

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0004

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	2 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een geschil met zijn internet- en tv aanbieder. De uitvoerder is van mening dat de vordering van de consument geen redelijke kans van slagen heeft. De consument is het hier niet mee eens maar hij wenst geen gebruik te maken van de geschillenregeling. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht is 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 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 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 op 1 augustus 2022 bij een aanbieder een overeenkomst gesloten voor de levering van internet en tv.

Omdat het internet steeds uitviel en de router automatisch opstartte, heeft de consument bij de aanbieder geklaagd over de kwaliteit van de geleverde diensten. Aangezien een oplossing voor de internetstoring uitbleef, heeft de consument de overeenkomst met de aanbieder tussentijds op 9 november 2022 opgezegd.

- 2.2 Omdat de overeenkomst voor de einddatum van het contract was beëindigd, heeft de aanbieder de consument verzocht de overige betalingen voor de duur van de overeenkomst te voldoen. In totaal gaat het om een bedrag van € 220,50. De consument heeft hier geen gehoor aan gegeven. Bij brief van 7 februari 2023 heeft een door de aanbieder ingeschakelde incassobureau de consument aangeschreven om het verschuldigde bedrag met rente en de incassokosten te betalen.
- 2.3 De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in het geschil met de aanbieder. De consument vordert van de aanbieder een vergoeding van € 5.000,-.
- 2.4 De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 24 mei 2023 meegedeeld dat hij het bedrag van € 220,50 is verschuldigd, omdat nakoming door de aanbieder nog mogelijk was. Verder was niet gebleken dat de consument de aanbieder schriftelijk had aangemaand en de tekortkoming niet binnen de daarbij aangegeven termijn kon worden hersteld. Volgens de uitvoerder heeft de vordering van € 5.000,- geen kans van slagen. Wel heeft de consument volgens de uitvoerder recht op een deel van de abonnementskosten voor elke dag dat de storing duurde. In het bericht heeft de jurist onder het kopje 'plan van aanpak' de tekst van een conceptbrief bedoeld voor de aanbieder aan de consument voorgelegd. In die brief heeft de uitvoerder de aanbieder verzocht het verschuldigde bedrag van € 220,50 te verminderen met € 198,43, zijnde het bedrag waar de consument wegens de internetstoring recht op heeft. Wat overblijft is een bedrag van € 22,07 dat de consument nog moet voldoen.
- 2.5 De consument kon zich niet vinden in het standpunt van de uitvoerder en heeft hierover bij hem geklaagd. De consument en de uitvoerder hebben vervolgens veelvuldig per e-mail gecorrespondeerd over de kwestie. Het klachtenbureau van de uitvoerder heeft de zaak vervolgens met instemming van de consument intern laten herbeoordelen. De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 26 juni 2024 opnieuw het standpunt ingenomen dat de vordering van de consument tegen de aanbieder van € 5.000,- geen redelijke kans van slagen heeft. Een verdere discussie tussen de consument en de uitvoerder heeft niet tot een oplossing geleid.
- 2.6 Vervolgens heeft de uitvoerder de consument op 8 juli 2024 en op 24 juli 2024 de geschillenregeling aangeboden. De consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Hij heeft een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt erover dat de uitvoerder ten onrechte weigert rechtsbijstand te verlenen om de aanbieder aan te spreken tot betaling van € 5.000,-.

De consument betaalt de verzekeraar de verschuldigde premie en hij heeft daarom recht op rechtsbijstand van de uitvoerder. De uitvoerder valt in herhaling en probeert het dossier te sluiten, terwijl er onvoldoende aandacht is besteed aan de door de consument verstrekte informatie. De uitvoerder blijft verwijzen naar de geschillenregeling maar de consument heeft geen plan van aanpak van de uitvoerder gekregen. De consument vordert dat de uitvoerder alsnog rechtsbijstand verleent om de aanbieder tot betaling van € 5.000,- aan te spreken.

Het verweer

- 2.8 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand aan de consument is tekortgeschoten. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit hieronder toe.
- 3.2 De consument wenst de aanbieder aan te spreken tot betaling van € 5.000,- en hij verlangt van de uitvoerder hiervoor rechtsbijstand. De uitvoerder neemt het standpunt in dat de vordering van de consument geen kans van slagen heeft en heeft als plan van aanpak voorgesteld om het openstaande bedrag te verrekenen met het bedrag dat de consument als compensatie voor de haperende internetverbinding van de aanbieder kon ontvangen. Het standpunt van de consument dat de uitvoerder hem geen plan van aanpak heeft voorgelegd, deelt de commissie dan ook niet.
- 3.3 De commissie overweegt verder dat het de uitvoerder vrij staat om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot de mening te komen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het gewenste resultaat te behalen. Voor de situatie waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is over de juridische haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak moet de verzekeraar een geschillenregeling hebben (artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft)). De geschillenregeling staat in de voorwaarden van de verzekering (zie bijlage) en is een procedure ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder. De procedure komt erop neer dat het geschil ter beoordeling wordt voorgelegd aan een onafhankelijke juridische deskundige. Als die deskundige de consument gelijk geeft, moet de uitvoerder de zaak verder behandelen conform het advies van de deskundige. Als de consument ongelijk heeft, kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenste resultaat, dan vergoedt de uitvoerder de kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.
- 3.4 Vast staat dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling heeft aangeboden om het standpunt van de uitvoerder te laten toetsen.

Maar de consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder door het aanbieden van de geschillenregeling voldaan aan de verplichtingen onder de verzekering, zoals beschreven in de voorwaarden en ook in artikel 4:68 Wft. De uitvoerder is niet tot meer gehouden tegenover de consument.

Conclusie

- 3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering zal worden 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Verzekeringsvoorwaarden Rechtsbijstand versie 2022

Wat gebeurt er als een verzekerde het niet eens is met de aanpak van het conflict?

ARAG, de advocaat of een andere juridisch specialist bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met de verzekerde. Hiervoor geldt het volgende:

- > Is de verzekerde het niet eens met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan schakelt ARAG een onafhankelijke juridisch deskundige in om dit op basis van de dan gegeven informatie te beoordelen. ARAG betaalt de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk:
 - > de verzekerde krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijke deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag de verzekerde deze zelf kiezen. Let op: Dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot daarvan;
 - > de verzekerde krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Is de verzekerde het hier niet mee eens? Dan kan verzekerde voor eigen rekening verder gaan. Bereikt verzekerde het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG de kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor