Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0149 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 september 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 16 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft geweigerd de aan de eigen werkzaamheden van de consument verbonden kosten te vergoeden. De uitvoerder is hiertoe niet verplicht. De verzekeringsvoorwaarden bieden daar geen ruimte voor en niet is gebleken dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan. 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 en de daarbij overgelegde bijlagen:

- het door de consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van de consument;
- het verweerschrift van de uitvoerder;
- de repliek van de consument;
- de dupliek van de uitvoerder en
- de slotreactie van de consument.

De commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 december 2020. Daar is verschenen de consument en de uitvoerder.

2. Waar gaat het om?

2.1 De consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-01-141 en LEX-RV-51-141 van toepassing. In LEX-RV-01-141 is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

"(…) ***8. Wat is verzekerd?***
Rechtsbijstand.

- *Bij een juridisch geschil.*
- *(…)*
- *Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.*

(…)
9. Welke extra kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand?
Deze extra kosten mogen alleen gemaakt worden met toestemming van Achmea Rechtsbijstand.
(…)
Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de redelijke kosten.
Kosten voor een advocaat of een andere juridisch deskundige.
Kosten voor externe deskundigen.
Kosten van een deskundigenrapport.
(…)
Proceskosten en arbitragekosten van een verzekerde en de tegenpartij.
(…)
Kosten van mediation.
(…)
Gedeeltelijke kosten voor een gezamenlijke advocaat of een andere juridisch deskundige.
(…)

25. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak? (geschillenregeling)
Stap 1 De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.
Stap 2 Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moeten oplossen.

- *(…)*
- *Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.*

(…)
Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen op te lossen.
Stap 4 Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.

- *Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde kiezen samen de scheidsrechter.*
- *Achmea Rechtsbijstand en de verzekerde spreken samen de vragen af.*

- *Achmea Rechtsbijstand legt de vragen voor aan de scheidsrechter.*
- *De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen.*
- *Achmea Rechtsbijstand betaalt de scheidsrechter.*

Stap 5 Achmea Rechtsbijstand volgt het advies van de scheidsrechter.
De verzekerde krijgt gelijk.

- *De jurist behandelt de zaak verder.*
  (…)
- *Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.*
  (…)

De verzekerde krijgt geen gelijk.

- *Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.*

26. Wat als een verzekerde het niet eens is met het advies van de scheidsrechter?
De verzekerde kan zelf een externe deskundige inschakelen.

- *De verzekerde betaalt deze kosten zelf.*
- *Achmea Rechtsbijstand betaalt de kosten achteraf.*
  - *Alleen als de verzekerde alsnog zijn beoogde resultaat bereikt.*
  - *Alleen de redelijke kosten betaalt Achmea Rechtsbijstand.*
    - *Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten. (…)"*

2.2 De consument heeft verschillende geschillen gekregen met de Vereniging van Eigenaars (hierna: VvE), die actief is in het pand waarin zijn woning gelegen is. Hij heeft daarom de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand. Omdat de uitvoerder van mening was dat er geen redelijke kans op succes was en dit standpunt in het kader van de geschillenregeling was bevestigd, heeft de uitvoerder de consument geen rechtsbijstand verleend in de procedures tegen de VvE. De consument heeft daarom zelf de procedures gevoerd. Daaraan voorafgaand heeft de consument meerdere keren met de uitvoerder gecorrespondeerd over de daarmee gemoeide kosten en vergoedingen.

2.3 Een jurist van de uitvoerder (hierna: de jurist) heeft op 18 december 2017 een e-mail naar de consument gestuurd, met daarin de volgende inhoud:

"(…) Wat betreft de lopende dagvaardingsprocedure vraagt u met alle respect wel naar de bekende weg. Ik heb u al enkele keren verteld dat advocaatkosten, mediationkosten en proceskosten op voorhand niet door ons gedekt worden nu wij geen haalbaarheid hebben aangegeven en die in de second opinion is bevestigd.

Wanneer na afloop van een mediationtraject of een procedure een (gedeeltelijk) positief resultaat is behaald, dan kunt u de redelijkheid gemaakte kosten bij ons neerleggen. Wij beoordelen dan of wij de gemaakte kosten dan alsnog (deels) vergoeden. (…)"

2.4 In de e-mail van de jurist aan de consument van 7 maart 2018 staat onder meer het volgende:

"(…) Na de verwijzing gaat nu de inhoudelijke procedure plaatsvinden. Mijn oordeel over de haalbaarheid daarin is ongewijzigd gebleven. De kosten van die procedure komen voor uw rekening. Bij een positieve uitspraak kunnen wij op dezelfde wijze de in redelijkheid gemaakte kosten vergoeden.(…)"

2.5 De consument heeft op 27 maart 2018 de jurist een e-mail gestuurd. Daarin staat:

"(…) Voor wat betreft de vergoeding voor mijn werkzaamheden (€150,00 p/u excl btw) bij (gedeeltelijke) winst nu ik geacht wordt de procedure zelf te moeten voeren, zou het wel fijn zijn om deze in redelijkheid gemaakte kosten vooraf met de andere afdeling af te stemmen. Ik mag er daarbij wel vanuit gaan dat ik mijn dan gemaakte uren gewoon bij Achmea voor vergoeding kan neerleggen.
Dit geldt evenzeer voor de andere lopende procedure over het ronde raam en de boeteoplegging. Ik zal voor beide procedures mijn gemaakte uren bijhouden. (…)"

2.6 Daarop heeft de jurist per e-mail van 27 maart 2018 als volgt gereageerd:

"(…) Op uw verzoek bevestig ik dat u bij (gedeeltelijke) winst van de procedure de in redelijkheid gemaakte kosten bij ons kunt neerleggen voor vergoeding. Een andere afdeling maakt de beoordeling of de kosten (volledig) vergoed worden. (…)"

2.7 De consument heeft op 12 april 2018 een e-mail naar de jurist gestuurd. Daarin staat:

"(…) T.a.v. een redelijke vergoeding voor mijn werkzaamheden bij (gedeeltelijke) winst ad €150,- per uur excl. btw voor beide procedures waarvoor u mij geen bijstand wenst te verlenen (boeteoplegging/ronde raam en de VvE vordering van mijn VvE bijdragen) heb ik van u nog geen uitsluitsel gekregen. U vond dit een redelijke vergoeding maar wilde dit wel nog kortsluiten met een andere afdeling bij Achmea. Gaarne verneem ik van u. (…)"

2.8 De reactie van de jurist volgde per e-mail van 13 april 2018:
"(…) Wat betreft de discussie over de redelijke kosten wilt u toezeggingen in een 'als dan situatie'. Die kunnen wij niet geven. Vertrekpunt voor juridische behandeling is dat wij een redelijke kans van slagen zien.

Doordat ik die niet zie, gaat de regeling op dat er geen recht op verdere rechtsbijstand in die kwestie is. Wanneer blijkt dat mijn oordeel onjuist is, doordat er wel resultaat is behaald in een juridische procedure, dan ontstaat het recht op vergoeding van de kosten die in redelijkheid gemaakt zijn. Op voorhand valt hier niet meer over te zeggen dan ik in de verschillende mails al heb gedaan. (…)"

2.9 Daarop heeft de consument op diezelfde dag als volgt gereageerd:

"(…) U kunt dit geval waar ik zelf mijn zaken moet doen nu u meent er geen heil in te zien en daarom geen bijstand wil verlenen, nu al voorleggen aan uw afdeling, enkel bij (gedeeltelijke) winst. De in redelijkheid gemaakte kosten zijn dan mijn kosten voor mijn juridische werkzaamheden, ongeacht of ik ook persoonlijk in rechte wordt betrokken. Het werk blijft hetzelfde of nou een advocaat het doet of ik. Lood om oud ijzer.
(…)
Wilt u de afdeling dan toch mijn geval wel voorleggen.
Graag hoor ik van u. (…)"

2.10 Per e-mail van 13 september 2018 en op 10 oktober 2018 heeft de consument de uitvoerder verzocht om € 19.978,39 (€150,00 p/u excl. BTW) respectievelijk € 5.425,75 te vergoeden voor de door hem verrichte werkzaamheden ten behoeve van een dagvaardings-procedure die heeft geleid tot het vonnis van 10 september 2018 en een verzoekschrift-procedure die heeft geleid tot de beschikking van 4 oktober 2018. Volgens de consument had de jurist toegezegd dat hij deze kosten bij de uitvoerder kan declareren bij (gedeeltelijke) winst. Daarom is per e-mails van 17 en 23 oktober 2018 door de uitvoerder om een afschrift van de toezegging verzocht. Volgens de uitvoerder was er namelijk geen toezegging gedaan.

2.11 De consument heeft in het telefoongesprek van 16 april 2019 de uitvoerder laten weten een klacht in te dienen, omdat hij nog geen betaling had ontvangen. Per e-mail van 2 juli 2019 heeft de uitvoerder de consument bericht dat er geen enkele aanleiding is om redelijk gemaakte kosten (van een extern deskundige) te betalen en dat hiertoe niet zal worden overgegaan.

2.12 De consument heeft zijn vordering tijdens de klachtprocedure bij Kifid verhoogd met € 14.577,38 als vergoeding voor zijn werkzaamheden aangaande de deels gewonnen verzoekschriftprocedure ter vernietiging van genomen besluiten op de algemene ledenvergadering van de VvE op 4 april 2020. De consument vordert in totaal dus een vergoeding van € 39.981,52 voor de door hem verrichte werkzaamheden. De consument vordert daarnaast de wettelijke rente over een bedrag van € 500,00 vanaf 10 september 2018.

3. Beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of uitvoerder verplicht is de door de consument geclaimde vergoeding voor de door hem zelf verrichte werkzaamheden geheel of gedeeltelijk te honoreren. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dit hieronder nader toelichten.

3.2 Volgens de verzekeringsvoorwaarden kan de verzekerde zelf een externe deskundige inschakelen als hij het niet eens is met het advies van de scheidsrechter in de geschillenregeling. De verzekerde betaalt de kosten van de externe deskundige zelf. Als de verzekerde alsnog zijn beoogde resultaat bereikt, dan betaalt de uitvoerder de redelijke kosten achteraf tot het maximumbedrag aan extra kosten. De verzekeringsvoorwaarden bieden dus geen ruimte voor vergoeding van de eigen werkzaamheden door de consument.

3.3 De stelling van de consument dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan, gaat niet op. Aan de consument kan worden toegegeven dat de e-mails van de uitvoerder de indruk zouden kunnen wekken dat de kostendeclaratie voor de eigen werkzaamheden van de consument zou kunnen worden gehonoreerd. Zo heeft de uitvoerder per e-mail van 27 maart 2018 bevestigd dat de consument bij (gedeeltelijke) winst van de procedure de in redelijkheid gemaakte kosten bij de uitvoerder kan neerleggen voor vergoeding. Maar de consument mocht er niet op vertrouwen dat zijn declaratie ook zonder meer zou worden gehonoreerd. In de e-mail staat namelijk dat ‘de in redelijkheid gemaakte kosten’ bij de uitvoerder neergelegd kunnen worden voor vergoeding. Dat is in lijn met artikel 26 van de verzekeringsvoorwaarden op grond waarvan de redelijke kosten van een door de verzekerde ingeschakelde externe deskundige door uitvoerder worden vergoed. De e-mail is ook in lijn met wat de uitvoerder al eerder had geschreven in de e-mails van 18 december 2017 en 7 maart 2018 over vergoeding van in redelijkheid gemaakte kosten. De werkzaamheden die de consument zelf heeft uitgevoerd kunnen niet worden aangemerkt als ‘gemaakte kosten’ en komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking. Bovendien heeft de uitvoerder in de e-mail van 27 maart 2018 laten weten dat een andere afdeling beoordeelt of de kosten (volledig) vergoed worden. De consument heeft daarna enkele malen gevraagd of het voorleggen van zijn declaratie aan de 'andere afdeling' al was gebeurd. Hij wist dus dat zijn declaraties nog zouden worden beoordeeld en dat de uitvoerder niet zonder meer zijn ‘gemaakte kosten’ zou vergoeden. Ook heeft de consument in de procedures na toepassing van de geschillenregeling een zeer beperkt resultaat bereikt, maar niet zijn beoogde resultaat als bedoeld in artikel 26 van de verzekeringsvoorwaarden.

3.4 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

4. 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.