Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0329

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apelddoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder haar zaak – een vordering tot schadevergoeding op haar aannemer – onvoldoende adequaat heeft behandeld. De aannemer is failliet verklaard en de vordering van de consument is niet meer te verhalen. De commissie overweegt dat niet is gebleken dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten. De zaak van de consument was uitbesteed aan een externe advocaat. De uitvoerder is in beginsel niet verantwoordelijk voor het handelen en/of nalaten van die externe advocaat. De vordering van de consument 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 en 3) het verweerschrift 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 gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering). De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de voorwaarden Verzekeringsvoorwaarden Algemeen LEX-PV-01-231 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 23 februari 2024 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand te verlenen in een conflict met haar aannemer. Zij had deze aannemer ingeschakeld voor het uitvoeren van verschillende werkzaamheden aan haar woning en de aanschaf van een warmtepomp. De consument heeft wel voor deze werkzaamheden betaald, maar het werk is nooit volledig uitgevoerd.

2.3 Op 7 maart 2024 heeft de uitvoerder de behandeling van het conflict met de aannemer overgedragen aan een externe advocaat. De externe advocaat heeft de zaak inhoudelijk opgepakt en behandeld.

2.4 Op 27 mei 2024 heeft de externe advocaat de uitvoerder verzocht om goedkeuring voor het aanstellen van een deskundige. De uitvoerder heeft hier diezelfde dag akkoord voor gegeven.

2.5 Op 3 juni 2024 heeft de uitvoerder een offerte voor het deskundig onderzoek ontvangen. Omdat de kosten hoog waren, heeft de uitvoerder de externe advocaat verzocht nog een offerte op te vragen.

2.6 Omdat de consument van mening was dat er volgens haar weinig tot niets was gebeurd in het dossier, heeft zij op 7 augustus 2024 telefonisch contact opgenomen met de uitvoerder. De uitvoerder heeft vervolgens op 8 augustus 2024 bij de externe advocaat geïnformeerd naar de stand van zaken. De externe advocaat heeft dezelfde dag, per e-mail van 10:57 uur, laten weten dat zij nog in afwachting is van de tweede offerte en dat zij de consument hiervan op de hoogte heeft gebracht. Per e-mail van 11:29 uur heeft de externe advocaat de offerte aan de uitvoerder toegezonden. De uitvoerder heeft deze offerte goedgekeurd.

2.7 Op 17 oktober 2024 heeft de consument geïnformeerd naar de vervolgstappen in haar dossier.

2.8 De consument heeft op 24 oktober 2024 aangegeven ontevreden te zijn over de inhoudelijke behandeling van haar dossier en bij de uitvoerder geïnformeerd naar de geschillenregeling. De aannemer is op 3 september 2024 failliet is verklaard. De externe advocaat heeft de consument geadviseerd om haar vordering bij de curator in te dienen.

2.9 De consument heeft vervolgens verzocht om een second opinion. Zij wenste haar gehele dossier te laten beoordelen. De uitvoerder heeft de consument hierop laten weten dat de geschillenregeling enkel bedoeld is om het plan van aanpak van dat moment te beoordelen. Dit zou enkel nog het plan van aanpak met betrekking tot het indienen van de vordering van de curator betreffen. Het dossier van de consument is vervolgens op 8 november 2024 gesloten.

2.10 De consument heeft op 8 november 2024 een klacht ingediend bij de uitvoerder over de externe advocaat die haar dossier inhoudelijk heeft behandeld.

De uitvoerder heeft de consument op 19 november bericht dat de externe advocaat zelf verantwoordelijk is voor de inhoudelijke behandeling van het dossier en dat de consument zich daarom tot de externe advocaat dient te wenden.

2.11 De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vordering

2.12 De consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade voor een bedrag van € 16.000,- Dit bedrag is niet langer te verhalen op de aannemer. Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan.

2.13 De externe advocaat heeft de zaak van de consument onvoldoende adequaat opgepakt. Als er was voldaan aan haar verzoek om gelijk te handelen door beslag te leggen op goederen van de aannemer, dan had zij haar schade nog vóór het faillissement op de aannemer kunnen verhalen.

2.14 Het bedrag dat aan de aannemer was aanbetaald, had daarbij op een eenvoudige wijze teruggevorderd kunnen worden. Het betreft hier geen lastige vordering. Er is sprake van facturen die zijn aanbetaald, maar waarop geen werkzaamheden zijn uitgevoerd. Het inschakelen van een deskundige was hiervoor niet nodig geweest. Daardoor is de zaak onnodig lang stil blijven liggen.

2.15 Daarnaast heeft de externe advocaat geadviseerd in de tussentijd geen (herstel)-werkzaamheden aan de woning te laten verrichten. Hierdoor is er kortsluiting ontstaan. Dit moest daarom alsnog op korte termijn worden opgelost. De financiële schade is hierdoor alleen maar groter geworden.

Het verweer

2.16 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 In de kern ziet de klacht van de consument op de vraag of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument geleden schade moet vergoeden.

3.2 De commissie vindt het uitermate vervelend voor de consument dat eerst de werkzaamheden aan haar huis niet naar tevredenheid zijn verricht, dat daarna de zaak tegen de aannemer ook niet succesvol is gebleken, en dat er ook nog kortsluiting is ontstaan.

De commissie kan echter haar vordering tot schadevergoeding niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom zij dat niet kan.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat

3.3 De consument verwijt de uitvoerder dat haar zaak onvoldoende adequaat is opgepakt. De uitvoerder heeft erop gewezen dat de inhoudelijke behandeling van de zaak geheel is overgedragen aan de externe advocaat. De uitvoerder stelt dat de externe advocaat verantwoordelijk is voor eventuele gemaakte beroepsfouten.

3.4 Uitgangspunt is inderdaad dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.[1] De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door haar gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van haar werk. Daarvoor is zij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten.

3.5 Uit het klachtdossier blijkt dat de uitvoerder telkens actie heeft ondernomen na de meldingen van de consument dat de zaak stil was komen te liggen. De commissie is daarom van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand.

Conclusie

3.6 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[1] Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6 en GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4, te vinden op www.kifid.nl

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Algemeen LEX-PV-01-231

21. 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 moet oplossen.

- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de juridische aanpak van de zaak.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.
- Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
  - Alleen klachten over de juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen klachten over de juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen klachten over de advocaten uit eigen netwerk.
  - Geen klachten over een advocaat die de verzekerde zelf heeft gekozen.

Stap 3 Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde 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.
  - Alleen juristen van Achmea Rechtsbijstand.
  - Alleen juristen uit eigen netwerk.
  - Alleen advocaten uit eigen netwerk.
- Soms draagt Achmea Rechtsbijstand de zaak over aan een externe deskundige.
  - De verzekerde mag dan zelf de externe deskundige kiezen.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt alleen de kosten die redelijk zijn.
    - Achmea Rechtsbijstand betaalt tot het maximumbedrag aan extra kosten.
  - De scheidsrechter zal nooit de zaak behandelen.

De verzekerde krijgt geen gelijk.

- Achmea Rechtsbijstand blijft bij haar eerste standpunt.