Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-491
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen: Verzekeraar, waarbij de rechtsbijstand wordt uitgevoerd door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Uitvoerder
Datum uitspraak	: 10 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De vraag die de Commissie moest beantwoorden was de vraag of Uitvoerder gehouden kon worden om aan Consument een schadevergoeding te betalen van € 8.000,00. De Commissie komt tot het oordeel dat de enkele stelling van Consument dat hij geen vertrouwen meer heeft in Uitvoerder, niet maakt dat hij in plaats van een aanspraak op rechtsbijstand recht op vervangende schadevergoeding van Uitvoerder heeft. Daarbij komt dat Consument desgevraagd zijn schade ook op geen enkele wijze heeft onderbouwd met bewijsstukken.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument en de daarbij behorende stukken, 2) de aanvullende stukken van Uitvoerder van 20 februari 2020, 3) de aanvullende stukken van Consument van 26 februari 2020, 4) het verweerschrift van Uitvoerder, 5) de repliek van Consument, 6) de dupliek van Uitvoerder, 7) de reactie van Consument van 26 maart 2020, 8) de nadere reactie van 29 april 2020 van Consument en 9) de laatste reactie van Uitvoerder van 13 mei 2020.

1.2 De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist en is bindend voor beide partijen

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument heeft op 1 augustus 2019 een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar afgesloten. De uitvoering van deze verzekering heeft Verzekeraar uitbesteed aan Uitvoerder.

Op de verzekering zijn de voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering voor particulieren Versie V2 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing.

2.2 In 2015 heeft Woningstichting [naam woningstichting] (hierna: verhuurder) aan de kozijnen en het balkon van de woning van Consument duivenpinnen geplaatst. Toen Consument op 31 oktober 2019 spullen door de ramen en balkon wilde verplaatsen ondervond hij hinder van de geplaatste duivenpinnen. Consument heeft verhuurder verzocht de duivenpinnen te verwijderen. Verhuurder heeft dit verzoek geweigerd, omdat Consument hiervoor als huurder zelf verantwoordelijk is.

2.3 Op 1 november 2019 heeft Consument melding bij Uitvoerder gemaakt van het geschil met verhuurder over de verwijdering van de duivenpinnen. Uitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen. Consument heeft op 22 november 2019 bij Uitvoerder een klacht ingediend wegens het weigeren van rechtsbijstand.

2.4 Naar aanleiding van de klacht van Consument heeft Uitvoerder telefonisch contact opgenomen met Consument. Bij brief van 25 november 2019 heeft Uitvoerder een toelichting op het ingenomen dekkingsstandpunt gegeven. Als reden voor de afwijzing heeft Uitvoerder toen aangegeven dat de gebeurtenis is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering namelijk in 2015 toen de verhuurder de duivenpinnen heeft geplaatst. Er is geen sprake van een onzekere gebeurtenis. Bij geschillen die voortvloeien uit of verband houden met een gebeurtenis die niet onder de verzekering vallen is op grond van de verzekerings-voorwaarden geen dekking voor het verlenen van rechtsbijstand. Consument kan om deze reden geen beroep doen op de verzekering. Uitvoerder heeft het dossier gesloten.

2.5 Consument is het niet eens is met het standpunt van Uitvoerder en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

2.6 Bij e-mail van 23 maart 2020 aan Kifid heeft Uitvoerder laten weten bij zijn standpunt te blijven. Voor het toekennen van een schadevergoeding is volgens Uitvoerder geen grond, omdat Consument de vordering op geen enkele wijze heeft onderbouwd.

2.7 Op 26 maart 2020 heeft Consument aan Kifid het volgende geschreven:

" Hier geef ik nogmaals waarom DAS rechtsbijstand weer fout bezig is
Als verzekerde hoort DAS rechtsbijstand je rechtsbijstand te geven. Dat heeft DAS niet gedaan.
Omdat ze dat niet willen doen , wil ik een bedrag van 5000 euro."

2.8 Op 23 april 2020 heeft Uitvoerder laten weten alsnog bereid te zijn het verzoek om rechtsbijstand van Consument in behandeling te nemen.

2.9 Consument heeft op 29 april 2020 aan Kifid laten weten dat het wegens gebrek aan vertrouwen in Uitvoerder onmogelijk voor hem is met Uitvoerder te werken en vordert een bedrag aan € 5.000,00. Bij brief van 1 mei 2020 heeft Consument dit bedrag verhoogd naar € 8.000,00.

2.10 Op 13 mei 2020 heeft Uitvoerder een laatste reactie gegeven waarin hij heeft opgemerkt dat Consument geen gebruik wenst te maken van het aanbod van rechtshulpverlening door Uitvoerder. Uitvoerder ziet geen grond voor de vordering tot schadevergoeding en stelt dat de onderbouwing van het bedrag ontbreekt en niet voor vergoeding in aanmerking komt.

De klacht en vordering

2.11 Consument klaagt dat Uitvoerder ten onrechte geweigerd heeft rechtsbijstand te verlenen en vordert daarom een schadevergoeding van € 8.000,00. Consument is nu genoodzaakt zelf een advocaat in te schakelen en daaraan zijn kosten verbonden.

Het verweer

2.12 Uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. Beoordeling

3.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Uitvoerder aan Consument een schadevergoeding van € 8.000,00 dient te betalen.

3.2 De Commissie stelt vast dat Uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand in 2019 heeft geweigerd, maar dat hij in de procedure bij Kifid heeft laten weten alsnog bereid te zijn rechtsbijstand te verlenen. Consument stelt dat hij geen vertrouwen meer heeft in Uitvoerder. Van meet af aan is sprake geweest van een slechte gang van zaken. Consument vordert daarom een schadevergoeding van € 8.000,00. Dit bedrag onderbouwt Consument met de stelling dat hij nu genoodzaakt is zelf een advocaat in te schakelen en hieraan zijn naar mening van Consument kosten verbonden.

3.3 De Commissie oordeelt dat de enkele stelling van Consument dat hij geen vertrouwen meer heeft in Uitvoerder, niet maakt dat hij in plaats van een aanspraak op rechtsbijstand recht op vervangende schadevergoeding van Uitvoerder heeft. De Commissie begrijpt dat er aan de zijde van Consument, in de periode dat zijn verzoek om rechtsbijstand is afgewezen en de toezegging dat alsnog rechtsbijstand wordt verleend, verwarring heeft kunnen ontstaan.

Maar dat op zich geeft Consument nog niet het recht het aanbod van Uitvoerder af te wijzen en schadevergoeding van Uitvoerder te vorderen.

3.4 Daarbij komt dat Consument zijn schadevordering van € 8.000,00 ondanks een verzoek daartoe niet nader heeft onderbouwd met stukken waaruit blijkt dat hij die schade daadwerkelijk heeft geleden of zal lijden. De vordering van Consument zal worden afgewezen. De Commissie gaat er van uit dat Uitvoerder zijn aanbod het verzoek tot rechtsbijstand in behandeling te nemen, gestand zal doen.

4. 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 wanneer 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.