Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-244
(mr. P.A. Offers, voorzitter en mr. W.H. Luk als secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 juni 2016
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een geschil met de VvE. De behandeling van de zaak is met het oog op een gerechtelijke procedure aan een extere advocaat uitbesteed. Consument is van mening dat Verzekeraar in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan de kwestie tot een procedure heeft geleid. Verzekeraar heeft de externe kosten tot het geldende kostenmaximum vergoed. Consument stelt Verzekeraar aansprakelijk voor de kosten die niet door Verzekeraar worden vergoed.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van Verzekeraar;
- het door Consument ondertekende klachtformulier (incl. bijlagen);
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de verklaring van Consument voor bindend advies;
- pleitnota van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 april 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Verzekerd zijn de rubrieken ‘Particulier’ en ‘Fiscaal & Vermogen’.

2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden MRP2006/07 is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

"Rubriek 2 – Rechtsbijstand Particulier

(…)

Art. 20 Omvang van de dekking

(…)

20.4 Verzekerde kosten

De in artikel 5.1b vermelde externe kosten worden als volgt vergoed:

a. Tot ten hoogste € 5.000,= indien er sprake is van een in artikel 19.a vermelde gebeurtenis;

b. Ongelimiteerd indien er sprake is van:

1. verhaal van schade die in het verkeer is ontstaan;

2. een strafzaak;

c. Tot ten hoogste € 12.500,= voor alle overige gevallen."

2.3 Consument woont in een appartementencomplex bestaande uit vijf woningen. Elke appartementseigenaar is automatisch lid van de Vereniging van Eigenaars (verder te noemen VvE).

2.4 In juni 2013 heeft Consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan, omdat een van de buren (de penningmeester) 'niet voor rede vatbaar was' en 'de stemming binnen het appartementencomplex meer en meer verziekte'. Consument verzocht Verzekeraar daarbij de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uit te besteden.

2.5 Verzekeraar heeft Consument op 1 juli 2013 telefonisch medegedeeld dat het inschakelen van een externe advocaat nog niet aan de orde was. Verder heeft Consument tijdens het gesprek kenbaar gemaakt dat hij de taken van het bestuur van de VvE aan een externe beheerder wenste uit te besteden. Naar aanleiding van dit gesprek heeft Verzekeraar Consument bij brief van 12 juli 2013 geadviseerd met een van de andere appartementseigenaren overleg te voeren om gezamenlijk het bestuur te verzoeken een vergadering uit te schrijven. Voor zover het niet zou lukken om de gewenste vergadering te laten beleggen, zou Verzekeraar Consument nader informeren over de verdere mogelijkheden.

2.6 Op het verzoek van Consument om een externe beheerder aan te stellen is door het bestuur van de VvE positief gereageerd. Het aanstellen van een externe beheerder zou evenwel buiten de vergadering om gebeuren. Consument vreesde dat de penningmeester ook via de door hem aangewezen beheerder nog steeds besluiten zou kunnen nemen en verzocht Verzekeraar verder stappen te ondernemen. Verzekeraar wees Consument hierop op zijn beperkte juridische positie. Consument kon zich hier niet in vinden en verzocht Verzekeraar op 3 september 2013 de behandeling van de zaak over te dragen aan een externe advocaat. Als antwoord hierop wees Verzekeraar Consument bij brief van 5 september 2013 op de mogelijkheid van de geschillenregeling. Op 17 september 2013 heeft Consument Verzekeraar kenbaar gemaakt dat hij van de geschillenregeling gebruik wenste te maken.

2.7 De door Consument gekozen advocaat heeft op 22 december 2013 in het kader van de geschillenregeling laten weten dat de aanpak van Verzekeraar juist was. Verzekeraar heeft hierop de penningmeester bij aangetekende brief van 13 januari 2014 verzocht binnen vier weken alsnog een vergadering uit te schrijven. De volgende dag reageerde de penningmeester al positief op het verzoek en verzocht Consument een aantal data op te geven alsmede de gegevens van 1 of 2 externe beheerders. In overleg met Consument heeft Verzekeraar bij brief van 7 februari 2014 gereageerd op het bericht van 14 januari 2014. Vervolgens is tussen Consument en Verzekeraar een meningsverschil over het vervolgtraject ontstaan. Consument stelde zich op het standpunt dat de onderlinge geschillen met Verzekeraar de zaak ernstig hadden vertraagd en geschaad.

2.8 Bij brief van 19 maart 2014 heeft Verzekeraar Consument medegedeeld dat de behandeling van de zaak aan een andere behandelaar is overgedragen. Op 27 maart 2014 maakte Consument aan Verzekeraar zijn ongenoegen kenbaar over de behandeling van de zaak en verzocht Verzekeraar toestemming te verlenen voor een mediationtraject. Verzekeraar heeft dit verzoek op 28 maart 2014 afgewezen. Bij brief van 31 maart 2014 heeft Consument Verzekeraar medegedeeld dat 'de druk van de ketel was' en dat voorlopig geen formele brief hoefde te worden verzonden aan het bestuur van de VvE.

2.9 In mei 2014 heeft Consument zich tot Verzekeraar gewend in verband met de datum van de geplande vergadering en de inhoud van de agenda. Consument verzocht Verzekeraar op 2 juni 2014 de behandeling van de zaak over te dragen aan de advocaat die eerder in het kader van de geschillenregeling was ingeschakeld. Consument wenste namelijk de besluitvorming van de VvE te laten vernietigen door de kantonrechter. Bij brief van 4 juni 2014 heeft Verzekeraar de door Consument aangewezen advocaat opdracht gegeven de zaak verder in behandeling te nemen en hem tevens gewezen op het bestaande kostenmaximum van € 12.500,00.

2.10 Bij e-mailbericht van 16 juni 2014 heeft Consument Verzekeraar medegedeeld dat hij de advocaat al in mei 2014 had benaderd om zijn belangen te behartigen. Consument verzocht Verzekeraar de reeds door hem betaalde advocaatkosten voor de werkzaamheden in de periode van 21 t/m 31 2014 ad € 805,86 te vergoeden. Op 20 juni 2014 heeft Verzekeraar het verzoek vooralsnog afgewezen, omdat Verzekeraar bezig was een 'all-in deal' te treffen met de advocaat. Zodra de overeenkomst tot stand zou zijn gekomen, zou Consument het geld van de advocaat ontvangen dan wel zou Verzekeraar het bedrag verrekenen met de advocaat.

2.11 Op 5 september 2014 heeft Consument bij Verzekeraar een klacht ingediend over de behandeling van de zaak en de vergoeding van de ingediende declaraties.

2.12 Naar aanleiding van het overleg tussen Consument en de manager Servicemanagement heeft Verzekeraar zich bereid getoond Consument een vaststellings-overeenkomst aan te bieden inhoudende een vergoeding van de externe advocaatkosten tot het bedrag van het kostenmaximum (€ 12.500,00). Consument kon zich hierin vinden maar wenste dat Verzekeraar in de vaststellingsovereenkomst zou erkennen dat de behandeling van de zaak niet goed was verlopen. Verzekeraar weigerde aan het verzoek van Consument te voldoen, zodat uiteindelijk geen overeenkomst met Consument is bereikt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een schadevergoeding van € 9.815,86. Dit bedrag bestaat uit de volgende kostenposten:

- € 805,86 voor de gemaakte advocaatkosten voorafgaand aan de verkregen toestemming van Verzekeraar;
- € 3.500,00 zijnde 29% van de declaratie van de door de VvE ingeschakelde advocaat;
- € 5.330,00 betreffende het verschil tussen de totale advocaatkosten (€ 17.830,00) en het door Verzekeraar uitgekeerde bedrag (€ 12.500,00);
- € 180,00 voor de gemaakte reis- en verblijfskosten van/naar Bilthoven en Middelburg om een goede beheerder en een neutrale vergadervoorzitter te zoeken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- Verzekeraar is in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand jegens Consument tekortgeschoten als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden. Consument heeft tijdens de zitting met name aangevoerd dat Verzekeraar op twee momenten onvoldoende adequaat heeft gehandeld. Het eerste moment betreft de positieve reactie van het bestuur op 14 januari 2014 op het verzoek van Consument een externe beheerder aan te stellen. Verzekeraar heeft nagelaten gebruik te maken van deze mogelijkheid teneinde een akkoord tussen partijen te bewerkstelligen. Verzekeraar heeft daarentegen vele waarschuwingen van Consument en zijn inzet om de zaak weer op gang te brengen genegeerd. Naast tijdverlies is de zaak als gevolg hiervan "gekanteld" en moest de zaak alsnog aan de kantonrechter worden voorgelegd. Het tweede moment was in april 2014 toen Consument door het bestuur werd 'overvallen' met een vergadering. Verzekeraar had naar aanleiding van de melding hiervan door Consument direct moeten ingrijpen.
- Voor wat betreft de gevorderde kosten stelt Consument dat de gemaakte advocaatkosten ad € 805,86 onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen. Verzekeraar had immers al telefonisch kenbaar gemaakt dat de zaak voor verdere behandeling aan de door Consument gewenste advocaat zou worden overgedragen. Aangezien op dat moment sprake was van een urgente situatie, heeft Consument zich direct tot de advocaat gewend. Verder acht Consument Verzekeraar aansprakelijk voor de overige kosten (€ 3.500,00, € 5.330,00 en € 180,00), omdat de kwestie alsnog tot een procedure heeft geleid.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Verzekeraar is niet toerekenbaar tekortgeschoten in de behandeling van de door Consument gemelde zaak. Op het moment dat sprake was van een meningsverschil over de aanpak, heeft Verzekeraar Consument de geschillenregeling aangeboden. Daarmee is gehandeld in lijn met de verzekeringsvoorwaarden. Verder heeft Verzekeraar de behandeling van de zaak aan de door Consument aangewezen advocaat uitbesteed toen er een procedure moest worden geëntameerd tegen de VvE.

- Voor wat betreft de geclaimde kosten stelt Verzekeraar dat het bedrag van € 805,86 niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat deze kosten zijn gemaakt voordat de behandeling van de zaak is uitbesteed. De advocaatkosten die door de VvE zijn gemaakt vallen niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering van Consument. Verzekeraar heeft na uitbesteding van de behandeling van de zaak aan de advocaat de redelijke kosten vergoed. Het kostenmaximum van € 12.500,00 is overigens reeds bereikt. De overige kosten die voor de zaak zijn gemaakt (€ 5.530,00) komen voor rekening van Consument. De door Consument gemaakte reis- en verblijfskosten ad € 180,00 zijn niet verzekerd op de rechtsbijstand-verzekering en komen derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en, zo ja, of Consument hierdoor schade heeft geleden.

4.2 De Commissie moet daartoe beoordelen of Verzekeraar heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. Consument meent dat dit niet het geval is geweest en stelt zich op het standpunt dat Verzekeraar met name op twee 'cruciale' momenten onvoldoende voortvarend heeft gehandeld.

4.3 Op 14 januari 2014 heeft de VvE positief gereageerd op het verzoek van Verzekeraar om een externe beheerder aan te stellen. Verzekeraar heeft Consument op 16 januari 2014 hiervan in kennis gesteld en verzocht om een reactie. Verzekeraar en Consument hebben vervolgens overleg gevoerd over de vraag hoe gereageerd moest worden. In overleg met Consument heeft Verzekeraar bij brief van 7 februari 2014 op het bericht van 14 januari 2014 gereageerd. Een en ander leidt niet tot de conclusie dat Verzekeraar onvoldoende voortvarend heeft gehandeld.

4.4 Verder heeft Consument alleen gesteld dat Verzekeraar niet onmiddellijk de door de VvE geboden mogelijkheid, zoals omschreven in het bericht van 14 januari 2014, heeft benut. Het is de Commissie niet duidelijk op welke wijze Verzekeraar volgens Consument op het bericht had moeten reageren. Daarnaast staat vast dat de reactie van 7 februari 2014 is opgesteld in overleg met Consument. Voor wat betreft de mededeling van de VvE in april 2014 betreffende de 'overvalbijeenkomst', stelde Consument tijdens de zitting dat Verzekeraar op dat moment direct had moeten ingrijpen. Op verzoek van Consument heeft Verzekeraar zich op 19 mei 2014 tot de VvE gewend. Vervolgens heeft Verzekeraar op verzoek van Consument op 2 juni 2014 de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uitbesteed om de besluitvorming van de VvE door de kantonrechter te laten vernietigen. Van feiten en/of omstandigheden waaruit kan worden opgemaakt dat de positie van Consument hierdoor negatief is beïnvloed, is de Commissie niet gebleken. Ook dit onderdeel van de klacht leidt niet tot het oordeel dat Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten.

4.5 Nu Verzekeraar jegens Consument niet verwijtbaar heeft gehandeld, is Verzekeraar niet gehouden de door Consument gevorderde kosten te vergoeden. Voor zover Consument van mening is dat de advocaatkosten ad € 805,86 onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen, overweegt de Commissie dat hierop niet behoeft te worden ingegaan, nu Verzekeraar het overeengekomen maximum aan kosten reeds vergoed heeft.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Verzekeraar jegens Consument niet verwijtbaar heeft gehandeld zodat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld