Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0458

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

Klacht ontvangen op	12 mei 2021
Ingediend door	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
Datum uitspraak	13 juni 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Hij heeft geen vertrouwen meer in de uitvoerder en wenst dat de behandeling van de zaak tegen de woningstichting aan een externe advocaat wordt overgedragen. Verder vordert de consument dat de uitvoerder toestemming verleent om een bouwkundig expert in te schakelen. De commissie vindt dat de uitvoerder het standpunt heeft mogen innemen dat op grond van de aanwezige stukken nog onvoldoende vast staat dat sprake is van een conflict. De uitvoerder heeft de consument gewezen op de mogelijkheid om zelf een expertise-onderzoek te laten verrichten. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (1 april 2017) 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 en 4) de reactie daarop van de consument.

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 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, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen. Op de rechtsbijstandverzekering zijn de 'Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2' (verder te noemen de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft op 1 maart 2021 bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil met de woningstichting over vochtproblemen in zijn woning en de wijze waarop de woningstichting hem heeft bejegend.

2.3 De behandelaar, verder te noemen medewerker 1, heeft de zaak met de consument besproken en het gesprek per e-mail van 8 maart 2021 aan de consument bevestigd. Aangezien de woningstichting had aangeboden om vochtmetingen te verrichten in de woning, stelde medewerker 1 voor de uitkomst van dat onderzoek af te wachten.

2.4 Omdat de consument niet tevreden was over het advies van medewerker 1, heeft de uitvoerder de behandeling aan een andere medewerker, verder te noemen medewerker 2, overgedragen.

2.5 De door de woningstichting ingeschakelde deskundige [bedrijf 1] B.V. (verder te noemen [bedrijf 1]) heeft in zijn onderzoeksrapport van 19 april 2021 de vochtproblematiek in de woning omschreven, een aantal maatregelen genoemd en de consument geadviseerd over het verwarmen en het ventileren van de woning. Daarnaast heeft [bedrijf 1] een ander bedrijf, [bedrijf 2] B.V., (verder te noemen [bedrijf 2]) ingeschakeld om een binnenmilieu onderzoek te verrichten. De binnenmilieu adviseur heeft in zijn rapport van 13 april 2021 de concentratie aan schimmelsporen in de lucht en op de oppervlaktes in de woning in kaart gebracht. Verder heeft hij de consument geadviseerd om de woning te allen tijde goed te ventileren en zichtbare schimmelvorming op oppervlaktes te verwijderen.

2.6 Per e-mail van 26 april 2021 heeft de consument medewerker 2 meegedeeld dat hij bij de uitvoerder een klacht zou indienen. De consument had geen vertrouwen meer in een correcte en deskundige afhandeling van zijn dossier. De consument klaagde er onder meer over dat de haalbaarheidstoets, zoals opgenomen in artikel 5.1.3 van de voorwaarden, nog niet was uitgevoerd. Hierdoor kon de consument geen gebruik maken van de geschillenregeling. Gelet op de nalatigheden aan de kant van de uitvoerder, wenste de consument gebruik te kunnen maken van de geschillenregeling dan wel een beroep te doen op zijn recht op vrije advocaatkeuze.

2.7 Een klachtfunctionaris van de uitvoerder heeft vervolgens telefonisch contact opgenomen met de consument om de klacht te bespreken. Volgens de klacht-functionaris moest voor de verdere behandeling van de zaak eerst voldoende vaststaan dat sprake is van een conflict, zoals bepaald in artikel 5.1.2 van de voorwaarden. De klachtfunctionaris heeft de consument aangeboden om de behandeling van het dossier aan een andere medewerker, verder te noemen medewerker 3, over te dragen die gespecialiseerd is in het huurrecht. De klachtfunctionaris heeft de consument de inhoud van het gesprek per e-mail van 30 april 2021 bevestigd.

2.8 Medewerker 3 heeft de consument per e-mail van 3 mei 2021 meegedeeld dat hij de behandeling van de zaak had overgenomen. De consument heeft medewerker 3 dezelfde dag per e-mail meegedeeld welke punten van belang zijn in deze zaak.

2.9 Op 5 mei 2021 heeft medewerker 3 de zaak met de consument besproken. Daarbij is gesproken over de aanpak van de punten in het dossier, namelijk de houding en de bejegening van de woningstichting jegens de consument en de vochtproblematiek in de woning.

2.10 Op 10 mei 2021 heeft de consument opnieuw een klacht bij de uitvoerder ingediend. Ook medewerker 3 heeft volgens de consument nagelaten de zaak op een adequate wijze op te pakken en de belangen van de consument op de juiste wijze te behartigen. De consument stelt dat hij voldoende stukken heeft overgelegd om aan te tonen dat het uitgevoerde onderzoek in zijn woning veel meer vragen heeft opgeroepen dan dat het tot eenduidige conclusies is gekomen. De behandelaar heeft de evaluatie van de consument op het rapport zonder onderbouwing naast zich neergelegd. Aangezien medewerker 3 geen verstand heeft van bouwkundige zaken, ligt het op zijn weg om een externe deskundige in te schakelen. De consument deelde de uitvoerder mee dat hij geen vertrouwen meer heeft in een professionele afhandeling van het dossier.

2.11 De uitvoerder heeft bij brief van 8 juni 2021 als reactie op de klacht van de consument zowel zijn verzoek om de behandeling van de zaak aan een externe advocaat over te dragen als het verzoek om op kosten van de uitvoerder een externe deskundige te mogen inschakelen, afgewezen.

De klacht en vordering

2.12 De consument heeft het vertrouwen in de uitvoerder verloren en vordert dat de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uitbesteedt. Daarnaast vordert de consument dat hij op kosten van de uitvoerder een bouwkundig expert naar eigen keuze mag inschakelen.

2.13 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aangevoerd.

2.14 Het dossier is gedurende een periode van tien weken door 3 medewerkers van de uitvoerder behandeld.

Hoewel de consument substantieel bewijsmateriaal heeft overgelegd, bleek telkens dat de medewerkers het dossier niet of nauwelijks hadden gelezen. De communicatie was eenzijdig en er was geen plan van aanpak opgesteld. Verder is er een gebrek aan juridische sociale communicatieve vaardigheden, zowel in woord als in geschrift. De medewerkers verdraaiden de zaken die besproken werden, handelden onprofessioneel en hanteerden in de dienstverlening en de communicatie richting de consument een ontmoedigingsbeleid.

2.15 De uitvoerder heeft niet voldaan aan zijn verplichting voortvloeiend uit artikel 5.1.3 van de verzekeringsvoorwaarden om een haalbaarheidstoets te verrichten. Als gevolg hiervan heeft de uitvoerder de consument de geschillenregeling onthouden.

2.16 De consument heeft de medewerkers meegedeeld dat hij zich niet kon vinden in de uitkomst van het onderzoek. De uitvoerder heeft de consument hierop voorgesteld om op eigen kosten een deskundige in te schakelen. De gemaakte kosten zouden mogelijk achteraf voor vergoeding in aanmerking komen. De uitvoerder heeft echter onvoldoende toegelicht op grond waarvan de consument deze kosten zou moeten dragen.

Het verweer

2.17 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 toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, als dit het geval is, of de vorderingen van de consument moeten worden toegewezen. De commissie zal hierna ingaan op de vraag of de consument op kosten van de uitvoerder een externe advocaat en/of een bouwkundig expert mag inschakelen.

Nog geen sprake van een conflict

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 tegen de woningstichting en of een actie vervolgens een redelijke kans op succes heeft. De consument kan zich hier niet in vinden en vordert dat de behandeling aan een externe advocaat wordt overgedragen.

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 informatie nodig heeft om vast te kunnen stellen dat sprake is van ernstige gebreken aan de woning en wat de oorzaak daarvan is. De commissie overweegt dat de woningstichting naar aanleiding van de klacht van de consument metingen heeft laten uitvoeren. Uit het rapport van [bedrijf 1] blijkt niet dat sprake is van ernstige gebreken, waarvoor de woningstichting kan worden aangesproken. Zo komt de onderzoeker tot de conclusie dat de hoge luchtvochtigheid, waardoor schimmeluitslag is ontstaan, en de condensatie op het glas bij de raam-kozijnen en/of draaikiepramen voor een groot deel wordt veroorzaakt door onvoldoende ventilatie in de verschillende ruimtes door de consument. De geconstateerde aanslag op de plafondroosters is niet ongebruikelijk en niet extreem gevaarlijk. Ook het rapport van [bedrijf 2] biedt geen steun voor de stelling van de consument. Gelet op de uitkomsten van de onderzoeken en het feit dat onvoldoende duidelijk is of en zo ja, welk(e) verwijt(en) de woningstichting kan/kunnen worden gemaakt, vindt de commissie het niet onredelijk dat de uitvoerder zich beroept op artikel 5.1.2 van de voorwaarden.

3.4 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder van de consument mag verlangen dat hij nadere informatie verstrekt, zoals een expertise-rapport. Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst, moet hij de uitvoerder op grond van artikel 5.1.2 van de voorwaarden de gevraagde informatie verstrekken. De uitvoerder kan vervolgens onderzoeken of rechtsbijstand kan worden verleend (met inachtneming van de voorwaarden). De commissie merkt hierbij op dat de vrijheid om op kosten van de uitvoerder zelf een advocaat te kiezen beperkt is tot de rechtsbijstand in een gerechtelijke en een administratieve procedure.[1]

Artikel 5.1.3 van de voorwaarden speelt nog geen rol

3.5 De consument verwijt de uitvoerder dat hij heeft nagelaten om een haalbaarheids-standpunt, zoals vermeld in artikel 5.1.3 van de voorwaarden, in te nemen. Hierdoor wordt de consument de mogelijkheid van de geschillenregeling, zoals vermeld in artikel 8 van de voorwaarden, ontnomen. De commissie overweegt dat de voorwaarden zo zijn geformuleerd dat eerst de vragen van 5.1.1 en 5.1.2 bevestigend beantwoord moeten worden, voordat de uitvoerder op grond van artikel 5.1.3 met de verzekerde in gesprek gaat over het te bereiken doel en in hoeverre dit volgens de uitvoerder haalbaar is. Nu nog onvoldoende duidelijk is of sprake is van een conflict (artikel 5.1.2), hoeft de vraag van artikel 5.1.3 (nog) niet te worden beantwoord en is een eventueel beroep op de geschillenregeling niet aan de orde. Het verwijt van de consument op dit punt treft dan ook geen doel.

[1] CvB Kifid 2021-0042 overweging 5.18, te vinden op www.kifid.nl.

Inschakelen van externe deskundige

3.6 De consument vordert dat de uitvoerder een bouwkundig expert inschakelt voor een expertise-onderzoek aan de woning. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen en de consument verzocht om zelf een expertiserapport te overleggen. Nu de uitvoerder nog niet is toegekomen aan het verlenen van rechtshulp, omdat de consument hem onvoldoende informatie heeft verstrekt om vast te kunnen stellen of sprake is van een conflict, is de uitvoerder ook niet gehouden om een (externe) deskundige in te schakelen. Onder verwijzing naar artikel 5.1.2 van de voorwaarden heeft de uitvoerder de consument om een expertiserapport verzocht. De commissie begrijpt dat de consument ontevreden is over de uitkomsten van de onderzoeken van [bedrijf 1] en [bedrijf 2] en dat hij graag een deskundige wil inschakelen om nogmaals onderzoek te verrichten. Het is echter aan de consument om hiervoor te zorgen en de uitvoerder de verzochte informatie te verstrekken. Dat de medewerkers van de uitvoerder niet over de expertise beschikken om de overgelegde rapporten inhoudelijk te beoordelen, maakt dit niet anders. De kosten voor het verrichten van een expertise-onderzoek komen dan ook voor rekening van de consument. De uitvoerder heeft de consument overigens meegedeeld dat hij de gemaakte kosten terugkrijgt als de expert tot het oordeel komt dat het standpunt van de consument juist is.

Verdere klachten over de medewerkers van de uitvoerder

3.7 De consument heeft nog aangevoerd dat de medewerkers van de uitvoerder – kort samengevat – onprofessioneel hebben gehandeld en dat hun juridische sociale communicatieve vaardigheden ondermaats is. Naar het oordeel van de commissie bieden de stukken uit het dossier geen steun voor deze stelling van de consument. De consument heeft zijn verwijten op dit punt ook niet nader onderbouwd.

Conclusie

3.8 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 tekort-geschoten. De uitvoerder mocht het verzoek van de consument, om een externe advocaat en een bouwkundig expert in te schakelen, afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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.

8. Geschillenregeling

Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen.

Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen dan de juridische aanpak of de juridische beoordeling van de redelijke kans geldt de geschillenregeling niet.