Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0761

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

Klacht ontvangen op	15 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	8 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, zijn stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat hij door een tekortkoming van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht. Evenmin valt in te zien op welke grond een voorkeursadvocaat kan worden ingeschakeld. De commissie wijst de vordering af.

1. 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 om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument met daarin zijn keuze voor een niet-bindend advies en 4) de dupliek van de uitvoerder.

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 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 overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 De consument heeft in februari 2021 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met een door hem ingeschakelde interieurbouwbedrijf over de gebreken aan de aan hem geleverde vaste kasten. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een jurist van de uitvoerder heeft de consument rechtsbijstand verleend.

2.3 Ondanks meerdere verzoeken daartoe, is het interieurbouwbedrijf niet overgegaan tot herstel van de gebreken.

2.4 De uitvoerder heeft vervolgens een expertisebureau ingeschakeld voor een expertiseonderzoek ter plaatse en op 19 mei 2021 vond de descente in het bijzijn van partijen plaats.

2.5 Op 19 en 24 mei 2021 heeft de consument de uitvoerder laten weten geen goed gevoel te hebben over de expert en het expertiseonderzoek.

2.6 De uitvoerder heeft het conceptrapport van het expertisebureau per e-mail van 8 juli 2021 doorgestuurd naar de consument en hem de gelegenheid gegeven om vragen te stellen en punten aan te stippen zodat deze kunnen worden voorgelegd aan het expertisebureau. Na ontvangst van een e-mail met diverse punten, heeft de uitvoerder de consument verzocht om de geconstateerde gebreken nader te specificeren en te verduidelijken zodat de punten kunnen worden doorgezet naar het expertisebureau.

2.7 Op 13 augustus 2021 heeft de consument een klacht ingediend en een uitgebreide reactie gegeven op om het conceptrapport. Daarbij heeft de consument de uitvoerder laten weten dat zolang zijn klacht in behandeling is, er geen gronden zijn om namens hem het expertiserapport te valideren.

2.8 In zijn e-mail van 16 augustus 2021 heeft de uitvoerder de consument geschreven dat hij de behandeling van de zaak zal opschorten totdat er meer duidelijk is over de afhandeling van de klacht.

De klacht en vordering

2.9 In grote lijnen komt de klacht van de consument op het volgende neer. De consument is van mening dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door na te laten adequate rechtsbijstand te verlenen, als gevolg waarvan hij in een nadeliger positie is gebracht en het vertrouwen in de uitvoerder is verloren. Hij vordert daarom uitbesteding van zijn zaak aan een door hem aan te wijzen advocaat.

2.10 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand. Al vanaf de start van de behandeling heeft de uitvoerder de consument laten weten dat de zaak weinig kans van slagen had.

De uitvoerder bleef het interieurbouwbedrijf maar gelegenheid bieden om de vaste kasten deugdelijk op te leveren terwijl de consument het interieurbouwbedrijf eerder al vijf kansen had geboden. Ook heeft de uitvoerder de gestelde termijnen niet bewaakt. Verder verwijt de consument de uitvoerder dat hij niets heeft gedaan met zijn bedenkingen over de descente die hij op 19 mei 2021 aan de uitvoerder kenbaar had gemaakt. De consument klaagt eveneens over de wijze waarop hij door de uitvoerder is bejegend. Toen het interieurbouwbedrijf één dag na het verstrijken van de gestelde termijn te kennen had gegeven alsnog over te willen gaan tot herstel van de werkzaamheden, heeft de consument gesprekken met de uitvoerder gevoerd over het al dan niet toelaten van het herstel. De consument wilde dit niet toelaten omdat het interieurbouwbedrijf tot zes keer aan toe die gelegenheid had gehad waarna de uitvoerder zich tegen de consument keerde. De consument voelde druk, weerstand, tegenwerking en geen begrip van de uitvoerder.

2.11 Verder klaagt de consument over de expert, het expertiseonderzoek en het concept-rapport en stelt zich op het standpunt dat het onderzoek (ter plaatse) en het concept-rapport afwijkt van de opdracht tot expertise. De consument is van mening dat het conceptrapport zeer gebrekkig is waardoor hij daar niet op een serieuze manier op kan reageren. In zijn repliek stelt de consument dat hij hoe dan ook een contra-expertise wil laten verrichten maar dat hij in dat traject wil worden bijgestaan door een externe belangenbehartiger.

Het verweer

2.12 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

3.1 De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend. Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van de rechts-bijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

3.2 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en - bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder - te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden.

3.3 De uitvoerder heeft de stellingen van de consument betwist en is van mening dat er adequate rechtsbijstand is verleend.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, zijn stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat hij door een tekortkoming van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht (schade heeft geleden). Dat de uitvoerder het interieurbouwbedrijf ondanks vijf eerdere pogingen van de consument nogmaals gelegenheid had geboden om deugdelijk na te komen en de omstandigheid dat de uitvoerder niet gelijk na het verstrijken van een gestelde termijn over is gegaan tot actie, maakt niet dat er zonder meer sprake is van een tekortkoming. Verder blijkt uit het klachtdossier dat de consument zijn bedenkingen over de descente zelf al kenbaar had gemaakt bij het expertisebureau. De commissie ziet daarom niet in wat de uitvoerder op dat moment nog anders had kunnen doen dan het conceptrapport af te wachten. De consument had immers nog de mogelijkheid om een reactie op het conceptrapport te geven en pas daarna zou het definitieve expertiserapport worden opgemaakt. Uit een e-mail van de consument van 27 maart 2021 is af te leiden dat de uitvoerder op een gegeven moment vanwege een verschil van mening een telefoongesprek heeft beëindigd. Dit is mogelijk aan te merken als niet professioneel maar niet voldoende om aan te nemen dat er sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand. Bovendien kan de commissie hetgeen mondeling is besproken niet beoordelen, nu de inhoud van het gesprek zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt. Verder heeft de consument in deze procedure slechts in algemene termen gesteld dat door de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht. Hij laat daarbij echter na om dit concreet te maken. Daar komt bij 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] Ook dit punt heeft de consument niet concreet onderbouwd.

3.5 Voor zover de consument van mening is dat het conceptrapport ondeugdelijk is, had hij de mogelijkheid om zijn bevindingen voor te leggen aan het expertisebureau. Pas dan kan het expertisebureau de vragen van de consument beantwoorden, punten verduidelijken of het een en ander aanpassen. Niet is gebleken dat de consument bereid is om de punten voor te leggen aan het expertisebureau. Tegen deze achtergrond ziet de commissie niet in waarom de uitvoerder verantwoordelijk kan worden gehouden voor het in de ogen van de consument ondeugdelijke rapport.

Conclusie

3.6 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

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

Evenmin valt in te zien op welke grond een voorkeursadvocaat kan worden ingeschakeld. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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