Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0413

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

Datum uitspraak	14 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft in 2006 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor haar geschil met haar boven- en benedenburen over geluidsoverlast. De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak aan externe advocaten overgedragen. De consument klaagt over het staken van de rechtsbijstand in 2009. Naar het oordeel van de commissie mocht de uitvoerder de rechtshulp die betrekking heeft op het geschil met de boven- en benedenburen over geluidsoverlast in 2009 staken. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrieven van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de aanvullende stukken van de consument en 5) de stukken van de consument die tijdens de hoorzitting zijn overgelegd.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder was aanwezig mr. [naam 1], advocaat.

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 bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden PRB - a 2006.

2.2 De consument heeft een koopwoning in een appartementencomplex. In september 2006 heeft de consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met haar boven- en benedenburen over de door haar ondervonden geluidsoverlast van de woongeluiden van de buren zoals onder meer praten, geluid van de televisie en geluids-apparatuur.

2.3 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een externe advocaat (hierna: advocaat 1) ingeschakeld voor de behandeling van de zaak.

2.4 Na een contactgeluidmeting van TNO van de vloeren van de boven- en benedenburen met als uitkomst dat de vloerafwerkingen voldoen aan het Bouwbesluit uit 2001, heeft advocaat 1 in januari 2009 het standpunt ingenomen dat er te weinig aanknopingspunten zijn om in rechte met succes een vordering op basis van onrechtmatige hinder in te stellen.

2.5 Tussen de consument en advocaat 1 is een verschil van mening ontstaan over de haalbaarheid van de zaak. Het meningsverschil is voorgelegd aan een bindend adviseur die partijen op grond van de geschillenregeling uit de voorwaarden hebben ingeschakeld. In zijn bindend advies van 10 juli 2009 heeft de bindend adviseur geoordeeld dat in een eventuele procedure geen succes is te behalen.

2.6 Omstreeks april 2019 heeft de consument zich opnieuw bij de uitvoerder gemeld met onder meer een afschrift van het vonnis van de kantonrechter van 25 januari 2019. Uit het vonnis is af te leiden dat de consument een procedure is gestart tegen haar bovenburen en dat de kantonrechter de vorderingen van de consument heeft afgewezen.

2.7 De uitvoerder heeft de consument op 11 april 2019 laten weten dat, ondanks dat de dekking voor de zaak eerder was beëindigd vanwege het ontbreken van een redelijke slagingskans, hij uit coulance bereid is rechtshulp toe te kennen voor het hoger beroep. In het bericht staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Uit coulance is Stichting Achmea Rechtsbijstand toch bereid u bij te laten staan in het hoger beroep*
> *(...)*
> *We wijken van de polisvoorwaarden af en laten uw zaak over de vloer uit coulance behandelen. Dat betekent ook dat een eventuele deskundige die benoemd kan gaan worden door de rechter, voor u wordt vergoed.*

De dekking in de zaak over de vloer stopt na het hoger beroep

Het geschil dat u hebt met [naam van de bovenburen] is veelomvattend. Ik wil u berichten dat het hoger beroep het laatste is wat we voor u kunnen doen. Ik hoop echt van harte dat het hoger beroep u gaat helpen in een oplossing met de heer [naam van de bovenburen]. Verdere geschillen met de heer [naam van de bovenburen] die zijn terug te voeren op het geschil met de vloer zien wij als één gebeurtenis en nemen wij niet in behandeling.

Mijn collega neemt contact op met mr. [naam advocaat 2] om afspraken te maken over de behandeling

U wilt een eigen advocaat inschakelen. U wilt mr. [naam advocaat 2] van [naam advocatenkantoor]. Wij zullen uw advocaat bellen en afspraken met haar maken.
(...)"

2.8 Bij arrest van 20 september 2022 heeft het gerechtshof Den Haag het vonnis van 25 januari 2019 bekrachtigd en de vorderingen van de consument afgewezen.

2.9 Omstreeks 15 december 2022 heeft een andere advocaat (hierna: advocaat 3) een negatief cassatieadvies uitgebracht aan de consument. Advocaat 3 laat de consument weten dat hij geen cassatieberoep in gaat stellen omdat hij niet verwacht dat er een kans van slagen is.

2.10 In de e-mail van de uitvoerder aan de consument van 27 december 2022 staat voor zover relevant:

"(...)
Wij ontvangen graag de factuur voor het cassatieadvies

Na ontvangst zullen wij de redelijk gemaakte kosten aan u overmaken overeenkomstig ons aanbod van 22 december jl.

Uw kostenmaximum is zo goed als bereikt

Ik verwijs u hiervoor naar de e-mail van 31 mei 2021 welke ik gemakshalve toevoeg.

Uw dossier zal ik sluiten

In het geval u een nieuw geschil heeft welke nog niet in behandeling is geweest (u noemt een geschil met de gemeente) dan kunt u ons hierover berichten. Wij zullen uw verzoek dan beoordelen. Wat betreft uw geschil met [naam van de bovenburen] over de conformiteit van hun vloer stopt de dekking met het arrest van 20 september 2022. Het Hof heeft immers geoordeeld dat de vloerbedekking voldoet aan de vereisten.
(...)"

2.11 Hierna heeft de consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met de onderburen over de geluidsoverlast die zij ondervindt van onder meer het ventilatiesysteem en de pomp(en). De uitvoerder heeft die zaak in behandeling genomen en in die zaak hebben partijen ook de geschillenregeling toegepast. Anders dan in de zaak in 2009, was de uitkomst van de geschillenregeling in deze zaak positief voor de consument. Hierna heeft de uitvoerder de behandeling van die zaak tegen de onderburen, over de door de consument ondervonden geluidsoverlast van onder meer het ventilatiesysteem en de pomp(en), uitbesteed aan een externe advocaat (hierna: advocaat 4).

De klacht en vordering

2.12 De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat haar klacht niet gaat over het kostenmaximum. Haar klacht gaat over de beslissing van de uitvoerder om de rechtshulp voor haar zaak tegen de boven- en benedenburen in 2009 te staken. Dit was volgens de consument een onterechte beslissing die is genomen op basis van het onjuiste standpunt dat er sprake is van één gebeurtenis. De uitvoerder heeft in 2009 deze reden niet aan de consument bekend gemaakt. Pas in 2019 werd het voor de consument duidelijk dat de uitvoerder het staken van de rechtshulp had gebaseerd op het standpunt dat er sprake is van één gebeurtenis. Er is geen sprake van één gebeurtenis maar van twee gebeurtenissen. De beslissing van de uitvoerder om de rechtshulp in 2009 te staken vanwege het ontbreken van een redelijke kans van slagen was fake. De consument vordert erkenning van de onrechtmatige afwijzing in 2009 en de erkenning van twee onafhankelijke gebeurtenissen vanaf 2009. Hierover dienen ook de gemeente, de Vereniging van Eigenaren, de politie en de buren geïnformeerd te worden. Naar de commissie begrijpt, vordert de consument dat de uitvoerder de rechtshulp voor het in 2006 gemelde geschil hervat en dat haar schade, die door de onterechte afwijzing in 2009 is ontstaan, wordt vergoed. Haar schade komt volgens de consument neer op een bedrag van € 962.000,- dat onder meer bestaat uit derving van woongenot, derving van inkomsten en diverse (proces)kosten die de consument heeft moeten maken. De consument vordert hierover ook de wettelijke rente vanaf 30 september 2009.

Het verweer

2.13 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

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De uitvoerder voert aan dat de klacht van de consument op grond van vraag 3 onder 5 van het reglement niet behandeld kan worden omdat hij afspraken met de consument heeft gemaakt om de klacht definitief op te lossen.

De uitvoerder verwijst in dit verband naar de coulance die hij in 2019 heeft verleend voor het geschil met de bovenburen. Uit het feit dat er coulance is verleend kan niet zonder meer worden afgeleid dat partijen afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen. De uitvoerder heeft zijn standpunt niet nader onderbouwd. Daarnaast heeft de commissie geen aanknopingspunten kunnen vinden dat er afspraken zijn gemaakt om de klacht definitief op te lossen. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is en dat de commissie de klacht van de consument inhoudelijk zal beoordelen.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 Voordat de commissie zal ingaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, acht de commissie allereerst het volgende van belang. Het te beoordelen geschil heeft geleid tot een omvangrijk dossier. De consument heeft veel feiten en omstandigheden genoemd die, zo begrijpt de commissie, belangrijk voor haar zijn en veel impact hebben op haar leven. De commissie heeft hier kennis van genomen. De commissie onderzoekt en beslist een klacht op basis van hetgeen partijen in de procedure hebben gesteld. Dit houdt in dat de commissie geen beslissing kan nemen over stellingen waarover een van de partijen zich niet heeft kunnen uitlaten. Voor de consument betekent dit dat zij duidelijk moet aangeven wat haar klacht is, op basis van welke feiten zij klaagt en wat volgens haar de consequenties moeten zijn op het moment dat de klacht door de commissie gegrond wordt bevonden. De commissie is het met de uitvoerder eens dat de wijze waarop de consument haar klacht schriftelijk heeft omschreven voor het grootste gedeelte zodanig onduidelijk is, dat van de uitvoerder in alle redelijkheid niet kan worden verwacht dat hij daarop inhoudelijk reageert.[1] De commissie heeft ter zitting geprobeerd de klacht van de consument duidelijk te krijgen. Omdat zij ter zitting niet altijd begrijpelijke antwoorden heeft gekregen, zal de commissie zich moeten beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de uitvoerder de rechtshulp voor het geschil met de boven- en benedenburen over de geluidsoverlast in 2009 terecht heeft gestaakt.

3.3 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de rechtshulp in 2009 heeft mogen staken. Uit artikel 3.1 lid 2 van de voorwaarden blijkt dat rechtshulp wordt verleend indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken en uit artikel 7.2 van de voorwaarden volgt dat een verzekerde een beroep kan doen op de geschillenregeling in de situatie dat de consument het niet eens is met het standpunt van (een netwerkadvocaat van) de uitvoerder over de haalbaarheid of de juridische aanpak van een zaak. Het meningsverschil kan dan ter beoordeling worden voorgelegd aan een bindend adviseur. Het oordeel van de bindend adviseur is voor beide partijen bindend. In dit geval hebben partijen de geschillenregeling toegepast en een bindend adviseur heeft op 10 juli 2009 een bindend advies uitgebracht met een negatieve uitkomst voor de consument.

[1] Vergelijk ook GC Kifid 2023-0285, te vinden op www.kifid.nl.

3.4 De beslissing die voortvloeit uit de geschillenregeling heeft het karakter van een vaststellingsovereenkomst, zoals neergelegd in artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW), waarvan de tekst is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Het bindend advies van de bindend adviseur is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en advocaat 1 over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak.[2] In beginsel zijn partijen gebonden aan deze beslissing, tenzij gebondenheid aan die beslissing in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit staat in artikel 7:904 BW.

3.5 Door de Hoge Raad is bepaald dat voor het oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat partijen aan de beslissing worden gebonden, is vereist dat sprake is van ernstige gebreken in deze beslissing.[3] Deze toetsing heeft een marginaal karakter, dat wil zeggen dat de toetsing een beperkte reikwijdte heeft. De commissie beoordeelt alleen of de beslissing op de juiste wijze tot stand is gekomen en of de grenzen waarbinnen redelijk denkende mensen van mening kunnen verschillen, niet zijn overschreden. Het ligt daarbij op de weg van de consument om gemotiveerd te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen dat sprake is van een of meerdere ernstige gebreken in de inhoud of de wijze van totstandkoming van het bindend advies.

3.6 Niet gesteld en ook niet is gebleken dat er ernstige gebreken kleven aan het bindend advies van 10 juli 2009. De commissie is daarom van oordeel dat gebondenheid van de consument aan de inhoud van het bindend advies niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Tegen deze achtergrond mocht de uitvoerder de rechtshulp die betrekking heeft op het geschil met de boven- en benedenburen over de geluidsoverlast in 2009 staken. De consument heeft nadien zelf de zaak voortgezet en op 25 januari 2019 een voor haar negatief vonnis behaald. De uitvoerder heeft in 2019 besloten om de kosten van het hoger beroep te vergoeden. Daartoe was hij gelet op het bindend advies van 10 juli 2009 niet verplicht. De uitvoerder mocht de rechtshulp in 2009 beëindigen.

3.7 De commissie heeft in het klachtdossier ook geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stellingen van de consument die zien op het staken van de rechtshulp in 2009. Niet is gebleken dat de uitvoerder de rechtshulp in 2009 heeft gestaakt op grond van één gebeurtenis. Uit het feit dat de uitvoerder in 2019 coulance heeft verleend en vanaf 2019 in de correspondentie heeft vermeld dat er sprake is van één gebeurtenis, kan niet worden opgemaakt dat de beslissing van de uitvoerder om de rechtshulp in 2009 te staken vanwege het ontbreken van een redelijke kans van slagen onterecht was.
De vraag of het geschil in 2009 is aan te merken als een aparte gebeurtenis is bovendien niet meer relevant gelet op het bindend advies van 10 juli 2009.

---

[2] Zie ook GC Kifid 2019-950, GC Kifid 2023-0687 en GC Kifid 2023-0415, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Hoge Raad 12 september 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2427, te vinden in de Nederlandse jurisprudentie (NJ), 1998, 382.

3.8 Gelet op het voorgaande bestaat er geen grond voor het toewijzen van de vordering van € 962.000,- en de gevorderde wettelijke rente. Ten overvloede overweegt de commissie dat de consument haar vordering niet nader heeft onderbouwd. Ook het causaal verband tussen de handelwijze van de uitvoerder en de gestelde schade ontbreekt. Dit betekent dat ook als wel sprake zou zijn van een onterechte afwijzing van de rechtshulp in 2009, de vordering ook om deze reden niet had kunnen worden toegewezen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3.1 lid 2 en 7.2 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De uitkomst maakt niet dat de uitvoerder de rechtshulp in 2009 toch niet had mogen staken.[4]

Conclusie

3.10 Het bovenstaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[4] Zie ook GC Kifid 2023-0687, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)
5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.
(...)

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

3. Wie behandelt uw juridisch probleem?

3.1 Het uitgangspunt, de behandeling door de Stichting
(...)
2. Rechtsbijstand wordt slechts verleend, indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken. De Stichting behartigt uw belangen in onderhandeling met de wederpartij. Ook kan de Stichting zonodig namens u een gerechtelijke procedure voeren. De Stichting houdt u op de hoogte van de behandeling van uw juridisch probleem.
3. Indien u met de Stichting van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van artikel 7.2.

7.2 Geschillen over de behandeling door de Stichting en de netwerk advocaat

1. Bij de behandeling van uw juridisch probleem door de Stichting of de netwerk advocaat, kan de situatie ontstaan dat u uiteindelijk met de Stichting of de netwerk advocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden. Indien het niet mogelijk is dit meningsverschil in overleg met u op te lossen, kunt u binnen zes maanden ná de mededeling van het standpunt van de Stichting of de netwerk advocaat een beroep doen op de geschillenregeling.
2. De geschillenregeling houdt in dat het ontstane meningsverschil aan een bindend adviseur voorgelegd wordt.
3. Indien u en de Stichting het eens zijn over de te benoemen bindend adviseur, dan zendt de Stichting de aan beide partijen bekende stukken aan de bindend adviseur, die op basis daarvan een standpunt bepaalt en dit schriftelijk en gemotiveerd aan u en de Stichting toelicht. De beslissing van de bindend adviseur is bindend voor zowel u als de Stichting. De kosten van de bindend adviseur komen voor rekening van de Stichting.
4. Deelt de bindend adviseur geheel of in hoofdlijnen de mening van de Stichting, dan zal het door u gemelde probleem met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting worden afgewikkeld. Blijft u niettemin bij uw oorspronkelijke mening, dan kunt u het gemelde probleem volgens uw eigen visie en voor uw eigen rekening voortzetten. De Stichting stuurt u dan de stukken met betrekking tot uw juridisch probleem toe. Bereikt u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan zal de Stichting aan u achteraf alsnog de verzekerde kosten van rechtsbijstand vergoeden, tot ten hoogste het in het polisblad vermelde maximum.
5. Indien de bindend adviseur het standpunt van de Stichting niet geheel of niet in hoofdlijnen deelt, dan wordt het door u gemelde probleem met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting voortgezet.
6. De Stichting kan u dan voorstellen met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur, een advocaat de verdere rechtsbijstand te laten verlenen.

In dat geval heeft u de vrije keus welke advocaat de zaak conform dit standpunt zal behandelen, met uitsluiting van de bindend adviseur zelf of diens kantoorgeno(o)t(en).
7. De Stichting zal in dat geval de kosten van rechtsbijstand van de advocaat vergoeden.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:900

1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.

2.De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing.
(...)

Artikel 7:904

1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.
(...)