Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-271 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mevrouw mr. D.G. Rosenquist MSc, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 mei 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: N.V. Unívé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan Stichting Unívé Rechtshulp, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 15 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Uitvoering rechtsbijstand. Consument klaagt dat Uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Consument stelt dat Uitvoerder hem eerder had moeten informeren dat zijn zaak geen redelijke kans van slagen had. Consument laat na deze stelling te concretiseren. Op basis van het dossier stelt de Commissie vast dat Uitvoerder steeds getoetst heeft wat de mogelijkheden waren. Nergens blijkt uit dat Consument eerder zijn ongenoegen heeft geuit bij Uitvoerder. Van de geschillenregeling die is opgenomen in de voorwaarden, is geen gebruik gemaakt. De Commissie oordeelt dat in het dossier onvoldoende gronden aanwezig zijn om te concluderen dat Uitvoerder niet gehandeld heeft conform de voorwaarden van de overeenkomst en zoals dit van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtshulpverlener mag worden verwacht. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

1. Procesverloop

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

- de klacht van Consument;
- het verweer van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende informatie van Consument;
- de nadere toelichting van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder;
- de reactie van Consument;
- de aanvullende stukken van Uitvoerder; en
- de slotreactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie vindt het niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandsverzekering die geadministreerd wordt onder polisnummer [nummer]. Op de verzekering zijn onder meer de voorwaarden Rechtsbijstand Particulier (versie 1) van toepassing. Daarin is – voor zover relevant – bepaald:

"Artikel 5.2 Het behandelen, regelen en betalen van verzekerde rechtshulp

Heeft u juridische hulp nodig bij een conflict? Wij kijken eerst of deze hulp verzekerd is. Zo ja, dan stellen wij samen met u vast wat u wilt bereiken. Op basis daarvan beoordelen wij steeds:

- of er een redelijke kans van slagen is van wat u wilt bereiken. Daarvan is in ieder geval sprake als er meer dan 50% kans bestaat dat u bereikt wat u wilt;
- wat het best haalbare resultaat is;
- of en zo ja, wanneer er een procedure gevoerd moet worden.

Na deze beoordeling bepalen wij of we het conflict wel of niet:

- behandelen
- regelen
- betalen

Hoofdstuk 8 – Bent u het niet eens met de juridische behandeling?

Bent u het niet eens met de juridische behandeling door ons? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen. Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. Deze regeling geldt als u het niet eens bent met de beoordeling van de haalbaarheid of de juridische aanpak (de inhoudelijke behandeling) van uw conflict. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten. In andere gevallen geldt de regeling niet.

8.1 Zo werkt de regeling

U geeft schriftelijk bij ons aan waar u het niet mee eens bent. Daarna kiezen we samen een onafhankelijke externe deskundige. Uw zienswijze wordt samen met die van ons naar de onafhankelijke deskundige gestuurd. Wij geven de opdracht. De externe deskundige bepaalt op basis van de opdracht of wij het conflict goed hebben beoordeeld of behandeld. Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken. Wij houden ons aan zijn beslissing. Dit moet u ook doen. Deze deskundige neemt de behandeling niet over. Wij betalen de verzekerde kosten voor deze externe deskundige.

8.2 U krijgt gelijk

Dan behandelen wij uw conflict verder volgens het oordeel van de externe deskundige. Ook dan gelden de artikelen 6.1 tot en met 6.3.

8.3 U krijgt geen gelijk
Dan verandert er verder niets. U kunt het conflict nog door een andere deskundige laten behandelen. Maar dit betaalt u zelf. Wij betalen de verzekerde kosten terug als u alsnog heeft bereikt wat wij samen met u hebben vastgesteld."

2.2 In mei 2017 heeft Consument een beroep op zijn verzekering gedaan voor een geschil dat hij heeft met de Vereniging van Eigenaren van het pand waar hij woonachtig is (hierna: de VvE). Per e-mail van 3 mei 2017 heeft Consument een toelichting gegeven op het rechtsbijstands-verzoek. Consument heeft hierin onder meer toegelicht dat hij betaling van zijn VvE-bijdrage heeft opgeschort, omdat de VvE haar taken niet, althans niet naar behoren uitoefent. De VvE heeft incassomaatregelen aangekondigd.

2.3 In reactie op het rechtsbijstandsverzoek heeft Uitvoerder per e-mail van 6 juni 2017 laten weten geen juridische grondslag te zien op basis waarvan Consument de betaling van de VvE-bijdrage kan opschorten. Uitvoerder heeft Consument erop gewezen dat de VvE bij het uitblijven van de betaling de mogelijkheid heeft rechtsmaatregelen jegens Consument te nemen. Consument heeft per e-mail van 12 juni 2017 nogmaals laten weten waarom hij meent in zijn recht te staan.

2.4 Per e-mail van 1 juli 2017 heeft Uitvoerder opnieuw zijn standpunt toegelicht en herhaald geen juridische aanknopingspunten te zien. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Univé. Consument heeft de premies voor zijn verzekering van de afgelopen tien jaar teruggevorderd.

2.5 Consument heeft op 7 november 2017 telefonisch contact met Uitvoerder gehad. Vervolgens heeft Uitvoerder Consument bij brief van 24 november 2017 geïnformeerd. Uitvoerder heeft laten weten dat Consument meermaals geïnformeerd is in de loop der jaren dat opschorting van de VvE-bijdrage geen optie was. Uitvoerder beoordeelt steeds per rechtsbijstandsverzoek wat de juridische haalbaarheid is. In het dossier dat Consument in mei 2017 heeft voorgelegd, zijn volgens Uitvoerder geen juridische mogelijkheden tot het door Consument gewenste resultaat te komen. Uitvoerder onderneemt daarom geen actie richting de VvE. Uitvoerder is niet bereid de premies van Consument te retourneren.

2.6 Partijen hebben ook hierna nog gecorrespondeerd, maar zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft bij brief van 22 mei 2018 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

3.1 Consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door Uitvoerder in een geschil dat Consument heeft met de VvE. Consument klaagt daarbij dat de kwaliteit van de rechtsbijstand te wensen overlaat, dat sprake is van tegenstrijdige uitlatingen en dat Uitvoerder hem veel eerder had kunnen en moeten informeren dat opschorting van de VvE-bijdrage geen optie was. Consument stelt dat het de medewerkers van Uitvoerder aan deskundigheid ontbreekt.

3.2 De onvrede van Consument richt zich tegen de afhandeling van diverse rechtsbijstandsverzoeken door Uitvoerder ten behoeve van Consument. Deze rechtsbijstandsverzoeken hingen steeds samen met geschillen tussen Consument en de VvE. De wijze van afhandeling getuigt volgens Consument van kennisgebrek. Consument stelt dat de geschillenregeling "vanwege onbekendheid" nooit is toegepast.

3.3 Indien Uitvoerder Consument eerder geïnformeerd had, hadden partijen zich in de afgelopen tien jaar alle kosten en moeite kunnen besparen en had Consument niet jaarlijks premie hoeven te voldoen. Consument wenst de tien jaar premie die hij heeft betaald dan ook terug te krijgen van Uitvoerder (EUR 2.250,-).

Verweer

3.4 Uitvoerder heeft de klacht(en) van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan. Uitvoerder verzoekt de Commissie de klacht(en) van Consument ongegrond te verklaren.

4. Beoordeling

4.1 Consument klaagt over de wijze waarop Uitvoerder ten behoeve van hem rechtsbijstand heeft verleend. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consument ongegrond is en licht dit hierna toe.

4.2 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van de rechtsbijstand moet de Commissie vaststellen of Uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

4.3 De Commissie stelt vast dat Uitvoerder naar aanleiding van het rechtsbijstandsverzoek van Consument van mei 2017 gehandeld heeft zoals Consument op grond van de polisvoorwaarden van Uitvoerder mocht verwachten.

Uitvoerder heeft het verzoek in behandeling genomen en heeft daarbij in de eerste plaats vastgesteld of sprake is van een redelijke kans van slagen van wat Consument wil bereiken. Dat is een voorwaarde voor verdere behandeling. Uitvoerder heeft daarbij geadviseerd over dit specifieke verzoek, naar aanleiding van de opschorting van de betaling van de VvE-bijdrage door Consument.

4.4 De Commissie begrijpt de klacht van Consument zo dat hij niet zozeer ontevreden is over dit oordeel, maar over het feit dat dit niet eerder kenbaar is gemaakt. Consument ziet de opschorting van de VvE-bijdrage kennelijk in een groter geheel van de verhouding tussen hem en de VvE. Consument vindt dat Uitvoerder hem eerder had moeten adviseren en informeren over zijn positie ten opzichte van de VvE en over de (on)mogelijkheden om actie tegen de VvE te ondernemen. Consument stelt dat Uitvoerder hem langere tijd aan het lijntje heeft gehouden.

4.5 Consument laat na feitelijk te onderbouwen op welk moment Uitvoerder welk oordeel had moeten geven. Uitvoerder heeft diverse rechtsbijstandsverzoeken van Consument in behandeling gehad en gesteld noch gebleken is dat Uitvoerder daarbij niet conform de polisvoorwaarden gehandeld zou hebben. Uitvoerder heeft steeds getoetst wat de mogelijkheden waren naar aanleiding van het betreffende rechtsbijstandsverzoek. Consument heeft niet (per rechtsbijstandverzoek) geconcretiseerd waarom de mening en/of de werkwijze van Uitvoerder in het betreffende dossier niet juist zou zijn. Het feit dat Uitvoerder naar aanleiding van het rechtsbijstandsverzoek in mei 2017 tot de inschatting gekomen is dat er op dat moment geen redelijke kans van slagen was voor hetgeen Consument voor ogen had, wil niet zeggen dat Uitvoerder naar aanleiding van eerdere rechtsbijstandsverzoeken aangaande de VvE ook tot dat oordeel had moeten komen.

4.6 Ook blijkt niet uit het dossier dat Consument eerder onenigheid heeft gehad met Uitvoerder over de behandeling van zijn rechtsbijstandsverzoeken of eerder zijn ongenoegen kenbaar heeft gemaakt over de werkwijze van Uitvoerder of diens oordeel over de haalbaarheid van een dossier. Voor een verschil van inzicht geldt op basis van de overeenkomst de geschillenregeling. Deze geschillenregeling was Consument bekend, althans had hem bekend kunnen zijn op basis van de voorwaarden. Consument heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

4.7 Consument stelt dat Uitvoerder zich op enig moment op het standpunt heeft gesteld niets meer voor Consument te kunnen en te willen doen. De Commissie is van oordeel dat die uitlating van Uitvoerder enkel ziet op het rechtsbijstandsverzoek van Consument in mei 2017 en dit is ook in lijn met het (negatieve) haalbaarheidsoordeel van Uitvoerder en daarmee met de voorwaarden van de overeenkomst. De Commissie kan uit de informatie in het dossier niet afleiden dat de uitlating van Uitvoerder een ruimere strekking had dan alleen het verzoek van mei 2017.

4.8 Alles overziend komt de Commissie tot het oordeel dat in het dossier onvoldoende gronden aanwezig zijn om te concluderen dat Uitvoerder niet gehandeld heeft conform de voorwaarden van de overeenkomst en zoals dit van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtshulpverlener mag worden verwacht. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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/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.