Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0660

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan ARAG SE, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	3 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de geschillenregeling en het verzoek van de uitvoerder hem foto's van de garagemuur uit 2014 en getuigenverklaringen te verstrekken. Zij vordert dat de uitvoerder haar rechtsbijstand verleent bij het geschil met de buren over de verwijdering van alle voorwerpen die aan haar garagemuur zijn bevestigd en verwijdering van de tegels die tegen haar garage zijn gelegd. De uitvoerder heeft in deze klachtprocedure alsnog aangeboden om de geschillenregeling toe te passen zonder de foto's uit 2014 en zonder getuigenverklaringen. De consument heeft, desgevraagd, geen reactie gegeven op het aanbod van de uitvoerder. Evenmin heeft de consument argumenten aangedragen op grond waarvan de uitvoerder haar rechtsbijstand zou moeten verlenen voor het geschil met de buren over de verwijdering van de voorwerpen en de tegels. Nu niet is gesteld en ook niet is gebleken waarom de uitvoerder af zou moeten zien van zijn standpunt over de haalbaarheid en de aanpak van de zaak, beschouwt de commissie de klacht van de consument als afgehandeld. De vordering van de consument wordt daarom 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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

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 De consument 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 waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden ABN AMRO Rechtsbijstandverzekering Versie 0319 maart 2019 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.

2.3 De consument heeft een geschil met haar buren over de verwijdering van de voorwerpen die haar buren aan haar garagemuur hebben bevestigd en de verwijdering van tegels die tegen haar garagemuur zijn gelegd. Hierover heeft zij al vanaf 2014 met de buren gecorrespondeerd.

2.4 De consument heeft in 2021 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor het geschil met de buren over de verwijdering van de voorwerpen en de tegels. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.

2.5 Nadat de uitvoerder de situatie ter plaatse heeft bezocht, heeft hij de consument in zijn brieven van 12 juli 2021 en 5 augustus 2021 geschreven dat het door de consument beoogde resultaat, de verwijdering van alle voorwerpen aan haar garagemuur en verwijdering van alle tegels die tegen haar garagemuur zijn gelegd, niet haalbaar is. Wel heeft de uitvoerder de consument geschreven dat hij bereid is om de buren aan te schrijven als het gaat om nieuwe aangebrachte voorwerpen en vaststaat dat de voorwerpen de garagemuur van de consument hebben beschadigd. De uitvoerder heeft de consument verzocht om hem foto's en getuigenverklaringen toe te sturen als bewijs.

2.6 Hierna heeft de consument de uitvoerder nog nadere informatie over de situatie verstrekt met een foto van de garagemuur van 14 september 2021.

2.7 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over het verzoek van de uitvoerder om hem foto's van de garagemuur uit 2014 en getuigenverklaringen te verstrekken. De consument vindt het niet nodig om die informatie aan de uitvoerder te verstrekken. Bovendien heeft zij de uitvoerder al foto's uit 2014 toegestuurd maar die foto's zijn kennelijk zoekgeraakt bij de uitvoerder. Het gaat de consument om verwijdering van alle voorwerpen aan haar garagemuur en verwijdering van de tegels die tegen haar garage zijn gelegd.

Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de uitvoerder haar rechtsbijstand verleent voor het geschil met de buren over de verwijdering van alle voorwerpen aan haar garagemuur en de verwijdering van de tegels die tegen haar garagemuur zijn gelegd.

Het verweer

2.9 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 Naar de commissie begrijpt, kan de consument zich niet verenigen met het verzoek van de uitvoerder om hem foto's van de garagemuur uit 2014 en getuigenverklaringen toe te sturen.

3.2 Het staat de uitvoerder vrij om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot het oordeel te komen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het door de consument beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te behalen. Voor de situatie waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is over de juridische haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in de voorwaarden (zie bijlage) en is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak. Dat geschil wordt ter beoordeling voorgelegd aan een door de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten aangewezen onafhankelijke juridische deskundige die een bindend advies uit zal brengen.

3.3 Volgens de uitvoerder heeft hij de consument verzocht om foto's uit 2014 en getuigenverklaringen te verstrekken zodat, mede gelet op de eerdere discussie met de buren in 2014, een volledig beeld kan worden gevormd van de situatie. Hoewel hij nog steeds van mening is dat die informatie nodig is voor een volledig beeld, heeft hij in deze klachtprocedure alsnog aangeboden om de geschillenregeling toe te passen zonder de foto's uit 2014 en zonder getuigenverklaringen. De informatie die de consument aan de uitvoerder heeft verstrekt na de brieven van 12 juli 2021 en 5 augustus 2021 zal wel worden meegenomen in de geschillenregeling.

3.4 De consument heeft, desgevraagd, geen reactie gegeven op het aanbod van de uitvoerder. Evenmin heeft de consument argumenten aangedragen op grond waarvan de uitvoerder haar rechtsbijstand zou moeten verlenen voor het geschil met de buren over de verwijdering van de voorwerpen en de tegels. Nu niet is gesteld en ook niet is gebleken waarom de uitvoerder af zou moeten zien van zijn standpunt over de haalbaarheid en de aanpak van de zaak, beschouwt de commissie de klacht van de consument als afgehandeld.

De uitvoerder is immers bereid om de geschillenregeling toe te passen zonder de gevraagde informatie. De vraag of de uitvoerder de foto's uit 2014 al dan niet heeft ontvangen, is hierdoor niet meer relevant.

3.5 Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst bij haar geschil met de buren over de verwijdering van de voorwerpen en de tegels, dient in ieder geval de geschillenregeling uit de voorwaarden te worden toegepast. De commissie gaat ervan uit dat als de consument nog rechtsbijstand wenst voor haar zaak, zij de uitvoerder kan verzoeken om de geschillenregeling uit de voorwaarden toe te passen en dat de geschillenregeling dan alsnog, met inachtneming van de van toepassing zijnde voorwaarden, wet- en regelgeving, zal worden toegepast.

3.6 De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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 algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit de voorwaarden ABN AMRO Rechtsbijstandverzekering Versie 0319 maart 2019

In het toepasselijke voorwaarden ABN AMRO Rechtsbijstandverzekering Versie 0319 maart 2019 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

6 Wat gebeurt er als een verzekerde het niet eens is met de aanpak van zijn conflict?

ARAG, de advocaat of een andere juridisch specialist bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met de verzekerde. Hiervoor geldt het volgende:

► *Is de verzekerde het niet eens met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan vraagt ARAG aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een onafhankelijke juridische deskundige aan te wijzen die dit op basis van de dan gegeven informatie kan beoordelen. En betaalt de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk:*
- de verzekerde krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijke deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag de verzekerde deze zelf kiezen. Let op: Dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot hiervan;
- de verzekerde krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Is de verzekerde het hier niet mee eens? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.
► *Is de verzekerde het niet eens met juridische stappen die de advocaat of een andere juridische specialist wil nemen? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij hiermee het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.*