Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0408

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	30 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De commissie overweegt dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de advocaat aan wie de zaak is uitbesteed die zaak behandelt. Verder is niet gebleken dat de uitvoerder zelf richting de consument toerekenbaar is tekortgeschoten en, als hiervan al sprake zou zijn, dat dit tot schade heeft geleid. De 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 en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de laatste reactie van de consument. De uitvoerder heeft afgezien van het indienen van een laatste reactie.

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 rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op 13 november 2020 heeft de consument een beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor een geschil met haar verhuurder over het (achterstallig) onderhoud aan haar huurwoning. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de behandeling van de zaak uitbesteed aan een externe advocaat (hierna: advocaat 1) die op een gegeven moment een gerechtelijke procedure is gestart tegen de verhuurder.

2.3 In september 2021 heeft de consument met de uitvoerder gebeld en hem laten weten dat advocaat 1 zijn afspraken niet nakomt. Na enig contact tussen de uitvoerder, de consument en advocaat 1, heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak uitbesteed aan een andere advocaat (hierna: advocaat 2).

2.4 Bij e-mail van 31 december 2021 heeft advocaat 2 aan de consument geschreven:
"(…)
Door omstandigheden hebben we de afgelopen maand geen contact gehad over uw huurzaak.
Gaat alles goed met U?

Maandag 3 januari zal mijn collega [naam collega van advocaat 2] aan het antwoord in reconventie beginnen, dat die week dan ook de deur uitmoet.
Zonodig nemen we in die week contact met u op.
(…)"

2.5 In de e-mail van de consument van 1 januari 2022 aan advocaat 2 – met de e-mail van 31 december 2021 als bijlage en het klachtenbureau van de uitvoerder in cc – staat, voor zover relevant:
"(…)
In aansluiting op uw mail van gisteren, waarin u aangeeft dat door omstandigheden er afgelopen maand geen contact met mij is opgenomen, het volgende.

Mijn zaak werd al maanden vooruit geschoven en tot op heden hebben we inhoudelijk nagenoeg niets over mijn zaak besproken. In het eerste contact gaf u tevens aan niet veel fiducie in de zaak te hebben. Uiteindelijk ontving ik een mail dat er begin december 2021 door u en een medewerker contact met mij zou worden opgenomen om de zaak te bespreken. Dat gebeurde niet. En ook volgde er geen mail met een nieuwe afspraak. En dan op oudejaarsdag hoor ik dat een collega van u volgende week, op het aller, allerlaatste moment zich met de zaak gaat bezighouden.
(…)
Het niet nakomen van de afspraken door u/uw kantoor was voor mij de bekende druppel (lees waterval) die de emmer deed overlopen; vlak voor kerst ben ik zowel mentaal als fysiek ingestort.
(…)
Er is een grote kans dat ik de 18e door mijn huidige toestand niet bij de rechtszaak aanwezig kan zijn.

(…)
P.S. Ter info stuur ik deze mail ook naar Achmea Rechtsbijstand
(…)"

2.6 Bij e-mail aan advocaat 2 van 7 januari 2022 met het klachtenbureau van de uitvoerder in de cc heeft de consument nogmaals haar ongenoegen geuit over (de werkwijze van) advocaat 2. Daarnaast staat er in de e-mail:
"(…)
Dank voor uw mail en het toesturen van de conclusie. [naam collega van advocaat 2] heeft hier de afgelopen paar dagen, zover ik kan nagaan omdat ik het zoals u weet niet heb gelezen, zeker zijn best op gedaan, is zeer betrokken en daar ben ik erg blij mee.
(…)
Ik ga er dan ook van uit dat u komende week alle mogelijke moeite doet om deze zaak uit te stellen, zodat ik er bij de nieuw vast te stellen datum wel bij kan zijn. [naam collega van advocaat 2] krijgt dat zeker wel voor elkaar. (…)"

2.7 Nadat de Rechtbank Overijssel op 1 maart 2022 vonnis had gewezen in de procedure tussen de consument en de verhuurder, heeft de consument contact opgenomen met de uitvoerder. In de e-mail van de consument aan het klachtenbureau van de uitvoerder van 8 maart 2022 staat voor zover relevant:
"(…)
Woensdag 2 maart jl heb ik het vonnis van mijn rechtszaak mogen ontvangen via mijn advocaat (zie bijlage 1). Het komt er kortgezegd op neer dat ik aan mijn verhuurder een groot bedrag moet betalen en een aantal werkzaamheden in mijn tuin moet verrichten.
(…)
De hoofdreden van deze onvoorstelbare slechte uitspraak is de wanprestatie door de advocaat (…) Zijn niet nakomen van afspraken, zijn continue uitstel van het behandelen van mijn zaak, zijn niet gemotiveerd zijn en het niet willen luisteren naar mijn verhaal/mij niet serieus nemen en zijn incompetent handelen in dezen, komen mij nu heel duur te staan.

In september 2021 is mijn zaak naar hem overgegaan. (waarbij aangetekend dat ik door een fout van een van uw medewerkers genoodzaakt was te switchen van advocaat). (…)"

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument is van mening dat de uitvoerder haar belangen niet voorop heeft gesteld en in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld. Zij vordert dat de uitvoerder haar schade, een bedrag van ongeveer € 24.237,- en mogelijk zelfs meer, vergoedt. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.10 Volgens de consument is de uitvoerder, in tegenstelling tot eerdere uitspraken van Kifid, wel verantwoordelijk voor het werk van de ingeschakelde advocaten. Advocaat 2 kwam zijn afspraken niet na, stelde de behandeling van de huurzaak steeds uit, was niet gemotiveerd en wilde niet naar de consument luisteren. Dit heeft de consument bij de uitvoerder gemeld maar omdat de uitvoerder niets deed, heeft zij het klachtenbureau van de uitvoerder op 1 en 7 januari 2022 een kopie van haar mail aan advocaat 2 gestuurd. Ook daarop heeft de uitvoerder niet gereageerd. Eind 2021 werd de consument zowel mentaal als lichamelijk ernstig ziek. De spanning en stress over de zaak en het uitstellen van de behandeling van de huurzaak door advocaat 2 was voor de consument de druppel die de emmer liet overlopen. Hierdoor kon de consument geen input leveren voor de huurzaak en niet aanwezig zijn tijdens de mondelinge behandeling op 18 januari 2022. De wanprestatie van advocaat 2 heeft uiteindelijk geleid tot het vonnis van 1 maart 2022 met zeer nadelige gevolgen voor de consument. De uitvoerder heeft in zijn brief over de uitbesteding aan advocaat 1 aan de consument geschreven dat er met de advocaat afspraken zijn gemaakt over zijn deskundigheid, kennis en kwaliteit. In die brief staat ook dat de uitvoerder ook ervoor zorgt dat de afspraken worden nagekomen. De consument wijst in dit verband ook naar de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2019.

2.11 De consument kreeg bij de uitvoerder te maken met negen tot twaalf verschillende contactpersonen die hun oren steeds lieten hangen naar de advocaten. Vaak werd er niet teruggebeld of doorverwezen naar een collega. De communicatie verliep gebrekkig. Ook tijdens de klachtprocedure werd er bij de uitvoerder continu gewisseld van contactpersoon en werden afspraken slecht of niet nagekomen. Het was een zeer langdurig proces, aldus de consument. Volgens de consument heeft de uitvoerder diverse stukken gewist uit het dossier waardoor zij niet meer kan achterhalen met wie en wanneer zij de uitvoerder heeft gebeld. Daarnaast moest de consument steeds zelf contact opnemen met de advocaten om informatie op te vragen. Verder stelt de consument dat zij door een fout van de uitvoerder niet meer verder kon gaan met advocaat 1 en noodgedwongen verder moest gaan met advocaat 2.

Het verweer

2.12 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 In de kern ziet de klacht van de consument op de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en acht het volgende hiervoor redengevend.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat

3.2 Uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten.

3.3 De consument verwijt de uitvoerder dat hij geen actie heeft ondernomen nadat zij hem had geïnformeerd over haar ontevredenheid over advocaat 2. Volgens de uitvoerder was hij voor 1 januari 2022 niet bekend met de ontevredenheid van de consument over advocaat 2. De e-mails van januari 2022 heeft hij niet als klacht behandeld omdat de e-mails ook niet als klacht bij hem zijn ingediend. Hoewel de uitvoerder het betreurt dat hij naar aanleiding van die e-mails geen contact met de consument heeft opgenomen, had dat volgens hem ook weinig uitgemaakt omdat de conclusie van antwoord uiterlijk 8 januari 2022 moest worden ingediend. Het standpunt van de uitvoerder is dat hij, gelet op die termijn, ook als hij wel actie had ondernomen, weinig voor de consument had kunnen betekenen. Daarnaast is volgens de uitvoerder niet gesteld en ook niet gebleken dat advocaat 2 standpunten heeft ingenomen en/of processuele handelingen heeft verricht of nagelaten die anders waren dan van een redelijk bekwaam en redelijk handelend advocaat verwacht mocht worden.

3.4 De commissie maakt uit het klachtdossier op dat (het klachtenbureau van de) uitvoerder op 1 januari 2022, en niet eerder, bekend was met de ontevredenheid over advocaat 2. Uit de betreffende e-mail is niet af te leiden welke acties zij van de uitvoerder verwacht. Wat wel uit de e-mail van 1 januari 2022 en de doorgestuurde e-mail van advocaat 2 van 31 december 2021 is op te maken is dat (een collega van) advocaat 2 op maandag 3 januari 2022 zou beginnen aan de conclusie van antwoord in reconventie en dat de betreffende conclusie die week moest worden ingediend.

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6 en GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4, te vinden op www.kifid.nl

Tegen deze achtergrond kan de commissie de uitvoerder volgen in zijn afweging om op dat moment geen verdere actie te ondernemen. De commissie deelt het standpunt van de uitvoerder dat een overdracht van de zaak aan een andere advocaat met deze stand van zaken en op dit tijdstip niet reëel was. Bovendien is uit de e-mail van de consument van 7 januari 2022 aan advocaat 2 af te leiden dat de collega van advocaat 2, naar enige tevredenheid van de consument, werkzaamheden voor de consument heeft verricht. Verder blijkt uit een e-mail van advocaat 2 aan de consument van 7 januari 2022 en het vonnis dat de conclusie van antwoord op 7 januari 2022 is ingediend bij de Rechtbank Overijssel.

Niet is gebleken dat de uitvoerder is tekortgeschoten

3.5 Anders dan de consument stelt, is de uitvoerder van mening dat hij niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de verplichtingen van de verzekerings-overeenkomst en dat hij niet gehouden is om het door de consument gevorderde bedrag te betalen. Volgens de uitvoerder is het onjuist dat medewerkers van de uitvoerder de belangen van advocaten laten prevaleren boven de belangen van verzekerden. Ook betwist de uitvoerder dat hij contactmomenten uit het systeem zou hebben gewist. De uitvoerder kan zich voorstellen dat het voor verzekerden niet altijd even plezierig is dat zij te maken hebben met verschillende contactpersonen maar bij de uitvoerder werken er meerdere personen die niet allen voltijd werken.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, haar stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft desgevraagd geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat de uitvoerder is tekortgeschoten en dat zij door toedoen van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht (schade heeft geleden).

3.7 De commissie kan zich voorstellen dat het contact met diverse contactpersonen veel van de consument heeft gevraagd en dat de situatie druk heeft gelegd op haar gezondheid. Daaruit kan echter niet zonder meer worden geconcludeerd dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten en dat de uitvoerder de consument in een nadeliger positie heeft gebracht. De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten.

Conclusie

3.8 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen. Wat de consument verder nog heeft aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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