Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-715
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., gevestigd te Goes, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 2 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Voorschot op buitengerechtelijke kosten. Vanwege een letselschadezaak heeft de Vertegenwoordiger van Consument zich tot de verzekeraar van de wederpartij gewend en een voorschot op de buitenrechtelijke kosten gevorderd. Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat de gedeclareerde kosten niet redelijk zijn en heeft daarom slechts een gedeelte vergoed. De Commissie is van oordeel dat Consument moet bewijzen dat de gevorderde bevoorschotting redelijk is en dat hij hierin niet is geslaagd. Vordering afgewezen.

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 namens Consument ingediende klachtformulier; 2) de namens Consument ingediende aanvullende stukken; 3) het verweerschrift van Verzekeraar; 4) de aanvulling daarop van Verzekeraar; 5) de namens Consument ingediende repliek; 6) de namens Consument ingediende aanvulling daarop en 7) de dupliek van Verzekeraar.

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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In verband met een letselschade zaak na een ongeval heeft Consument een vertegenwoordiger, (hierna: 'Vertegenwoordiger') ingeschakeld en is op 1 november 2017 tussen beiden de volgende overeenkomst/machtiging opgesteld en ondertekend:

"*[Consument] als opdrachtgever, machtigt hierbij en komt overeen met [bedrijfsnaam Vertegenwoordiger], het volgende:*

1. *Het opvragen van alle (medische) informatie die [bedrijfsnaam Vertegenwoordiger] nodig vindt voor een optimale behandeling van uw letselschadezaak.*
2. *Het voeren van onderhandelingen met de wederpartij over de hoogte van de schadevergoeding en de afwikkeling van uw letselschadezaak.*
3. *Indien geen overeenstemming met de wederpartij valt te bereiken over erkenning van aansprakelijkheid en/of betaling van schadevergoeding machtigt u [bedrijfsnaam Vertegenwoordiger] voor het (doen) opstarten van een gerechtelijke procedure.*
4. *Het op de (derde)rekening van [bedrijfsnaam Vertegenwoordiger] ontvangen, doorbetalen en zo nodig verrekenen van de aan u toekomende schadevergoeding met de kosten zoals in punt 5 genoemd.*
5. *Het rechtstreeks aan de wederpartij declareren van de buitengerechtelijke kosten die [bedrijfsnaam Vertegenwoordiger] in uw opdracht heeft gemaakt. Deze kosten vangen aan op het moment van het eerste contact tussen u en [bedrijfsnaam Vertegenwoordiger], en zijn gebaseerd op het standaard uurtarief van € 350,00 exclusief 6% kantoorkosten, verschotten en BTW. (…)"*

2.2 Vertegenwoordiger heeft Verzekeraar, als aansprakelijkheidsverzekeraar van de wederpartij van het ongeval, aangeschreven. Verzekeraar heeft de claim in behandeling genomen.

2.3 Bij brief van 15 mei 2019 heeft Vertegenwoordiger bij Verzekeraar voor de periode 28 april 2017 tot en met 15 mei 2019 een factuur van € 15.431,69 ingediend met specificatielijst van de uitgevoerde werkzaamheden en facturen van medische behandelingen. De opgevoerde kosten zijn voor medische behandelingen, reiskosten en voorschotten op de buiten-gerechtelijke kosten.

2.4 Vervolgens is tussen Vertegenwoordiger en Verzekeraar gediscussieerd over de vraag welke voorschotten Verzekeraar in redelijkheid dient te betalen. Verzekeraar heeft een bedrag van € 5.782,54 vergoed, zijnde alle medische kosten en een deel van de opgevoerde buiten-gerechtelijke kosten.

De klacht en vordering

2.5 Consument vordert € 9.717,46, als zijnde het resterende bedrag van de onder 2.3 genoemde factuur. Verzekeraar dient de gehele factuur te betalen omdat hij redelijk moet bevoorschotten en de kosten redelijk zijn. Dit volgt uit het volgende:

- Het uurtarief van Vertegenwoordiger is redelijk. Hij heeft namelijk 20 jaar ervaring in de letselschadepraktijk, de specialistische Grotius opleiding "Personenschade" afgerond en hij is de enige tijdschrijver op zijn kantoor. Daarnaast hebben verschillende rechters in andere procedures geoordeeld dat het uurtarief van Vertegenwoordiger redelijk is.
- De kantoorkosten van 10% zijn ook redelijk omdat Vertegenwoordiger onder andere een antwoordnummer heeft en de kosten vanwege de digitalisering zijn toegenomen.
- De letselschadezaak van Consument is ingewikkeld en Consument heeft veel begeleiding nodig. Verzekeraar moet Consument nemen zoals hij is.
- Vertegenwoordiger heeft bovendien de werkzaamheden doelmatig en efficiënt verricht en het is niet aan hem om dit te bewijzen. Verzekeraar stelt dat hij de door Vertegenwoordiger verrichte werkzaamheden niet goed kan beoordelen. Dat geeft hem echter niet het recht om een groot deel af te boeken op kantoorkosten.
- Verzekeraar neemt ten onrechte een voorschot op de redelijkheidstoets van artikel 6:96 Burgerlijk Wetboek (hierna 'BW'). Die toets dient pas achteraf plaats te vinden. Bij die redelijkheidstoets is overigens de verhouding tussen persoonlijke schade en buitengerechtelijke kosten niet van belang omdat vooraf niet valt in te schatten hoe hoog de persoonlijke schade van het slachtoffer is en omdat alleen maatgevend is of de kosten in redelijkheid zijn gemaakt. Dat Verzekeraar voor het vergoeden van buiten-gerechtelijke kosten verwijst naar zijn eigen beleid is niet redelijk omdat hij dan geen rekening houdt met het niveau van de vertegenwoordiger en dat zaken met een groot belang vaak even bewerkelijk zijn als zaken met een klein belang.
- De werkzaamheden hebben zowel betrekking op kosten ter vaststelling van de schade als kosten ter verkrijging daarvan buiten rechte.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht van Consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Ontbrekende stukken

3.2 Artikel 6:96 lid 2, aanhef en onder b en c Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat buitengerechtelijke kosten ook als vermogensschade kunnen worden beschouwd die voor vergoeding in aanmerking komt voor zover het *redelijke* kosten betreft. Consument moet dus stellen en - bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar – bewijzen dat er sprake is van *redelijke* buitengerechtelijke kosten nu hij zich beroept op een rechtsgevolg. Zie artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Namens Consument is gesteld dat er in het onderhavige geval sprake is van redelijke buitengerechtelijke kosten. Er is door Vertegenwoordiger een specificatielijst van de werkzaamheden overgelegd met daarbij notities dat het om in- of uitgaande communicatie of correspondentie gaat of dat het studie- of voorbereidingswerkzaamheden betreft, zonder verdere uitleg of onderliggende stukken. Verzekeraar heeft dit voldoende gemotiveerd betwist. Verzekeraar heeft de redelijkheid van de kosten betwist door er onder andere op te wijzen dat geen inzicht is gegeven in de gedeclareerde werkzaamheden, waardoor niet kan worden opgemaakt of de verrichte werkzaamheden doelmatig en efficiënt en derhalve redelijk zijn.

3.3 Desgevraagd zijn namens Consument die stukken in de procedure bij Kifid niet overgelegd. Zonder inzicht in de verrichte werkzaamheden of stukken waaruit de complexiteit van de zaak kan worden opgemaakt, kan niet worden vastgesteld of er in dit geval sprake is van redelijke buitengerechtelijke kosten in de zin van artikel 6:96 lid 2, aanhef en onder b of c BW. De Commissie kan niet anders dan de klacht afwijzen nu Consument niet in zijn bewijs is geslaagd en de op hem rustende bewijslast meebrengt dat dit bewijsrisico voor zijn rekening komt. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat de gedeclareerde kosten redelijk zijn. Van ten onrechte vooruitlopen op de dubbele redelijkheidstoets is dus geen sprake.

Staffel Kifid

3.4 De Commissie overweegt ten overvloede dat de gedeclareerde werkzaamheden volgens Consument zowel kosten ter vaststelling van schade als kosten ter verkrijging daarvan buiten rechte betreffen. Kifid hanteert voor deze laatste categorie haar eigen staffel. Toepassing daarvan zou in het onderhavige geval meebrengen dat slechts een fractie van de vergoeding die Verzekeraar reeds heeft verstrekt zou kunnen worden toegewezen. Zie "Vergoedings-regeling buitengerechtelijk incassokosten" op www.kifid.nl onder Reglementen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.