Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0624
(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 20 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met zijn aannemer. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand. De commissie oordeelt dat de consument en de uitvoerder een rechtsgeldige vaststellingsovereenkomst hebben gesloten tegen finale kwijting. Om deze reden komt de commissie niet meer toe aan de beoordeling van de vraag of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. De 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 van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is verzekerd voor rechtsbijstand bij de verzekeraar. De uitvoering van rechtsbijstand heeft de verzekeraar overgedragen aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de 'Voorwaarden verzekering Rechtsbijstand voor Particulieren (RIO 16-01)' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 24 september 2018 heeft de consument de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met zijn aannemer over de uitgevoerde renovatie-werkzaamheden. De uitvoerder heeft dekking verleend voor het geschil en de zaak in behandeling genomen. Het geschil tussen de consument en de aannemer heeft geleid tot een gerechtelijke procedure bij de kantonrechter. De kantonrechter heeft op 16 april 2021 de vorderingen van de consument afgewezen.

2.3 Op 5 mei 2021 heeft de consument bij de uitvoerder een klacht ingediend over de behandeling van zijn zaak. Omdat de consument had aangegeven niet in hoger beroep te willen gaan, heeft de uitvoerder hem een afkoopvoorstel van € 5.000,- gedaan. De consument heeft dit aanbod afgewezen en gevraagd om een hogere compensatie. Op 19 mei 2021 heeft de uitvoerder het verzoek van de consument per brief afgewezen, aangegeven dat de consument nog steeds in hoger beroep kan gaan en hem laten weten dat het eerdere afkoopvoorstel nog twee weken geldig is.

2.4 De uitvoerder heeft de consument vervolgens een afkoopvoorstel van € 7.500,- gedaan en dit uitgewerkt in een vaststellingsovereenkomst. Op 8 juli 2021 heeft de consument de vaststellingsovereenkomst ondertekend met de volgende toevoeging:

'*I hereby accept we do not go to appeal and I waive my right for DAS this*
I maintain that DAS is liable for the loss of the original case and signing this agreement does not remove my expectation to be compensated for this'

2.5 Op 9 juli 2021 heeft de uitvoerder de consument bericht dat hij het bedrag van € 7.500,- heeft aangeboden onder de uitdrukkelijke voorwaarde dat de consument de uitvoerder finale kwijting verleent. Omdat de consument dit niet heeft gedaan, is het afkoopvoorstel van de uitvoerder komen te vervallen.

Op dezelfde dag heeft de consument per e-mail aangeven dat hij alsnog akkoord gaat met het afkoopvoorstel en de uitvoerder, voor zover relevant, als volgt bericht:

'*(…) Given the lack of time now available and my summer break there is now no feasibility for me to proceed with the appeal.*
Therefore I submit a copy of the agreement with the addendum removed, signed and returned to you as requested in your mail (…)'

2.6 De uitvoerder was vervolgens alsnog bereid om een vaststellingsovereenkomst met de consument te sluiten. In de door partijen op 7 juli 2021 ondertekende vaststellings-overeenkomst is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

'*(…) Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:*
- *DAS betaalt aan [naam consument] een bedrag van € 7.500,- (…)*
- *Het is [naam consument] duidelijk dat DAS na deze betaling geen verdere verplichtingen meer heeft, geen (verdere) rechtsbijstand meer verleent en dat DAS haar dossier definitief sluit. [naam consument] verleent DAS daartoe finale kwijting.*
- *(…)*'

2.7 De uitvoerder heeft vervolgens het bedrag van € 7.500,- aan de consument betaald.

2.8 Op 30 september 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder over de behandeling van zijn dossier en de afwikkeling van zijn eerder ingediende klacht van 5 mei 2021. De uitvoerder heeft per brief van 7 oktober 2021 gereageerd en de consument gewezen op de afspraken die de consument en de uitvoerder met elkaar hebben gemaakt die zijn vastgelegd in de vaststellingsovereenkomst. Hierna heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument is van mening dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de door hem verzochte rechtshulp. De consument vordert vergoeding van € 17.395,- voor de gemaakte herstelkosten van de renovatiewerkzaamheden. Daarnaast vordert de consument dat de uitvoerder een bedrag van € 5.000,- doneert aan een liefdadigheidsinstelling voor geestelijke gezondheidszorg. Ter onderbouwing van zijn vorderingen heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.10 De uitvoerder heeft volgens de consument verschillende fouten gemaakt bij de verleende rechtsbijstand die volgens hem van invloed zijn geweest op het nadelige vonnis van de kantonrechter.

Op het moment dat de consument hierover een klacht had ingediend bij de uitvoerder, had de consument minder dan één week de tijd om na te denken over de vraag of hij in beroep wenste te gaan. De consument is akkoord gegaan met betaling van € 7.500,- zodat de uitvoerder deze kosten niet meer hoeft te maken voor de procedure in hoger beroep en omdat hij geen energie en tijd meer had om nog in hoger beroep te gaan. De consument is het er niet mee eens dat de uitvoerder het dossier vervolgens heeft gesloten, omdat het bedrag dat hij heeft ontvangen van de uitvoerder nog niet eens de helft van zijn schadeclaim tegen de aannemer bedraagt. Ook heeft hij tot op heden – ondanks herhaaldelijke verzoeken – nog geen inhoudelijk antwoord van de uitvoerder gekregen op de door hem gestelde tekortkomingen. Als de uitvoerder de consument beter had bijgestaan, had de consument de zaak tegen de aannemer kunnen winnen. In dat geval zou de kantonrechter zijn vordering hebben toegewezen voor een hoger bedrag dan € 7.500,-, aldus de consument.

2.11 De consument heeft tenslotte gesteld dat hij heel veel tijd heeft gestopt in de behandeling van het geschil met de aannemer en dat de manier waarop de uitvoerder de zaak heeft opgepakt emotionele stress heeft veroorzaakt.

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

Inleiding

3.1 De commissie begrijpt de klacht van de consument aldus dat hij van mening is dat de uitvoerder fouten heeft gemaakt bij de uitvoering van de rechtsbijstand en een aanvullende schadevergoeding moet betalen, bovenop de schadevergoeding die de consument op grond van de vaststellingsovereenkomst heeft ontvangen.

3.2 De commissie wijst deze klacht af. Zij legt hierna uit waarom.

Dossier definitief gesloten door de vaststellingsovereenkomst

3.3 Tussen de consument en de uitvoerder is een vaststellingsovereenkomst tot stand gekomen, waarin zij welbewust tot een minnelijke regeling zijn gekomen met betrekking tot de (klachten van de consument over de verleende) rechtsbijstand in het geschil tussen de consument en de aannemer.

In de vaststellingsovereenkomst is in duidelijke bewoordingen opgenomen dat de uitvoerder na betaling van het bedrag van € 7.500,- het dossier definitief sluit en dat de consument de uitvoerder daartoe finale kwijting verleent. De consument en de uitvoerder zijn het een en ander – uiteindelijk – zonder voorbehoud met elkaar aangegaan.

3.4 De consument heeft geen omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zijn gebondenheid aan de vaststellingsovereenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek) (zie bijlage). De commissie ziet geen reden om aan te nemen dat de vaststellingsovereenkomst nietig of vernietigbaar is. Dat de consument door de door hem gestelde fouten van de verleende rechtsbijstand emotionele stress heeft ervaren, is daarvoor onvoldoende.

3.5 Het voorgaande betekent dat de commissie niet meer toekomt aan de beoordeling van de vraag of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand.

Conclusie

3.6 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2 weken 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248
1. (…)
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.