Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1053

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	2 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder in 2021 en 2022 om rechtsbijstand verzocht in een aantal zaken. De uitvoerder heeft voor de gemelde geschillen aparte dossiers aangemaakt en in die zaken rechtsbijstand verleend. De consument klaagt over het aantal aangemaakte dossiers en de kwaliteit van de door de uitvoerder verleende rechtsbijstand. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de dossiers heeft mogen aanmaken en dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klachten zijn ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 5) het aanvullende e-mailbericht van de consument en 6) 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 geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft per 24 juni 2020 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op 17 juni 2021 heeft de consument bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht omdat hij hinder ondervond van zijn buren in het appartementencomplex die in de tuin gebruik maakten van een barbecue. De consument wilde dat de Vereniging van Eigenaren (verder te noemen de VvE) hierin actie ondernam maar hij verwachtte eerder weerstand van de VvE. De uitvoerder heeft de consument bij brief van 17 juni 2021 meegedeeld dat de gemelde zaak onder de dekking van de verzekering valt en dat daarvoor dossier [dossier 1] is aangemaakt. Bij brief van 21 juni 2021 heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat de behandeling van de zaak aan een netwerkkantoor is overgedragen. De ingeschakelde advocaat heeft de uitvoerder per e-mail van 23 november 2021 bericht dat het dossier kon worden gesloten.

2.3 Op 20 september 2021 heeft de consument een tweede geschil met de VvE gemeld. De consument was het niet eens met het voornemen van de VvE om de vervanging van het dak 'zwart' te laten uitvoeren. Nog daargelaten dat de consument niet betrokken wilde raken bij illegale activiteiten, was er op die manier geen garantie voor de verrichte werkzaamheden. De uitvoerder heeft de melding van de zaak bij brief van 29 september 2021 bevestigd en de consument meegedeeld dat voor dit geschil dossier [dossier 2] is aangemaakt. Per e-mail van 24 mei 2022 heeft de jurist de consument meegedeeld dat de uitvoerder geen actie meer kon ondernemen in de zaak over het dak. De consument heeft hierop de jurist per e-mail van 26 mei 2022 bedankt en haar te kennen gegeven dat hij het begreep.

2.4 Naar aanleiding van een e-mail van de consument over een lekkage in de schuur, heeft dezelfde jurist de consument per e-mail van 14 februari 2022 gevraagd of hij ook voor dit geschil met de VvE rechtsbijstand wenste. De consument vond het verstandig als de jurist ook ten aanzien van de schuur 'een vinger aan de pols hield'. Hierop heeft de jurist de consument meegedeeld dat voor dit geschil een ander dossier met nummer [dossier 3] is aangemaakt. Om te kunnen beoordelen of en zo ja, welke actie nodig was, heeft de jurist de consument op 13 juni 2022 gevraagd of er nog gebreken waren aan de schuur. De consument heeft hierop aangegeven dat het gebrek aan de schuur nog steeds aanwezig was en dat het bestuur (van de VvE) hier niks aan heeft gedaan. De jurist heeft de consument erop gewezen dat het verstandig was om de uitkomst van de algemene ledenvergadering af te wachten. In afwachting van de ontwikkelingen in verband met de wateroverlast in de schuur heeft de jurist het dossier opengehouden.

2.5 De consument heeft in april 2022 een nieuw geschil met de VvE gemeld bij de uitvoerder.

Nu ging het om het besluit van de VvE om de antenne die de consument op het dak had geplaatst te laten verwijderen en om het besluit om de raamkozijnen van het appartementencomplex van gemeenschappelijk naar privé-eigendom te brengen. De uitvoerder heeft hiervoor dossier [dossier 4] aangemaakt. Ook dit dossier is door dezelfde jurist in behandeling genomen. Omdat het bestuur van de VvE en de consument in september 2022 een overeenstemming hebben bereikt in deze zaak, heeft de uitvoerder het dossier gesloten.

2.6 Op 21 november 2022 heeft de consument bij de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht inzake een geschil over de afwikkeling van de nalatenschap van zijn moeder. De uitvoerder heeft voor deze zaak dossier [dossier 5] aangemaakt en de verdere inhoudelijke behandeling overgedragen aan een netwerkkantoor.

2.7 Naar aanleiding van het aantal gemelde zaken op de rechtsbijstandverzekering, heeft de verzekeraar de consument bij brief van 17 juli 2023 meegedeeld dat hij in het vervolg de rechtshulpverzoeken van de consument zou monitoren.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over de handelwijze van de uitvoerder met betrekking tot het aanmaken van nieuwe dossiers. Veel van die dossiers zijn volgens hem aangemaakt terwijl deze betrekking hebben op het doorlopend disfunctioneren van de VvE. Daarnaast haalt de jurist zaken door elkaar en zijn er dossiers aangemaakt voor zaken die zich niet hebben voorgedaan. Hierdoor heeft de verzekeraar de consument schriftelijk gewezen op zijn claimgedrag, als gevolg waarvan hij zich 'gegijzeld' voelt omdat hij geen nieuwe verzoeken om rechtsbijstand kan indienen.

2.9 Verder klaagt de consument over de kwaliteit van de door de uitvoerder verleende rechtsbijstand in de gemelde zaken. Het gaat daarbij – kort gezegd – om gebrekkige communicatie, het geven van slecht advies en het niet afhandelen van zaken. Doordat de zaken niet op adequate wijze worden afgehandeld, blijft de onenigheid met (het bestuur van) de VvE bestaan.

2.10 De consument vordert dat de uitvoerder dan wel de verzekeraar de dossiers naar behoren afhandelt en de brief over het schadeverloop intrekt.

Het verweer

2.11 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

Inleidende opmerking

3.1 De consument klaagt in het klachtformulier over zowel de verzekeraar als de uitvoerder. Voor de klacht over de verzekeraar is een apart dossier aangemaakt. De commissie heeft in die zaak, waarbij het in de kern gaat om de brief van 17 juli 2023 over het schadeverloop, op 19 augustus 2024 een uitspraak gedaan. In het vervolg zal de commissie in deze uitspraak ingaan op de klachten van de consument over het aantal door de uitvoerder aangemaakte dossiers en de kwaliteit van de verleende rechtsbijstand in die zaken.

De uitvoerder heeft de dossiers mogen aanmaken

3.2 Uit de door partijen overgelegde stukken blijkt niet dat de uitvoerder zonder aanleiding nieuwe dossiers heeft aangemaakt. De uitvoerder heeft toegelicht dat de dossiers zijn aangemaakt naar aanleiding van een melding van de consument. Vervolgens heeft de uitvoerder dit ook telkens schriftelijk aan de consument bevestigd met vermelding van het nieuwe dossiernummer. Als de consument van mening is dat de uitvoerder ten onrechte nieuwe dossiers heeft aangemaakt, had het op zijn weg gelegen om dit direct bij de uitvoerder te melden. Niet is echter gebleken dat de consument hiervan melding heeft gemaakt. Hoewel het in vier van de vijf gemelde zaken gaat om een geschil met dezelfde partij, namelijk (het bestuur van) de VvE, zijn het verschillende verzoeken om rechtsbijstand, waarbij het geschil telkens betrekking heeft op een ander onderwerp. Dit brengt mee dat de uitvoerder naar het oordeel van de commissie de hiervoor in 2.2 t/m 2.6 genoemde dossiers heeft mogen aanmaken.

De klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand

3.3 De uitvoerder is van mening dat er in de gemelde zaken adequate rechtsbijstand is verleend. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, zijn stellingen dat sprake is van slecht advies en van gebrekkige communicatie onvoldoende met feiten onderbouwd. Dat de handelwijze van de uitvoerder ertoe heeft geleid dat de consument nog steeds in onmin leeft met (het bestuur van) de VvE is evenmin gebleken. Daarnaast is het de commissie niet duidelijk geworden welke zaken nog volgens de consument door de uitvoerder moeten worden afgehandeld en op welke wijze deze zaken concreet moeten worden afgehandeld. Met deze stand van zaken ziet de commissie geen aanknopingspunten om te oordelen dat de uitvoerder op dit punt verwijtbaar heeft gehandeld.

Conclusie

3.4 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet verwijtbaar heeft gehandeld door de genoemde dossiers aan te maken.

Daarnaast is niet komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand in de gemelde zaken toerekenbaar is tekortgeschoten. De klachten van de consument zijn ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl