Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-821
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. L. van Berkum, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen 'Aangeslotene', waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Rechtsbijstand, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'Uitvoerder'
Datum uitspraak	: 21 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een geschil met een transportbedrijf over de levering van goederen uit het buitenland. Uitvoerder draagt de behandeling van de zaak over aan een externe advocaat. Consument klaagt over Uitvoerder en de advocaat. Uitvoerder heeft Consument de mogelijkheid geboden een andere advocaat voor de verdere behandeling uit te kiezen. Hiervan heeft Consument geen gebruik gemaakt. De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder de verzochte rechtsbijstand op correcte wijze heeft verleend. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de bijbehorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende brief van Consument van 4 juni 2018;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij brief van 18 november 2015 aan Uitvoerder een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering gedaan, inzake een geschil met een transportbedrijf in Spanje over de transport van een partij goederen vanuit Spanje, via Engeland, naar België. De stiefzus van Consument, die samen met haar moeder en de vader van Consument in Spanje woonachtig is, heeft de verhuizing van de goederen met het transportbedrijf geregeld. Consument heeft (een deel van) de transportkosten betaald. Consument heeft bij de levering van de goederen in België geconstateerd dat niet alle dozen waren geleverd en dat diverse goederen waren beschadigd. Consument heeft hierop het transportbedrijf voor de ontstane schade aansprakelijk gesteld. Het transportbedrijf heeft hierop de zaak bij zijn aansprakelijkheidsverzekeraar (verder te noemen 'de Verzekeraar') gemeld.

2.2 Uitvoerder heeft bij brief van 22 november 2015 de ontvangst van de claim van Consument bevestigd. Na ontvangst van aanvullende stukken van Consument, heeft Uitvoerder Consument per e-mailbericht van 18 februari 2016 geïnformeerd dat hij op dat moment nog geen uitsluitsel over de dekking en de juridische positie kon geven. Bij brief van 10 maart 2016 heeft Uitvoerder Consument erop gewezen dat uit de stukken is gebleken dat niet hij maar zijn stiefzus de overeenkomst met het transportbedrijf had gesloten. Aangezien zijn stiefzus niet onder de kring van verzekerden viel, kon Uitvoerder hierin geen actie ondernemen. Voor wat betreft de goederen die van Consument zouden zijn, wenste Uitvoerder nadere informatie te ontvangen, omdat uit de stukken onvoldoende duidelijk bleek om welke goederen het ging en of Consument ook de eigenaar van de goederen was. Consument heeft hierop per e-mailbericht van 11 maart 2016 gereageerd en Uitvoerder medegedeeld dat alle getransporteerde goederen van hem waren, dat hij de verhuiskosten had betaald en dat hij wel degelijk de opdrachtgever van de verhuizing was.

2.3 Uitvoerder heeft de door de Verzekeraar inschakelde schade-expert bij brief van 5 april 2016 verzocht om hem binnen 21 dagen te informeren over de stand van zaken. Bij brief van 11 april 2016 heeft Uitvoerder het transportbedrijf eveneens geschreven met hetzelfde verzoek. Het transportbedrijf heeft Uitvoerder per e-mailbericht van 12 april 2016 medegedeeld dat richting Uitvoerder geen mededelingen over de schadeclaim zouden worden gedaan, omdat de stiefzus van Consument de cliënt was en niet Consument. De schade-expert heeft Uitvoerder als reactie op zijn verzoek om informatie verwezen naar het opgestelde expertiserapport en de verdere afhandeling van de kwestie door de Verzekeraar.

2.4 Uitvoerder heeft Consument bij brief van 14 april 2016 uitgenodigd voor een gesprek op 21 april 2016.

Naar aanleiding van het gesprek heeft Uitvoerder Consument per e-mail het volgende bericht:

"Ter onderbouwing van uw standpunt dient er nader bewijs geleverd te worden voor het feit dat:
- *het uw goederen zijn die zijn verdwenen of beschadigd; en die*
- *bovendien onderdeel waren van het transport.*

Daarnaast zult u uw schade nader moeten kunnen onderbouwen. In dat kader verzoek ik u om alles wat u aan foto's heeft gemaakt toe te sturen. (…)"

2.5 Per e-mailbericht van 24 mei 2016 heeft Uitvoerder Consument het volgende geschreven:

"Het is mij niet bekend waarvoor u mij graag wilde spreken. Desondanks wil ik u er nogmaals op wijzen dat ik vooralsnog niets voor u kan doen in deze zaak. Dit omdat ik nog steeds in afwachting ben van de onderliggende stukken zoals besproken tijdens uw bezoek bij mij op kantoor. Hierover heb ik u die dag (21 april) ook een mail gestuurd. Op 12 mei heb ik u hier nogmaals aan herinnerd. Van u begreep ik dat deze stukken spoedig zullen worden toegezonden."

2.6 Bij brief van 7 juni 2016 heeft Uitvoerder Consument als volgt geïnformeerd:

"Allereerst bevestig ik de goede ontvangst van uw e-mailberichten inclusief bijlagen. In de bijlage tref ik een document aan over de schenking van 'collectiestukken' van de heer [vader van Consument] aan u en de overname van 'collectiestukken en antieke meubelen en beelden, schilderijen' van [de stiefzus van Consument] aan u. Ook tref ik een document aan met een lijst van goederen die toevertrouwd worden aan de winkel, doch dit betreft een lege lijst.

Uit uw diverse mails begrijp ik dat er buiten deze documenten geen verdere stukken zijn ter onderbouwing van uw standpunt en de schade. Dit verbaast mij enigszins aangezien u tijdens ons gesprek bij mij op kantoor aangaf dat u een heel dossier heeft en dat u dit zou toesturen. Voor de goede orde, het zou gaan om een lijst met beschrijving van goederen die op transport zijn gegaan en foto's van de ingepakte dozen. En daarnaast aankoopnota's van de betreffende (vermiste) zaken en hersteloffertes voor de beschadigde zaken.

Dit is echt van groot belang om uw juridische standpunt nader te kunnen onderbouwen. (…) Om verdere stappen te zetten in deze kwestie zullen we zoveel mogelijk objectief bewijs moeten verzamelen voor uw standpunt. Zonder (voldoende) bewijs zal het lastig, zo niet onmogelijk worden om uw schade uiteindelijk te kunnen verhalen. Houdt u hier rekening mee. (…)

Ik zal de kwestie voorleggen aan een jurist met kennis van het Spaanse recht. Aangezien het Spaanse recht van toepassing is, kan ik deze kwestie namelijk niet voor u verder behandelen.

In beginsel zal deze jurist worden gevraagd om een procesadvies te geven op basis van alle stukken in het dossier. Dat wil zeggen dat hij/zij de mogelijkheden nagaat om de door u geleden en gevorderde schade met succes te kunnen verhalen op het verhuisbedrijf.

Indien er voldoende mogelijkheden zijn zal er opdracht worden gegeven om tot inhoudelijke behandeling van de zaak over te gaan. (…)
Mocht de jurist echter van mening zijn dat er onvoldoende mogelijkheden zijn (bijvoorbeeld door het ontbreken van bewijs op essentiële punten), dan zal uw zaak niet verder behandeld kunnen worden. In dat geval zal de rechtsbijstand op grond van de polisvoorwaarden worden gestaakt."

2.7 De door Uitvoerder ingeschakelde advocaat in Spanje (verder te noemen 'de Advocaat') heeft per e-mailbericht van 12 juli 2016 aan Uitvoerder zijn visie op de zaak gegeven, waarbij hij tot de volgende conclusie is gekomen:

"De zaak is zeer gecompliceerd, vooraf door het ontbreken van duidelijkheid over veel feiten. Belangrijkste vragen zijn: was er een aanvullende verzekering, zo ja voor welk bedrag, en staat vast welke goederen zijn aangeboden ter vervoer en welke waarde die goederen vertegenwoordigden? Pas als die duidelijkheid er is kunnen conclusies worden getrokken over de rechtspositie van verzekerde(n) en over de kans op succes in een procedure tegen [de verzekeraar van het transportbedrijf] en haar verzekeraar. Het lijkt me goed als ik, met uw goedvinden eens rechtstreeks contact opneem met [Consument]. Indien dat akkoord is zou ik u willen vragen mij zijn telefoonnummer(s) te doen toekomen."

De advocaat heeft hierop telefonisch contact met Consument opgenomen en de kwestie besproken.

2.8 De Verzekeraar heeft ter vaststelling van de schade van Consument een tweede expertise-bureau ingeschakeld. Dit in Nederland gevestigde bureau heeft op 21 juli 2016 een 'preliminary report of survey' aan de Verzekeraar verstrekt. Het rapport is ook aan Uitvoerder verstrekt. Naar aanleiding van dit rapport heeft de Advocaat Consument mede-gedeeld dat een vervolgrapport van de tweede schade-expert essentieel zou zijn om deze zaak tot stellige uitspraken over de rechtspositie van Consument te kunnen komen.

2.9 Per e-mailbericht van 30 augustus 2016 heeft de Advocaat Uitvoerder medegedeeld dat hij voornemens was met de tweede schade-expert in september 2016 het transportbedrijf te bezoeken teneinde meer duidelijkheid over de kwestie te krijgen.

2.10 De Advocaat en de deskundige hebben samen op 27 oktober 2016 zowel het transport-bedrijf als de vader en de stiefzus van Consument bezocht.

Dit bezoek heeft ertoe geleid dat de Advocaat per e-mailbericht van 21 december 2016 op een aantal punten van zijn eerdere advies van 12 juli 2016 is teruggekomen. Zo is de Advocaat tot de conclusie gekomen dat er geen aanvullende verzekering is afgesloten, waardoor de aansprakelijkheid van het transportbedrijf beperkt is. Verder geldt de stiefzus van Consument als opdrachtgever van de verhuizing van de goederen en is het volgens de

Advocaat maar zeer de vraag of uiteindelijk overtuigend bewijs kan worden overgelegd van de door Consument gestelde verliezen en beschadigingen.
De Advocaat adviseerde Uitvoerder om de tijdens het bezoek gemaakte foto's van onder meer de geopende dozen aan Consument voor te leggen. Daarnaast stelde de Advocaat voor om met de Verzekeraar in contact te treden om de mogelijkheden van een schikking verder af te tasten. Er waren namelijk volgens hem enerzijds argumenten die voor aansprakelijkheid van de vervoerder zouden pleiten maar anderzijds ook goede argumenten aan de kant van de Verzekeraar om aansprakelijkheid af te wijzen en om met name vraagtekens te plaatsen bij de geloofwaardigheid van de hoogte van de claim van Consument. De Advocaat heeft Consument op 24 januari 2017 het tweede advies van Uitvoerder gezonden.

2.11 Consument heeft op 30 januari 2017 bij Uitvoerder zijn onvrede over zowel de Advocaat als Uitvoerder geuit. Uitvoerder heeft bij brief van 6 februari 2017 erkend dat hij Consument niet over de meest relevante ontwikkelingen betreffende de uitvoering van het voorgenomen plan van aanpak door de Advocaat heeft geïnformeerd en hem daarvoor zijn excuses aangeboden. Verder stelt Uitvoerder dat hij niet voor het handelen van de Advocaat kan worden aangesproken nu het dossier aan een externe advocaat is uitbesteed. Uitvoerder heeft Consument gewezen op de mogelijkheid de kwestie aan Kifid voor te leggen. Consument heeft zich per e-mailbericht van 1 april 2017 rechtstreeks tot de Advocaat gewend en zijn beklag gedaan over onder meer de conclusies van de Advocaat, het feit dat de Advocaat en de schade-expert de resterende dozen met goederen hadden geopend en dat de Advocaat slecht bereikbaar zou zijn. De Advocaat heeft per e-mailbericht van 3 april 2017 op de klacht gereageerd en Consument nogmaals verzocht om op het advies van 21 december 2016 in te gaan teneinde vooruitgang in de zaak te boeken.

2.12 Gelet op de door Consument geuite onvrede over de Advocaat, heeft Uitvoerder Consument bij brief van 23 mei 2017 aangeboden de behandeling van het dossier aan een andere door Consument aan te wijzen advocaat over te dragen. Consument heeft van deze mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

2.13 De Advocaat heeft Consument per e-mail van 4 oktober 2018 als volgt bericht:

"(…) Ik wijs u erop dat ik van u nooit een inhoudelijke reactie (laat staan antwoorden op de gestelde vragen) heb gekregen op mijn email van 3 april 2017 noch op mijn uitgebreide advies in deze zaak van 21 december 2016 aan Das, waarvan destijds een kopie aan u is verzonden. (…)

Ik verzoek u mij alsnog uw inhoudelijke reactie en antwoorden op alle gestelde vragen te doen toekomen. Indien een en ander niet uiterlijk op 15 oktober a.s. wordt ontvangen, zullen zowel Das Rechtsbijstand als ikzelf genoodzaakt zijn het dossier te sluiten."

Consument heeft als reactie hierop per e-mail van 5 oktober 2018 nogmaals zijn ongenoegen over het optreden en het advies van 21 december 2016 van de advocaat geuit.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert dat Uitvoerder verdere rechtsbijstand verleent door ervoor te zorgen dat de goederen die zich nog in Spanje en Engeland bevinden alsnog aan Consument worden geleverd. Daarnaast dient de Advocaat de door Consument gestelde schade van € 250.000,00 op het transportbedrijf te verhalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Uitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Uitvoerder heeft de zaak te lang onder zich alvorens de behandeling van de zaak aan een externe advocaat over te dragen. Als vervolgens een geschil tussen de Advocaat en Consument ontstaat, geeft Uitvoerder niet thuis en laat hij Consument zitten. Uitvoerder zou Consument hierin juist moeten bijstaan.
- De Advocaat is nooit bereikbaar. Verder stelt de Advocaat dat het budget bijna op is, terwijl hij bijna niks heeft gedaan. Uitvoerder heeft de kosten voldaan zonder de hoogte van de kosten eerst bij Consument te verifiëren.
- Uitvoerder heeft Consument bij de behandeling van de zaak volledig genegeerd en weigert ook met Consument in gesprek te gaan of samen naar een oplossing te zoeken.
- Consument mag van Uitvoerder geen nieuwe zaken melden, terwijl dit volgens de Aangeslotene wel is toegestaan.

Verweer van Uitvoerder

3.3. Uitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die in deze kwestie centraal staat is of Uitvoerder jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstand-verzekering.

De in dat kader door Consument geformuleerde klachten vallen in een aantal onderdelen uiteen:

1. <u>De behandeling van de zaak is te laat aan een externe advocaat overgedragen</u>
   Uitvoerder heeft op 22 november 2015 het verzoek om rechtsbijstand van Consument d.d. 18 november 2015 ontvangen.
   Uit de tussen Consument en Uitvoerder in december 2015 en januari 2016 gevoerde correspondentie blijkt dat Uitvoerder in afwachting was van aanvullende stukken van Consument voordat een standpunt ten aanzien van de rechtspositie kon worden ingenomen. Na ontvangst van de aanvullende stukken in februari 2016, heeft Uitvoerder Consument in maart 2016 geïnformeerd over het voornemen om het transportbedrijf, na de ontvangst van aanvullende informatie van Consument, aan te schrijven. Aangezien dit niet tot het gewenste resultaat heeft geleid, heeft Uitvoerder Consument bij brief van 7 juni 2016 medegedeeld dat hij de behandeling van de zaak aan een jurist met kennis van het Spaanse recht zou overdragen. Naar het oordeel van de Commissie heeft Uitvoerder hiermee de behandeling van de zaak niet te lang onder zich gehouden. Dat de behandeling van de zaak ruim een half jaar na de melding aan een externe advocaat in Spanje is overgedragen, vindt vooral zijn oorzaak in het feit dat Uitvoerder in afwachting was van aanvullende informatie van Consument, alvorens een standpunt in de kwestie te kunnen innemen. Daarnaast heeft Uitvoerder in april 2016 nog een poging gedaan de kwestie op te lossen door het transportbedrijf aan te schrijven.

2. <u>De Advocaat heeft bijna niks gedaan en is moeilijk bereikbaar</u>
   De Advocaat heeft na ontvangst van de opdracht de stukken bestudeerd en op 12 juli 2016 een uitgebreid advies opgesteld, waarin hij Uitvoerder wees op een aantal vragen die beantwoording behoefden en waarvoor hij het telefoonnummer van Consument wenste, zodat hij hierover rechtstreeks in contact met Consument kon treden. De Advocaat heeft vervolgens met de schade-expert zowel het transportbedrijf als de vader en de stiefzus van Consument bezocht om te proberen duidelijkheid te krijgen. Consument heeft zijn ongenoegen over het optreden van de Advocaat pas geuit na het advies van de Advocaat van 21 december 2016 en de ontvangst van de foto's in maart 2017. De Advocaat heeft zelf per e-mailbericht van 3 april 2017 betwist dat hij niet bereikbaar was en daarnaast Consument medegedeeld dat het openen van de dozen nodig was met het oog op de waarheidsvinding in de zaak. Naar het oordeel van de Commissie is onvoldoende gebleken dat de Advocaat moeilijk bereikbaar was.
   Daarnaast kan uit de stukken van het dossier worden opgemaakt dat de Advocaat in het kader van de behandeling van de zaak diverse werkzaamheden heeft verricht. De stelling van Consument dat de Advocaat "bijna niks heeft gedaan", volgt de Commissie dan ook niet.

Voor zover Consument stelt dat Uitvoerder hem na het ontstaan van het geschil met de Advocaat "heeft laten zitten", overweegt de Commissie dat Uitvoerder Consument heeft aangeboden de behandeling van de zaak aan een andere door Consument te kiezen advocaat over te dragen. Nu Consument hiervan geen gebruik heeft gemaakt, kan niet worden gesteld dat Uitvoerder op dit punt jegens Consument is tekortgeschoten. Ten aanzien van het kostenverloop, heeft Uitvoerder Consument bij brieven van 30 september 2016, 28 februari en 23 mei 2017 in kennis gesteld van het kostenmaximum en het verloop van de betaalde kosten.
Dat Consument deze brieven heeft ontvangen staat niet ter discussie. Voor zover Consument zich niet kon vinden in de betaling van de declaraties en het resterende kostenmaximum, lag het op zijn weg zich hiervoor tot Uitvoerder te wenden.

3. <u>Uitvoerder heeft Consument volledig genegeerd en weigert om samen tot een oplossing te komen</u>
Uit de stukken in het dossier blijkt dat Uitvoerder en Consument veelvuldig, zowel telefonisch als schriftelijk, met elkaar over de zaak hebben gecorrespondeerd. Consument is ook voor een persoonlijk overleg bij Uitvoerder op kantoor geweest. Het is de Commissie dan ook niet duidelijk wanneer Uitvoerder Consument zou hebben genegeerd. Consument heeft zijn stelling ook niet nader onderbouwd. Voor wat betreft het verwijt van Consument dat Uitvoerder niet bereid zou zijn om naar oplossingen te zoeken, overweegt de Commissie dat onvoldoende duidelijk is op welk(e) geschil(len) Consument doelt. Wel stelt de Commissie vast dat Uitvoerder tijdens de zitting bij Kifid voorstellen ter oplossing van het geschil heeft gedaan, die voor Consument echter niet aanvaardbaar waren. Na de zitting heeft Consument voorgesteld om nogmaals met Uitvoerder een persoonlijk gesprek te voeren. Hoewel Uitvoerder zich bereid toonde met Consument in gesprek te gaan, heeft dit gesprek niet meer plaatsgevonden.
Voor zover het verwijt op dit punt betrekking mocht hebben op het optreden van de Advocaat, overweegt de Commissie dat Uitvoerder als oplossing heeft aangeboden de behandeling aan een andere door Consument aan te wijzen advocaat over te dragen.

4. <u>Consument mag geen nieuwe zaken meer melden</u>
Uitvoerder heeft Kifid bij brief van 5 december 2018 medegedeeld dat hij enkel namens Aangeslotene de rechtsbijstand uitvoert. Als Consument tijdens de looptijd van de verzekering een nieuw verzoek om rechtsbijstand indient en dat verzoek onder de dekking van de verzekeringsvoorwaarden kan worden gebracht, dan zal Uitvoerder aan Consument de verzochte rechtsbijstand verlenen. Gelet op deze toezegging van Uitvoerder valt niet in te zien wat haar op dit onderdeel kan worden verweten.

4.2 Hoewel de Commissie begrijpt dat het voor Consument vervelend is dat goederen bij de transport zijn beschadigd en dat niet alle goederen zijn getransporteerd, kan het hiervoor overwogene niet tot de conclusie leiden dat Uitvoerder, op grond van de wijze waarop de verzochte rechtsbijstand is uitgevoerd, jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten. De Commissie begrijpt ook dat het doel dat Consument met het indienen van de klacht bij Kifid voor ogen heeft, ziet op de levering van de resterende goederen en het verhalen van de geleden schade. In dat kader heeft de Advocaat Consument in zijn advies van 21 december 2016 een aantal vragen gesteld. Het had op de weg van Consument gelegen hieraan zijn medewerking te verlenen en op de door de Advocaat gestelde vragen in te gaan. Voor zover Consument het niet eens was met de visie van de Advocaat, heeft hij gebruik kunnen maken van de door Uitvoerder geboden mogelijkheid om de behandeling van de zaak aan een andere door Consument aan te wijzen advocaat over te dragen. Van deze mogelijkheid heeft Consument echter geen gebruik gemaakt. Het hiervoor overwogene leidt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.