitvoerder verandert data in het dossier om zo te laten lijken dat het geschil op een later moment is aangemeld. De uitvoerder heeft tevens zonder overleg afspraken gemaakt met de autogarage, die niet in het belang van de consument waren.

2.10 De consument heeft in januari 2019 aan de uitvoerder gevraagd of er geen betere mogelijkheid was dan de Geschillencommissie Voertuigen. Volgens de uitvoerder was deze commissie de beste keus. De uitvoerder heeft de zaak steeds op een voor de consument weinig kansrijke manier aangepakt om vervolgens te willen schikken voor een klein deel van de geleden schade of een deel van de eigen vergoeding in plaats van zelf de volledige behandeling van de zaak uit te voeren. Vanaf augustus 2020 gaf de uitvoerder aan dat een redelijke kans op succes ontbrak. Dit is tegenstrijdig aangezien de uitvoerder in januari 2020 nog aan de consument heeft toegezegd een procedure bij de rechtbank te starten. De uitvoerder komt zijn beloftes dus niet na. De uitvoerder biedt weliswaar de geschillen-regeling aan, maar de advocaat die deze geschillenregeling uitvoert, mag niet de rol van de uitvoerder ter discussie stellen. Terwijl juist door de uitvoerder de kosten zijn opgelopen. De lange behandeltijd en de weinig assertieve handelwijze van de uitvoerder, hebben de grootste bijdrage geleverd aan de geslonken kansen op een redelijk aanvaardbaar resultaat.

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

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten en of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden die de uitvoerder moet vergoeden. De commissie moet daartoe beoordelen of de uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.

3.2 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden. De uitvoerder heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist. De commissie heeft in het overgelegde dossier geen bewijs aangetroffen voor de stellingen van de consument. De commissie is van oordeel dat van onaanvaardbaar traag handelen vanuit de uitvoerder geen sprake is geweest. Voor zover de consument stelt dat hij een gang naar de rechter had gewenst, oordeelt de commissie dat ook niet vast is komen te staan dat het bewandelen van deze route tot een positievere uitkomst voor de consument had geleid en de consument dus schade heeft geleden.

3.3 Verder overweegt de commissie nog dat na het bindend advies van de Geschillencommissie Voertuigen, de uitvoerder aan de consument heeft bericht dat er onvoldoende juridische mogelijkheden waren om de vermeende schade met succes te vorderen van de autogarage en hierover uitvoerig heeft gecorrespondeerd met de consument.

Indien de consument het niet eens is met een haalbaarheidsoordeel, kan volgens artikel 14 van de voorwaarden de geschillenregeling worden toegepast. De uitvoerder heeft dit ook meermaals aangeboden. De consument heeft van dit aanbod geen gebruik willen maken. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet tot meer was gehouden richting de consument. Tevens heeft de uitvoerder nog aangeboden een onderzoek te starten naar de onderliggende oorzaak van de problemen met de turbo. Ook dit heeft de consument geweigerd. De commissie overweegt dat de medewerking van de consument aan het voorgestelde onderzoek - waarmee de uitvoerder zou kunnen vaststellen wie mogelijkerwijs zou kunnen worden aangesproken voor de schade aan de auto en de gevolgschade - noodzakelijk was voor de uitvoering van de rechtsbijstand en de consument onvoldoende heeft meegewerkt aan het leveren van bewijs.

3.4 Op grond van bovenstaande oordeelt de commissie dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat het vermeende onjuiste handelen dan wel nalaten van de uitvoerder tot de door hem gestelde schade heeft geleid. Dit leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet in zijn verplichting uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De vordering van de consument wordt afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en blijft onbesproken.

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 als 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

VO 18-05 Algemene voorwaarden rechtsbijstandverzekering

14. Bent u het niet eens met ons?

Wij overleggen met u hoe wij uw conflict willen oplossen. Toch kan het zijn dat u een verschil van mening met ons hebt over de aanpak. Of over onze mening dat uw zaak niet haalbaar is. Dan kunt u ons vragen om dit verschil van mening voor te leggen aan een advocaat. Dat kan per brief, mail of via onze website.

Verder gelden de volgende afspraken:

- U mag zelf de advocaat kiezen. Maar u mag niet zelf de advocaat inschakelen; dat doen wij voor u.
- Wij leggen het verschil van mening, met alle stukken, voor aan de advocaat en vragen hem een oordeel te geven over het verschil van mening. U mag het verschil van mening ook zelf nog aan de advocaat toelichten. Wij doen wat de advocaat in zijn rapport schrijft. We betalen ook de kosten van de advocaat.
- Wij gaan door met juridische hulp bij uw conflict zoals de advocaat zegt dat we dit moeten doen. Als we hiervoor een externe deskundige inschakelen, mag dat niet de advocaat zijn die over het verschil van mening heeft beslist. Het mag ook geen collega van zijn kantoor zijn.

- Krijgt u van de advocaat geen gelijk? Dan mag u ook zelf verder gaan met uw zaak tegen ons. U kunt dan zelf een andere advocaat kiezen die u helpt. U moet deze advocaat dan wel zelf betalen Krijgt u later toch gelijk? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten van de advocaat door ons terugbetaald.