Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0170

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	28 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder verzocht hem bijstand te verlenen in een poging de schade aan zijn auto te verhalen op de daarvoor verantwoordelijke persoon. De uitvoerder is van mening dat hij over onvoldoende informatie beschikt om verdere rechtsbijstand te kunnen verlenen. De consument betwist dit standpunt. De commissie vindt het standpunt van de uitvoerder dat hij over meer gegevens van de tegenpartij en het beschikbare beeldmateriaal moet beschikken, niet onredelijk. De vordering wordt afgewezen.

1. 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 en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 De consument heeft per e-mail van 7 juli 2022 aangegeven af te zien van zijn mogelijkheid tot het geven van een (inhoudelijke) reactie op het verweerschrift van de uitvoerder.

1.3 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.

1.4 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 bij de verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument heeft op 26 oktober 2021 telefonisch bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht. Hij heeft gemeld dat hij een feest in zijn woning had georganiseerd en dat een andere persoon, verder te noemen de tegenpartij, uit het huis is gezet omdat zij te dronken was. De tegenpartij heeft volgens de consument schade, bestaande uit meerdere krassen, aan de auto van de consument veroorzaakt. Hoewel de tegenpartij volgens de consument aanvankelijk had toegezegd dat zij de schade zou vergoeden, heeft zij dit niet gedaan. De consument wenst dat de uitvoerder hem bijstand verleent om zijn schade van ongeveer € 2.000,- op de tegenpartij te verhalen.

2.3 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de consument per e-mail van 26 oktober 2021 om aanvullende informatie verzocht, zoals een korte toelichting op de situatie, de gevoerde correspondentie (eventueel ook met de politie) en de gegevens van de tegenpartij.

2.4 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 26 oktober 2021 onder andere meegedeeld dat hij de tegenpartij niet kent en alleen haar voornaam weet. Verder blijkt uit de toelichting dat een wijkagent is benaderd naar aanleiding van het voorval. De consument heeft verder foto's van de schade aan de auto overgelegd.

2.5 De behandelaar heeft de consument op 10 november 2021 om aanvullende informatie verzocht en hem meegedeeld dat er onvoldoende gegevens van de tegenpartij aanwezig waren. De consument gaf aan dat hij niet over meer informatie beschikte en verwees de behandelaar naar de politie om daar de naam en adres van de tegenpartij op te vragen.

2.6 De behandelaar van de zaak heeft de consument op 17 november 2021 meegedeeld dat zij van de wijkagent geen adresgegevens van de tegenpartij heeft kunnen krijgen wegens privacywetgeving. De behandelaar noemde in haar bericht twee opties, namelijk dat de behandelaar de tegenpartij telefonisch zou benaderen om haar verdere gegevens te achterhalen dan wel dat de consument bij de politie aangifte van vernieling zou doen, waarna de behandelaar bij de politie de adresgegevens van de tegenpartij zou proberen te achterhalen.

2.7 De behandelaar heeft op 24 november 2021 telefonisch contact gehad met de tegenpartij. In de door de uitvoerder verstrekte telefoonnotitie staat dat de tegenpartij niet meer weet of zij de auto heeft beschadigd. De tegenpartij wenst in ieder geval niet dat er meer gegevens van haar bekend worden bij de consument. De behandelaar heeft haar in overweging gegeven om alleen de naam van haar verzekeraar en het polisnummer door te geven, zodat de behandelaar die kon benaderen. Tijdens het gesprek is er ook gesproken over de gevolgen in geval de consument tegen de tegenpartij aangifte bij de politie zou doen.

2.8 De consument heeft de behandelaar een weergave van de Whatsapp-berichten van de consument en de tegenpartij overgelegd:

"(…)

[de tegenpartij]: Ben veilig thuis

[de consument]: Wat is je achternaam eigenlijk?

(…)

[de consument]: Adres?

(…)

[de consument]: Geef jij nog even je verzekeringsgegevens door voor het beschadigen van mijn auto, de plantenbak en het tapijt wat je hebt ondergekotst. Als we dit netjes met elkaar oplossen zal ik aangifte bij de politie achterwege laten. Nogmaals ik weet niet wat je bezielde maar zo ga je niet met andermans spullen om. Ook niet als je dronken bent!

[de consument]: Ik vroeg om je verzekeringsgegevens? Ik vraag dit netjes op te lossen. Je weet dat ik een beveiligingscamera bij mijn voordeur heb hangen dus er is geen twijfel over wat er is gebeurd. Ik ben bereid deze beelden te wissen en het er bij te laten als mijn schade wordt vergoed.

(…)

[de consument]: Dit gaat niet weg met negeren. Wil je dat ik de beelden deel? Het maakt mij helemaal niks meer uit.

[de consument]: Ik geef je nog 2 dagen om het op te lossen en mijn schade te vergoeden. Als je wederom niet reageert dan zal ik aangifte doen en o.a. de beelden met de politie delen en loonbeslag bij je werkgever aanvragen zodat de schade wordt vergoed. Aan jou de keuze. 2 dagen heb je!

(…)

[de tegenpartij]: We kunnen het onderling oplossen. Eerder was je aan het dreigen met politie en mijn werkgever. Daar ben ik niet van gediend. Ik wil foto's van de schade van de auto ontvangen. (…) Schade auto neem ik zelf contact op met mijn verzekering. Ik wil het netjes oplossen en ik hoop dat jij ook tegemoet kan komen. (…).

(…)

[de consument]: Ik heb geen foto's gestuurd omdat het hele lichte krasjes zijn die je moeilijk op de foto kan krijgen (…). Hier wat foto's kan je t een beetje op zien als je goed kijkt.

[de tegenpartij]: En de opname graag

[de consument]: Die bewaar ik voor als wij er niet uitkomen met elkaar

[de tegenpartij]: Hoezo niet uitkomen?

[de tegenpartij]: Ik heb dit nodig voor de verzekering

[de consument]: Omdat ik al 5 weken om de verzekeringsgegevens vraag en is onzin dat je voor de verzekering nodig hebt en zou ze zeker niet met de verzekering delen want vandalisme en alcohol is vaak uitgesloten bij de voorwaarde en dan mag je alles straks zelf betalen.

(…)"

2.9 De behandelaar heeft de consument per e-mail van 6 december 2021 meegedeeld dat de tegenpartij na het tweede telefoongesprek heeft besloten om geen verdere gegevens te verstrekken. Verder heeft de behandelaar de consument in het bericht erop gewezen dat zij zonder gegevens van de tegenpartij of van haar verzekering geen aansprakelijkstelling kon versturen en dat zij het dossier zou sluiten.

2.10 Als reactie op de door de consument geuite onvrede over de verleende rechtsbijstand, heeft de behandelaar hem op 9 december 2021 meegedeeld dat de verzochte juridische hulp alleen verleend kan worden als duidelijk is wat er precies is gebeurd en wie er voor de gebeurtenis verantwoordelijk is. Voor verdere rechtsbijstandverlening zijn de gegevens van de tegenpartij of die van haar verzekering nodig. De consument heeft de plicht om de nodige gegevens te verstrekken.

2.11 De consument heeft per e-mail van 15 december 2021 bij de uitvoerder geklaagd over de verleende rechtsbijstand en het verzoek gedaan om zijn klacht door te zetten naar de afdeling klachtenmanagement.

2.12 Bij brief van 21 januari 2022 heeft het klachtenbureau van de uitvoerder onder verwijzing naar artikel 5.1.2 van de verzekeringsvoorwaarden het standpunt herhaald dat het verzoek om rechtsbijstand zonder de gewenste informatie niet behandeld kan worden en de consument in overweging gegeven om alsnog bij de politie aangifte te doen, teneinde op die manier de gegevens te verkrijgen.

De klacht en vordering

2.13 De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Hij vordert van de uitvoerder een vergoeding van € 2.000,- te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 oktober 2021.

2.14 De consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt het volgende aangevoerd.

2.15 De consument heeft al voldoende informatie aangeleverd. Dat het adres van de tegenpartij niet bekend is, doet niet af aan de verplichting van de uitvoerder om rechtsbijstand te verlenen, al moet de uitvoerder de tegenpartij daarvoor telefonisch benaderen. De consument betwist dan ook het standpunt van de uitvoerder dat hij nog over onvoldoende informatie beschikt om de zaak verder op te kunnen pakken.

Het verweer

2.16 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

Kernvraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en, zo ja, of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 Waar het in deze kwestie in de kern om gaat is dat de uitvoerder onder verwijzing naar artikel 5.1.2 van de voorwaarden stelt dat de consument onvoldoende informatie heeft aangeleverd om te kunnen beoordelen of sprake is van een grond voor een juridische actie en of een actie vervolgens een redelijke kans op succes heeft. De consument betwist dit standpunt en stelt dat de uitvoerder op basis van de aanwezige informatie verdere rechtsbijstand kan verlenen.

3.3 De commissie vindt het niet onredelijk dat de uitvoerder zich beroept op artikel 5.1.2 van de voorwaarden.

De commissie kan de uitvoerder volgen in zijn standpunt dat hij voor verdere rechtsbijstandverlening meer gegevens van de tegenpartij nodig heeft dan alleen een voornaam en een telefoonnummer.[1] Aangezien de behandelaar er niet in is geslaagd om van de wijkagent en de tegenpartij nadere informatie te verkrijgen, heeft zij de consument in overweging gegeven om alsnog bij de politie aangifte te doen. Voor zover bekend, heeft de consument (nog) geen aangifte gedaan.

3.4 Verder is de commissie van oordeel dat het standpunt van de uitvoerder dat de videobeelden voor de beoordeling van de zaak relevant kunnen zijn, niet onredelijk. Te meer nu uit de verklaring van de consument en de Whatsapp-berichten niet duidelijk blijkt wat er is gebeurd en het voorval volgens de consument te zien is op het beeldmateriaal.

3.5 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder van de consument mag verlangen dat hij de videobeelden overlegt en dat de consument meewerkt aan het achterhalen van de gegevens van de tegenpartij door bijvoorbeeld alsnog bij de politie aangifte te doen. Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst, zal hij op grond van artikel 5.1.2 van de voorwaarden de gevraagde informatie aan de uitvoerder moeten verstrekken. De uitvoerder kan vervolgens onderzoeken of rechtsbijstand kan worden verleend (met inachtneming van de voorwaarden).

Schade

3.6 De consument vordert dat de uitvoerder de herstelkosten van de auto van € 2.000,- vergoedt. Nog daargelaten dat niet is gebleken dat de uitvoerder fouten heeft gemaakt, overweegt de commissie dat op dit moment onduidelijk is of de schade op de tegenpartij verhaald kan worden. De commissie ziet dan ook geen grondslag om de vordering toe te wijzen.

Slotsom

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

[1] Vergelijk Kifid GC 2023-0079, te vinden op www.kifid.nl.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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 voorwaarden

Relevante artikelen uit de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2

5. Wij beoordelen uw conflict

Wilt u rechtsbijstand voor een conflict? Dan gaan wij uw conflict eerst beoordelen.

5.1 Hoe beoordelen wij uw conflict?

Onze beoordeling bestaat uit drie vragen. Kunnen de eerste twee vragen met "ja" worden beantwoord? Dan bekijken we samen of wij het eens kunnen worden wat u met onze rechtsbijstandverzekering wilt bereiken. U moet ons alle informatie aanleveren, zodat wij deze kunnen beoordelen.

5.1.1 Vraag 1: Valt uw conflict onder de dekking van de verzekering?

Wij kijken eerst of de hulp verzekerd is. Waarvoor u verzekerd bent, staat op uw polis en in uw polisvoorwaarden.

5.1.2 Vraag 2: Kunnen we vaststellen of er een conflict is?

Dat is niet altijd duidelijk. Wij vragen u daarom eerst om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of er sprake is van een conflict en aanleiding voor juridische actie. Daarvan is sprake als de informatie duidelijk maakt:
- Wat er precies gebeurd is of waardoor u schade heeft.
- Wie verantwoordelijk is voor de gebeurtenis.
- Hoe groot de schade of uw belang is.

Heeft u de informatie niet?
Dan kunnen wij u vragen om een expertiserapport. Dat is een rapport dat door een expert wordt gemaakt. Het rapport moet de voor de ontbrekende informatie zorgen die wij nodig hebben om vast te stellen of er een conflict is. Overleg eerst met ons welke expert u kiest en wat de opdracht is. U betaalt de kosten van het rapport eerst zelf. U krijgt deze kosten van ons terug als uit het rapport blijkt dat er een conflict is.

(…)

5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?

Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn op het behalen van het resultaat. Dat is zo als die kans meer dan 50% is. Is dat het geval? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken.

Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.