Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-353
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering heeft uitbesteed aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 17 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is die of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering. Een Rechtsbijstanduitvoerder is in principe vrij in hoe hij de rechtsbijstand inricht om tot resultaat te komen. De keuze van Consument om zelf contact te zoeken met de Wederpartij, waarna de kwestie werd geregeld, stond hem uiteraard vrij. Dit verschaft hem echter geen grond om zijn kosten op Rechtsbijstanduitvoerder te verhalen. Daarbij neemt de Commissie ook in ogenschouw dat geen sprake is geweest van een lange doorlooptijd van het dossier, waarbij voortvarend handelen geboden was. Van een tekortkoming uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering is geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten waarop de voorwaarden nr. RB 16 van toepassing zijn. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

> **"Artikel 2 Wat is verzekerd?**
> 1. Wij verzekeren u voor rechtshulp bij juridische problemen.
> […]
> 3. De rechtshulp kan bestaan uit het volgende.
> a. Advies en rechtsbijstand door medewerkers van de Stichting of door deskundigen die de Stichting heeft ingeschakeld.
> b. Vergoeding van kosten voor rechtsbijstand en de kosten die daarmee samenhangen, zie artikel 4.
> […]
>
> **Artikel 3 Juridisch advies**
> Voor een juridisch probleem dat wij niet verzekeren, heeft u recht op eenmalig telefonisch advies. […]
>
> **Artikel 4 Verzekerde kosten**
> 1. De Stichting draagt de kosten van het advies en de rechtsbijstand die medewerkers van de Stichting aan u geven. Er geldt geen maximum.
> 2. De Stichting vergoedt externe rechtshulp* tot maximaal het verzekerde bedrag dat op het polisblad staat.
> […]
> 4. De Stichting vergoedt voor externe rechtshulp alleen de kosten die redelijk en nodig zijn. […]
> 5. Als ook andere mensen belang hebben bij de rechtshulp die de Stichting aan u geeft, dan vergoedt de Stichting alleen uw deel van de kosten voor rechtshulp. […]
> 6. Zo nodig boven het verzekerde bedrag vergoedt de Stichting de volgende kosten tot € 5.000,- voor alle kosten bij elkaar.
> a. De kosten voor andere deskundigen, zoals experts.
> b. Uw deel van de kosten van mediation. […]
> c. De proces- en gerechtskosten, de kosten van arbitrage of bindend advies.
> d. De kosten van getuigen en van de tegenpartij als u die van de rechter moet betalen.
> e. De kosten voor gerechtelijke tenuitvoerlegging van een uitspraak van de rechter. De Stichting vergoedt deze kosten tot maximaal vijf jaar na de datum van de uitspraak.
> f. De noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk voor een rechter in het buitenland moet komen.
> 7. Bij een strafzaak in het buitenland kan de overheid vragen om een waarborgsom voor uw vrijlating of om uw spullen terug te krijgen. Deze waarborgsom kan de Stichting renteloos voorschieten tot maximaal € 100.000,-. […]
> 8. Als iemand aansprakelijk is voor uw schade, maar dat niet kan betalen, dan vergoedt de Stichting uw schade tot maximaal € 1.250,-. […]
> 9. De Stichting vergoedt niet de btw die u kunt verrekenen of de kosten van rechtshulp als u die ergens anders vergoed kunt krijgen.
>
> […]
>
> **Artikel 6 Uitsluitingen**
> […]

2. In de volgende gevallen krijgt u geen rechtshulp.
a. Het belang van uw juridische probleem is kleiner dan € 175,-. […]"

2.2 Consument heeft met een meubelwinkel, verder te noemen Wederpartij, een geschil over een slaapbank dat op 6 september 2018 bij Rechtsbijstanduitvoerder is gemeld. De jurist van Rechtsbijstanduitvoerder (hierna: de Jurist) heeft de stukken beoordeeld en Consument per e-mail van 17 september 2018 het volgende bericht:

"[…]

Feiten
Op 4 februari 2017 heeft u een bedbank gekocht bij [Wederpartij]. Op 8 augustus 2018 vertoont het bed gebreken, namelijk de linkerzijde is losgeraakt van de rechterkant. U heeft [Wederpartij] gevraagd een monteur te sturen, omdat u weinig verstand heeft van montage. Ondanks dat [Wederpartij] in hun e-mail van 9 augustus 2018 aangeeft, dat zij eind augustus weer contact met u opnemen om een afspraak in te plannen voor de monteur, gebeurt dit helaas niet.

Op 12 september 2018 bericht [Wederpartij] u dat er geen monteur beschikbaar is door onvoorziene omstandigheden. Uit coulance doet [Wederpartij] het voorstel om uw bedbank om te ruilen voor een nieuwe bedbank. Hierbij hebben zij u de mogelijkheid geboden om de bedbank aan huis om te ruilen. De transportkosten zijn dan echter voor uw eigen rekening. Ik lees in uw e-mail van 12 september dat u hiermee niet akkoord gaat, omdat u dan zelf de transportkosten moet betalen en externe montagekosten.

Juridisch
Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst als deze niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De vraag in uw zaak is of er daadwerkelijk sprake is van non-conformiteit. U heeft de bedbank door een monteur in elkaar laten zetten. Het is mogelijk dat het bed destijds niet op de juiste wijze is gemonteerd. Ook is het mogelijk dat een onderdeel los is geraakt, wat weer eenvoudig vast te zetten is. Misschien dat de monteur die destijds het bed in elkaar heeft gezet kan achterhalen wat de oorzaak is van het probleem van het bed. Heeft u dit al nagevraagd? Los hiervan is het ook mogelijk dat door onjuist gebruik de bedbank niet meer naar behoren functioneert. Op dit moment staat non-conformiteit dus niet vast, tenzij u het tegendeel kunt bewijzen. Hierdoor zijn de transport- en montagekosten juridisch niet afdwingbaar. En is de Wederpartij dus niet verplicht om een financiële vergoeding te verstrekken.

Nu [Wederpartij] bereid is uit coulance een nieuwe bedbank te leveren, is het probleem met betrekking tot het niet goed functioneren van de bedbank opgelost. Hierdoor beperkt uw financieel belang zich tot de transport- en montagekosten. Gelet op de formule van [Wederpartij], dat zich met name uit in het feit dat je alles zelf in elkaar moet zetten en vervoeren, vind ik het voorstel van [Wederpartij] dat de transport- en montagekosten voor uw rekening zijn, dan ook redelijk.

Financieel belang
Daarnaast heb ik om uw financieel belang te kunnen bepalen op de website van [Wederpartij] de transport/verzamel- en montagekosten opgezocht. Op basis hiervan kom ik tot de conclusie dat uw financieel belang niet meer dan € 175,- is. Als het financieel belang minder is dan € 175,-, dan bent u niet verzekerd. Dat staat in de polisvoorwaarden in artikel 6 lid 2 sub a van nr. RB 16.

Tot slot
Uiteraard kunt u contact met mij opnemen als u verder nog vragen heeft."

2.3 Nadat Consument hierop heeft gereageerd, heeft de jurist per e-mail van 21 september 2018 in grote lijnen haar standpunt ten aanzien van de dekking en de juridische haalbaarheid herhaald.

2.4 Daarna heeft Consument op 26 september 2018 een klacht ingediend over de verleende rechtsbijstand. Als oplossing zijn Rechtsbijstanduitvoerder en Consument op 27 september 2018 overeengekomen dat het dossier aan een andere jurist zou worden overgedragen als het geschil niet zou worden geregeld.

2.5 Toen het geschil met Wederpartij op 29 september 2018 alsnog geheel werd opgelost (de slaapbank is geruild voor een waardebon), heeft Consument een financiële compensatie van Rechtsbijstanduitvoerder gevorderd.

2.6 Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek om financiële compensatie afgewezen. Consument heeft naar aanleiding daarvan een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument stelt dat het geschil onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt, omdat de slaapbank € 279,00 heeft gekost. Rechtsbijstanduitvoerder beoordeelt de dekking ten onrechte enkel aan de hand van de transport/verzamel- en montagekosten van ten hoogste € 175,00 en concludeert daarom dat Consument geen aanspraak heeft op rechtsbijstand. Pas in een later stadium, nadat het geschil was gemeld, heeft Wederpartij aangeboden de slaapbank te ruilen, waardoor een lagere restvordering resteerde.

3.2 Consument klaagt omdat Rechtsbijstanduitvoerder tekortgeschoten is in de nakoming van de rechtsbijstandverzekering. Rechtsbijstanduitvoerder had zich op een andere wijze moeten inspannen, door contact te leggen met Wederpartij. Daarmee was het geschil mogelijk sneller en beter opgelost. Consument heeft het gevoel gehad dat Rechtsbijstanduitvoerder tegenover hem stond.

3.3 Consument vordert (schade)vergoeding van € 150,00 voor zijn tijd en inspanningen om het geschil met Wederpartij op te lossen.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.4 Het geschil van Consument valt niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, omdat het financiële belang lager is dan € 175,00. Het ging inmiddels enkel nog om de transport- en montagekosten, zodat het belang nog beperkt was. Bovendien is het de vraag of de vordering van Consument haalbaar is. In dat geval heeft Consument recht op een eenmalig telefonisch juridisch advies, wat Consument heeft gekregen.

3.5 Voor zover Consument kosten heeft gemaakt, vallen deze kosten niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden, is die of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering.

4.2 De Commissie heeft begrip voor de praktische aanpak zoals door Consument voorgesteld. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat een telefoongesprek vanuit Rechtsbijstanduitvoerder mogelijk tot een snelle oplossing had kunnen leiden, is Rechtsbijstanduitvoerder in principe vrij in hoe hij de rechtsbijstand inricht om tot resultaat te komen.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie is Rechtsbijstanduitvoerder niet toerekenbaar tekortgeschoten in een verplichting tot rechtshulpverlening. In de situatie dat Consument geen dekking had voor rechtshulp, maar enkel recht had op een eenmalig telefonisch advies, was Rechtsbijstanduitvoerder niet gehouden contact op te nemen met de Wederpartij. Maar ook in het geval dat Consument wél recht had op rechtshulp, is het de Commissie niet gebleken dat Rechtsbijstanduitvoerder toerekenbaar tekortgeschoten is. Rechtsbijstanduitvoerder heeft gesteld, en door Consument is niet betwist, dat hij conform het verzoek van Consument bereid was om de Wederpartij (uit coulance) een brief te sturen. Consument heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt maar zelf contact gezocht met de Wederpartij, waarna de kwestie werd geregeld. Die keuze stond Consument uiteraard vrij, maar verschaft hem geen grond om zijn eigen kosten op Rechtsbijstanduitvoerder te verhalen. Daarbij neemt de Commissie ook in ogenschouw dat geen sprake is geweest van een lange doorlooptijd van het dossier, waarbij voortvarend handelen geboden was, omdat het geschil op 6 september 2018 is gemeld, het (dekkings)standpunt op 17 en 21 september 2018 is ingenomen en de regeling op 29 september 2018 is getroffen.

4.4 Afgezien daarvan komt de door Consument gevorderde schade ten aanzien van eigen tijd en inspanningen niet voor vergoeding in aanmerking. Naar vast oordeel wordt dit in beginsel namelijk niet toegewezen. Zie Geschillen-commissie Financiële Dienstverlening 2016-360, 2017-868, 2018-118 en 2018-343.

4.5 Los van het voorgaande bieden de verzekeringsvoorwaarden ook geen ruimte voor vergoeding van de door Consument gevorderde kosten.

4.6 De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor 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.