Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0164

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, J.J. Turkesteen, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	26 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstand: uitvoering rechtsbijstand. De klacht van de consument is dat de uitvoerder tekort is geschoten in verlening van de rechtsbijstand in zijn geschil met de verhuurder omdat de verhuurder niet in gebreke is gesteld, de uitvoerder geen deskundigenrapport heeft laten opstellen en niet direct namens hem een andere advocaat heeft ingeschakeld nadat zijn advocaat haar werkzaamheden had beëindigd. De consument klaagt er verder over dat de uitvoerder niet akkoord is gegaan met zijn verzoek tot afkoop en dat voor de kosten in verband met een tweede door de verhuurder aangespannen procedure geen nieuw kostenmaximum geldt. Hij stelt de uitvoerder aansprakelijk voor de door hem geleden schade. De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet tekort is geschoten omdat de informatie die de consument had aangeleverd niet voldoende was om te concluderen dat er sprake was van gebreken van het gehuurde. Het lag op de weg van de consument om na het verzoek van de uitvoerder bewijs te leveren van gebreken van het gehuurde door de verklaring van een deskundige elektricien of aannemer. De uitvoerder heeft tijdig een nieuwe advocaat ingeschakeld nadat de consument te kennen had gegeven in hoger beroep te willen gaan. Afkoop is geen recht van de consument en de uitvoerder kan daartoe dus niet worden gehouden. De door de verhuurder aangespannen procedures zijn met elkaar samenhangende voorvallen waarvoor hetzelfde kostenmaximum geldt. De klachten van de consument zijn ongegrond, 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) de reactie van de consument op de bijlagen bij dupliek en 7) de uitlating van de uitvoerder over de reactie op de bijlagen.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is om 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. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de Polisvoorwaarden ZekerheidsPakket Particulieren, hierna te noemen de algemene verzekeringsvoorwaarden, en de Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren (RVP), hierna te noemen de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand. De voor dit geschil relevante bepalingen uit de algemene verzekeringsvoorwaarden en de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 12 januari 2022 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand in zijn geschil met de verhuurder:

> *"Ik loop tegen muren aan met verhuurder/eigenaar voor verantwoordelijkheid nemen: hang/sluitwerk; respecteren/waarborgen privacy. De eigenaar geeft toe dat hij geen reservesleutels heeft, en dat het mogelijk is dat een andere huurder de sleutels niet heeft ingeleverd, Problematiek met verzekeren / derden, doordat bij partijen het adres bekend staat als kantoor, niet als woonbestemming."*

2.3 Na telefonisch overleg met de consument heeft de uitvoerder de consument per brief van 2 maart 2022 geïnformeerd over zijn rechtspositie met betrekking tot het vervangen van de sloten, het binnentreden van de verhuurder, de toestemming voor het installeren van een alarmsysteem en het verzoek tot verwijderen van een bord voor de deur. De uitvoerder heeft de consument aangeboden om een conceptbrief op te stellen voor de verhuurder over de vervanging van de sloten en het binnentreden.

2.4 Na uitvoerige e-mailwisseling heeft de uitvoerder op 31 mei 2022 aan de consument het concept voor een brief aan de verhuurder toegestuurd. Op de opmerkingen van de consument over dit concept heeft de uitvoerder voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil in zijn e-mail van 7 juni 2022 als volgt gereageerd:

> *"Bedankt voor uw e-mails, de toelichting en alle stukken. (...)*
>
> *"Vandaag is pas de eerste dag dat ik weer bezig ben en ik de aanpassingen kan oppakken. Het stond dan ook voor vandaag op de planning, maar ik zie dat u de gebreken inmiddels zelf al heeft gemeld, waarbij u ook een termijn hebt gesteld.*

Reden waarom we voor nu eerst die termijn moeten afwachten, alvorens de verhuurder weer op de gebreken kan worden gewezen. Laat u mij dan weten als u een reactie heeft van de verhuurder?

Verder maak ik uit de correspondentie op dat uw verhuurder meermaals heeft gevraagd om de huur voor mei te betalen. Hoewel een geringe huurachterstand inderdaad nog geen reden is om de huurovereenkomst te beëindigen, kan die achterstand de relatie wel verder op scherp stellen. Mijn advies is dan ook om de betaling in orde te maken. Lukt u dat niet? Dan adviseer ik u om in overleg te gaan met uw verhuurder."

2.5 In een e-mail van 21 juli 2022 heeft de uitvoerder voor zover relevant voor de beoordeling van dit geschil geschreven:

"Bedankt voor uw bericht. Deze heb ik in goede orde ontvangen. Vervelend om te horen dat de verhuurder niet op uw verzoek heeft gereageerd. U vraagt mij nu om een gerechtelijke procedure te starten om herstel van de mogelijke gebreken af te dwingen en om een huurkorting te krijgen.

Wel/geen gebreken?

Eerder heb ik echter al met u besproken dat vooralsnog niet vaststaat dat de punten die u aankaart daadwerkelijk gebreken zijn, welke door de verhuurder moeten worden hersteld. Betreffende de wel/niet bruikbare sloten meen ik dat dit wel kan worden aangetoond. Echter heb ik nog geen stukken in het dossier waarmee wordt aangetoond dat de andere punten die u heeft gemeld een gebrek zijn. Zo zal eerst moeten worden aangetoond dat er sprake is van te grote kieren, schimmel, stank, vocht, houtrot, overlast door ernstige vibraties en ondeugdelijke ventilatie en dat dit ook gebreken zijn.

Het kunnen openen van de kabelgootjes met de hand levert geen gebrek op in de zin van de wet, net als het niet hebben van toegang tot de stoppenkast en het bord van 'Vitaminestore' voor de deur.

(...)

Voorstel plan van aanpak

Met inachtneming van het bovenstaande stel ik voor dat ik alsnog een brief vanuit DAS naar de verhuurder stuur met het verzoek om de door u gemelde punten op te pakken. Als de verhuurder dat weigert of niet reageert, zal ik eerst nog een herinneringsbrief sturen. Leidt ook die brief niet tot het gewenste resultaat? Dan kan wellicht een gerechtelijke procedure worden gestart. Op dat moment heb ik dan echter wel een deskundigenrapport van u nodig, waaruit blijkt dat de door u genoemde punten gebreken zijn en dat de verhuurder die moet herstellen."

2.6 Op 24 juli 2022 heeft de consument de uitvoerder bericht dat hij inmiddels een achterstand had met de betaling van de huurpenningen en dat de verhuurder had gedreigd met een incassoprocedure.

In antwoord hierop heeft de uitvoerder in een e-mail van 27 juli 2022 de consument afgeraden om huurpenningen in te houden wegens (vermeende) gebreken in het gehuurde.

2.7 In een e-mail van 8 augustus 2022 heeft de uitvoerder er nogmaals op gewezen dat eerst moest vaststaan dat er gebreken aan het gehuurde zijn die de verhuurder weigert te verhelpen, voordat een beroep op huurprijsvermindering kan worden gedaan. De uitvoerder heeft de consument erop gewezen dat hij dit moet bewijzen door middel van het rapport van een deskundige, die in dit geval een elektricien of aannemer kan zijn. Verder heeft hij de consument geïnformeerd dat voor een beroep op huurprijsvermindering een vervaltermijn van 6 maanden geldt die ingaat de dag na de dag dat de verhuurder hiervan in kennis is gesteld, dat de consument dit op 4 juni 2022 had gedaan, zodat er geen termijnen in gevaar zijn. De uitvoerder heeft de consument nogmaals afgeraden om daarop vooruitlopend huurpenningen in te houden gelet op de risico's daarvan.

2.8 Op 19 augustus 2022 heeft de consument een dagvaarding van de verhuurder ontvangen in verband met bestaande huurschuld. De uitvoerder heeft het dossier daarop overgedragen aan de door de consument gekozen advocaat om hem bij te staan in de procedure. De advocaat van de consument heeft vervolgens een tegenvordering ingesteld voor huurprijs-vermindering vanwege gebreken in de woning. Vervolgens heeft de advocaat van de consument aan de uitvoerder op 27 oktober 2022 toestemming gevraagd voor een veiligheidskeuring van de technische installaties in de woning. De uitvoerder heeft het bericht dat hiervoor toestemming werd verleend echter naar een onvolledig e-mailadres gestuurd. Maar op 8 november 2023 heeft het akkoord de advocaat alsnog bereikt. Het genoemde onderzoek heeft echter niet meer voor de zitting plaatsgevonden.

2.9 Op 16 november 2022 heeft de mondelinge behandeling bij de kantonrechter plaatsgevonden. De consument was niet bij deze behandeling aanwezig omdat hij zich had verslapen. Tijdens de schorsing van de zitting heeft de advocaat telefonisch contact gezocht met de consument waarin verschil van mening ontstond over de aanpak. Dit heeft ertoe geleid dat dat de advocaat haar werkzaamheden voor de consument heeft beëindigd omdat zij te veel van mening verschilden over de wijze waarop zij haar werk moest verrichten. De consument heeft de uitvoerder gevraagd om een nieuwe advocaat. De uitvoerder heeft dit verzoek niet ingewilligd.

2.10 In het vonnis van 14 december 2022 heeft de kantonrechter de consument veroordeeld tot betaling van de huurachterstand en vergoeding van de schade aan de voordeur. Hij heeft de tegenvorderingen van de consument afgewezen. De kantonrechter heeft daarover overwogen:

"(...) dat onvoldoende is komen vast te staan dat er gebreken kleven aan het appartement, nu deze gebreken niet door [naam consument} zijn onderbouwd. hetgeen wel op zijn weg lag. (...) Bovendien is voorafgaand aan een vordering tot huurprijsvermindering een sommatie met herstelmogelijk vereist. Een dergelijke brief met sommatie aan [naam verhuurder] ontbreekt."

2.11 Na ontvangst van het vonnis van de kantonrechter en het verzoek van de consument om hoger beroep in te stellen tegen dit vonnis heeft de uitvoerder alsnog toestemming gegeven om een nieuwe advocaat te kiezen. De uitvoerder heeft met deze tweede advocaat afspraken gemaakt over de kosten. In een e-mailbericht van 6 april 2023 heeft de advocaat daarover aan de consument geschreven:

> *"Met DAS heb ik een vaste prijsafspraak gemaakt met betrekking tot mijn kosten. Deze afspraak is exclusief bijkomende kosten zoals inschakeling van een deskundige. Ik adviseer u om u daar nu niet al te druk over te maken. De kans dat het gerechtshof een deskundige in zal schakelen acht ik niet heel groot"*

2.12 Tijdens het hoger beroep van het vonnis van de kantonrechter is de consument opnieuw gedagvaard in kort geding door de verhuurder. Deze keer heeft de verhuurder ontruiming gevorderd van de woning aan het einde van de huurovereenkomst voor bepaalde tijd van twee jaar. De uitvoerder heeft ermee ingestemd dat de consument in deze procedure werd bijgestaan door de tweede advocaat.

2.13 De consument heeft de uitvoerder voorgesteld om de rechtsbijstand in het huurgeschil af te kopen door betaling van een bedrag van € 8.188,-. Dit bedrag betreft 50% huurverlaging gerekend over 10 maanden, zijnde € 7.150,- plus het bedrag van € 1.038,- voor de schade aan de voordeur waartoe hij door de kantonrechter is veroordeeld. De uitvoerder heeft als reactie een vergoeding van € 1.000,- aangeboden die de consument niet heeft geaccepteerd. De behandeling van de zaak is voortgezet, waarbij de kosten binnen het kostenmaximum van € 30.000,- door de uitvoerder zijn vergoed.

De klacht en vordering

2.14 De klacht van de consument is dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de aan hem verleende rechtsbijstand. De uitvoerder heeft geen deskundigenrapport opgesteld over de gebreken in de woning. De uitvoerder was hiertoe volgens de consument verplicht op grond van artikel 5 en 7 van de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand. Dat de uitvoerder proactief behoort te handelen als het gaat om het tijdig inschakelen van een deskundige volgt volgens de consument ook uit de Kwaliteitscode Rechtsbijstand waarin staat dat de uitvoerder een afweging moet maken om zo efficiënt mogelijk, een zo goed mogelijk resultaat te halen. Volgens de consument blijkt uit niets dat hij zelf verantwoordelijk is voor het inschakelen van een deskundige.

2.15 De uitvoerder is volgens de consument ook tekortgeschoten door geen sommatiebrief te sturen aan de verhuurder. Na zijn voorstel van 13 mei 2022 aan de uitvoerder om een sommatiebrief te sturen heeft deze pas op 31 mei 2022 een conceptbrief opgesteld. Vervolgens heeft de consument op 3 juni 2022 aangegeven dat twee kernpunten nog ontbraken, om vervolgens op 4 juni 2022 zelf de verhuurder een gebrekenlijst te sturen. De uitvoerder had ook hier proactief moeten handelen.

Het feit dat hij zelf al een lijst met gebreken had gestuurd onthief de uitvoerder niet van de verplichting om tijdig een sommatiebrief te sturen die juridisch voldeed.

2.16 De uitvoerder heeft ten onrechte niet direct een andere advocaat ingeschakeld nadat zijn advocaat tijdens de zitting liet weten haar werkzaamheden voor de consument te beëindigen. De eerste advocaat heeft hem tijdens de zitting laten weten haar opdracht te beëindigen. Dat is ontijdig.

2.17 Door de prijsafspraken van de uitvoerder met de tweede advocaat dat die een vaste vergoeding krijgt ongeacht hoeveel uren hij aan de zaak besteedt, kan de consument niet (volledig) vertrouwen op diens rechtshulp. Het is juist de inspanningsverplichting van de advocaat waarop je moet kunnen vertrouwen. De tweede advocaat heeft volgens de consument niet op zijn verzoeken en herinneringen gereageerd, heeft niet op verzoeken van de wederpartij tot een minnelijke schikking gereageerd en heeft de berichten daarover niet doorgestuurd.

2.18 Verder klaagt de consument dat de uitvoerder geen voor hem acceptabel voorstel doet op grond van zijn afkoopbevoegdheid.

2.19 Tenslotte klaagt de consument er nog over dat er geen nieuw kostenmaximum geldt voor het tweede kort geding. Er is volgens de consument sprake van een nieuw feitencomplex.

2.20 De consument vordert een bedrag van € 8.903,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 16 december 2022. Dit bedrag is opgebouwd uit het bedrag van de bij de kanton-rechter afgewezen tegenvordering wegens huurprijsvermindering van € 7.865,- (namelijk 50% huurverlaging zijnde € 715,- per maand, gedurende 11 maanden) en een bedrag van € 1.038,- zijnde de schade aan de voordeur waartoe hij is veroordeeld in de door de verhuurder aangespannen procedure.

Het verweer

2.21 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 vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

3.2 De commissie zal hierna eerst ingaan op de verwijten van de consument dat de uitvoerder geen sommatiebrief heeft gestuurd naar de verhuurder en dat hij heeft nagelaten om een deskundigenrapport op te stellen.

Daarna zal de commissie oordelen of tijdig een tweede advocaat werd ingeschakeld namens de consument en of de klacht van de consument gegrond is dat de prijsafspraken van de uitvoerder met de tweede advocaat ten koste zijn gegaan van de kwaliteit van zijn dienstverlening. Tenslotte zal worden geoordeeld over de klachten van de consument dat de uitvoerder niet heeft ingestemd met zijn voorstel tot afkoop en dat hetzelfde kosten-maximum ook gold voor de tweede procedure.

Uitvoering van de rechtsbijstand

3.3 Vooropgesteld moet worden dat het aan de consument is om te stellen en bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder 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.

3.4 De uitvoerder betwist de stellingen van de consument. Het rechtshulpverzoek van de consument ging volgens de uitvoerder in eerste instantie over praktische zaken, over de vervanging van de sloten en het binnentreden van de woning door de verhuurder. In de maanden daarna heeft de consument de uitvoerder steeds weer over andere gebreken geïnformeerd op basis waarvan hij huurprijsvermindering wilde vorderen. De termijn daarvoor was zes maanden, er was dus geen reden voor urgentie. Naar het oordeel van de commissie mocht de uitvoerder van de consument verlangen dat hij eerst een goede onderbouwing zou aanleveren, voordat hij een sommatiebrief zou sturen. Zonder deze onderbouwing kon de uitvoerder geen sommatiebrief sturen. De uitvoerder treft geen verwijt dat de consument in afwachting van deze onderbouwing in rechte werd betrokken door de verhuurder. De uitvoerder heeft bij de eerste signalen dat de consument de huur niet volledig had betaald, de consument in zijn e-mail van 7 juni 2022 gewaarschuwd de huur te voldoen of als hij dat niet kon, om in overleg te treden met de verhuurder. De uitvoerder treft ook niet het verwijt dat de tegenvordering van de consument tot huurprijs-vermindering werd afgewezen vanwege het ontbreken van een onderbouwing van de gestelde gebreken en sommatie van de verhuurder. De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen is verantwoordelijk voor de gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en de kwaliteit van zijn werk.[1] De klacht van de consument dat de uitvoerder geen sommatiebrief aan de verhuurder heeft gestuurd in verband met de gebreken in het gehuurde is daarom ongegrond.

3.5 Volgens de uitvoerder is de consument in gebreke gebleven om afdoende informatie aan te leveren, ondanks zijn verzoeken om de vermeende gebreken inzichtelijk te maken met een rapport van een deskundige in de e-mails van 21 juli 2022 en 8 augustus 2022.

[1] Kifid CvB 2018-063 en Kifid GC 2019-1051 te vinden op www.kifid.nl.

De uitvoerder heeft de consument in zijn e-mail van 21 juli 2022 uitgelegd dat er twijfel bestond of de door hem genoemde zaken wel gebreken zijn. De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat het op de weg lag van de consument om de gestelde gebreken inzichtelijk te maken met een rapport van een deskundige. Dit volgt ook uit artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand waarin staat dat als de uitvoerder twijfelt of er sprake is van een juridisch conflict, de verzekerde desgevraagd een deskundige moet inschakelen. Artikel 5.4 van de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand verplicht de uitvoerder niet om een deskundige in te schakelen. In dit artikel staat namelijk dat de uitvoerder een expert kan inschakelen als hij denkt dat deze uw zaak verder kan helpen. Voor de uitvoerder waren er echter onvoldoende aanknopingspunten om opdracht te geven aan een deskundige omdat de consument geen onderbouwing had gegeven van de omvang en de ernst van de door hem genoemde klachten. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat de uitvoerder wel voldoende informatie had om een deskundige in te schakelen. De klacht van de consument dat de uitvoerder tekort is geschoten door geen deskundige in te schakelen is daarom ongegrond.

3.6 De uitvoerder heeft wel een fout gemaakt door toestemming voor een veiligheidskeuring op 27 oktober 2022 naar een onvolledig mailadres te sturen. Maar gesteld noch gebleken is dat het onderzoek niet alsnog had kunnen plaatsvinden nadat de advocaat van consument op 8 november 2022 de toestemming wel had ontvangen. De consument heeft ook niet aangetoond dat hij door deze vertraging nadeel heeft gehad.

Inschakelen van de tweede advocaat

3.7 De uitvoerder heeft namens de consument een tweede advocaat ingeschakeld nadat de eerste advocaat haar werkzaamheden had beëindigd. De klacht dat de uitvoerder dit te laat heeft gedaan is ongegrond. Er was pas aanleiding om een tweede advocaat in te schakelen nadat de kantonrechter op 14 december 2022 vonnis had gewezen in het nadeel van de consument en de consument, na eerdere aarzeling daarover, had laten weten in hoger beroep te willen gaan. De consument heeft niet onderbouwd dat hij schade heeft geleden doordat de uitvoerder niet direct een tweede advocaat voor hem heeft ingeschakeld. Zijn klacht dat de tweede advocaat te laat is ingeschakeld is daarom ongegrond.

Prijsafspraken

3.8 De consument heeft geen onderbouwing gegeven voor zijn stelling dat de prijsafspraken met zijn tweede advocaat ten koste zijn gegaan van de kwaliteit van zijn dienstverlening. De advocaat is gehouden om zich naar beste weten en kunnen in te zetten voor de belangen van zijn cliënt ongeacht de afspraken over de vergoeding van zijn werkzaamheden. Wanneer hij daarin tekortschiet, kan de advocaat daarop worden aangesproken. De klacht van de consument over de door de uitvoerder met de advocaat gemaakte prijsafspraken voor de vergoeding van zijn werkzaamheden is daarom ongegrond.

Afkoop

3.9 De commissie volgt de uitvoerder in zijn verweer dat uit artikel 5.1 van de verzekerings-voorwaarden rechtsbijstand volgt dat de uitvoerder bevoegd is tot afkoop, maar niet verplicht. Afkoop is geen recht van de consument en de uitvoerder kan daartoe dus niet worden gehouden. De klacht van de consument dat de uitvoerder niet voldoende tegemoet is gekomen aan zijn verzoek tot afkoop is daarom ongegrond.

Kostenmaximum

3.10 De gebeurtenis (het voorval of de omstandigheid) die bij de consument tot zijn aanspraak op rechtsbijstand heeft geleid blijkt uit zijn verzoek om rechtsbijstand van 12 januari 2022: hij verzocht rechtshulp in verband met een conflict met de verhuurder. Hoewel dit conflict daarna verder is opgelopen en tot procedures tegen de verhuurder heeft geleid, is er naar het oordeel van de commissie sprake van de in artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden rechtsbijstand beschreven situatie dat de gebeurtenissen uit elkaar voortvloeien, met elkaar te maken hebben of met elkaar samenhangen. Het is een serie van met elkaar samenhangende voorvallen of omstandigheden als genoemd in de omschrijving van het begrip gebeurtenis in artikel 1.1.8 van de algemene verzekeringsvoorwaarden. Daaruit volgt dat de consument voor de procedures die voortvloeien uit zijn conflict met de verhuurder eenmaal aanspraak kan maken op het kostenmaximum. Zijn klacht over het door de uitvoerder ingenomen standpunt dat slechts eenmaal aanspraak is op het kostenmaximum is daarom ongegrond.

Slotsom

3.11 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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 2023, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Polisvoorwaarden ZekerheidsPakket Particulieren

Begripsomschrijvingen

(...)

1.1.8 Gebeurtenis

a. Een voorval of omstandigheid waardoor wij verplicht kunnen worden om schade te vergoeden. Dit kan ook een serie met elkaar samenhangende voorvallen of omstandigheden zijn.
b. Bij een serie voorvallen of omstandigheden gaan we ervan uit dat alle voorvallen of omstandigheden plaatsvonden op het tijdstip van het eerste voorval of de eerste omstandigheid.

Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren

5 Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?
5.1. Rechtshulp door een jurist of advocaat van DAS
(...)
Ook kan DAS ervoor kiezen om u een bepaald bedrag te betalen in plaats van de zaak te behandelen. We noemen dit ook wel afkoop. DAS betaalt dan maximaal het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen. Na afkoop kunt u voor het conflict en alle gebeurtenissen die er mee verband houden of uit voortvloeien geen aanspraak meer maken op de verzekering.
(...)
5.2 Inschakeling van een rechtshulpverlener of advocaat van buiten DAS
(...)
5.2.3 Voorwaarden bij inschakeling van een rechtshulpverlener of advocaat van buiten DAS
(...)

- Indien er een vertrouwensbreuk ontstaat tussen een door u gekozen advocaat en u, zal beoordeeld worden hoe en door wie die vertrouwensbreuk is ontstaan. Een redelijke uitleg van deze bepaling brengt mee, dat indien van u redelijkerwijs niet verlangd kan worden dat u uw belangen door de zelf gekozen advocaat laat behartigen, een tweede keus (bij uitzondering) mogelijk moet zijn.

5.4 Inschakeling van een expert
Soms kan het voor de behandeling van uw zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto) technische zaken. Als DAS denkt dat deze expert uw zaak verder kan helpen, geeft zij hem eenmalig de opdracht een expertiserapport uit te brengen.

DAS kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten. Accountantsrapporten en taxaties die worden gebruikt bij fiscaalrechtelijke geschillen, vallen niet onder deze regeling. Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met DAS. Ook moet u het rapport zelf betalen. Als DAS dit rapport vervolgens toch in uw zaak gaat gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug. Alleen de redelijke kosten worden vergoed

7 Welke kosten zijn verzekerd?

U krijgt de volgende kosten vergoed:
(...)

- Kosten van rechtshulpverleners zoals (proces) advocaten, deurwaarders en andere experts, die DAS voor uw zaak inschakelt;

DAS betaalt de kosten namens Nationale-Nederlanden rechtstreeks aan de personen of instanties die de kosten gemaakt hebben. DAS vergoedt alle kosten die we hierboven opsommen voor zover deze redelijk en noodzakelijk zijn. DAS toetst of dit het geval is. Daarbij geldt - voor alle kosten samen – het maximum dat op uw polis staat vermeld. De kosten die boven dit maximum uitkomen, krijgt u niet vergoed of voorgeschoten. Zodra het ernaar uitziet dat het maximumbedrag wordt overschreden, laat DAS dit direct aan u weten. Het kostenmaximum geldt voor alle externe kosten per gebeurtenis. Als verschillende gebeurtenissen uit elkaar voortvloeien, met elkaar te maken hebben of met elkaar samenhangen, geldt het maximumbedrag voor alle gebeurtenissen samen.

10 Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

(...)

- Er is geen twijfel of er sprake is van een juridisch conflict. Als DAS dit wel betwijfelt, moet u desgevraagd een deskundige inschakelen. Deze moet dan een onderzoeksrapport opstellen waarin staat wat er precies gebeurd is, wat daar de oorzaak van was, wie er betrokken waren en wat de gevolgen zijn. Als uit het rapport blijkt dat er inderdaad sprake is van een juridisch conflict, krijgt u de kosten van het onderzoek terug. Alleen de redelijke kosten worden vergoed.