Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0254
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 februari 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 17 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat de uitvoerder zijn belangen onvoldoende heeft behartigd bij de verlening van de verzochte rechtsbijstand. Hij vordert dat de uitvoerder zich alsnog inspant om het door de consument gewenste resultaat te bereiken. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder niet tekortgeschoten in de uitvoering van rechtsbijstand. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 van 27 februari en 1 maart 2020; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) het e-mailbericht van de consument van 14 juni 2020.

1.2 De consument heeft te kennen gegeven geen prijs te stellen op een mondelinge behandeling. De uitvoerder is hiervan in kennis gesteld. 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 begin november 2017 inzake een geschil met zijn buren een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. In de kern ging het om het vernieuwen van de gemeenschappelijke schutting die eerder in 2014 was omgewaaid. De toenmalige buren wilden de schutting niet vervangen en hebben een extra paal in hun grond gezet om de schutting te stutten. Over het plaatsen van de nieuwe schutting is echter, zowel voor wat betreft het te gebruiken materiaal (hardhout of geïmpregneerd grenen) als ook het aantal planken per schuttingsdeel (de buren wilden vanwege de privacy 19 planken per schuttingsdeel terwijl de consument 15 planken wilde), tussen de consument en de buren een discussie ontstaan. Behalve deze discussie bestaat het burengeschil nog onder meer uit de volgende punten:

- Hemelwaterafvoer: de buren hebben volgens de consument zonder overleg en toestemming bij de uitbouw van hun woning de gemeenschappelijke regenpijp afgezaagd, hetgeen tot forse schade heeft geleid.
- Deksels van de containers: als de deksels van de afvalcontainers van de buren openwaaien, hangen deze over de schutting en bevinden zij zich op het perceel van de consument. Verder zorgen de deksels voor geluidsoverlast als zij klapperen in de wind.
- Zonnepanelen: volgens de consument hebben de buren zonder zijn medeweten en toestemming zonnepanelen op zijn dak geplaatst, waarbij schade aan het dak van de woning is veroorzaakt. Daarnaast zijn tijdens een storm zonnepanelen van de buren losgeraakt, waarna deze schade aan de dakkapel en de dakpannen van de consument hebben veroorzaakt. De consument had de buren nog gewaarschuwd voor de volgens hem te lichte bevestigingsconstructie.
- Schade aan de schuur: bij het slopen van de schuur van de buren is de schuur van de consument beschadigd, omdat een balk in de schuur is gespleten, de hemelwaterafvoer is scheefgetrokken en er schroefgaten zijn achtergebleven.

2.2 Een medewerkster van de uitvoerder (verder te noemen medewerkster 1) heeft de zaak in behandeling genomen en namens de consument voor de correspondentie met de advocaat van de buren gezorgd. Het dossier bevat een grote hoeveelheid e-mailwisselingen tussen de consument en medewerkster 1. Voor wat betreft de te verzenden correspondentie aan de advocaat van de buren heeft medewerkster 1 hiervan eerst de concepten aan de consument voorgelegd.

2.3 Medewerkster 1 heeft zich in haar e-mailberichten van 12 december 2017, 26 februari en 26 april 2018 als volgt uitgelaten:

12 december 2017
"(…) Waar het in deze zaken altijd om draait (ook, zelfs: zéker als de rechter een oordeel gevraagd wordt) is welke belangen partijen hebben bij een bepaalde keus of weigering. Die moeten redelijk zijn. Daarom ben ik misschien wat kritisch: we moeten niet het risico lopen dat de rechter het gaat afstraffen.

Ik kan me goed voorstellen dat u niet wéér wilt toegeven aan de buren, omdat u dat altijd al heeft gedaan voor uw gevoel. Daarom ga ik ook uitgebreid op de voorgeschiedenis in. Maar hoe dan ook moeten we een (voor alle partijen) redelijke oplossing proberen te vinden. (…)"

26 februari 2018
"(…) Ik adviseer u mee te gaan in het voorstel om een hardhouten schutting te plaatsen, (…) waarbij uw kosten het maximum van € 660,88 niet overschrijden. Als we er op deze manier uit komen met de buren, dan ben ik bereid om bij te dragen, nl 50% van de kosten minus € 660,88, het bedrag dat u maximaal wilt betalen. (…)"

26 april 2018
"(…) Ik begrijp uw gevoelens, maar ik moet de kwestie (ook) juridisch bekijken.
Uit uw reactie maak ik op dat u niet instemt met de laatste alinea van mijn concept, waarin ik aangeef dat de afgezaagde regenwaterafvoer hersteld kan worden door de buren. Ik neem aan dat u ook niet wilt dat deze blijft zoals het nu is, en dat u evenmin er voor voelt het zelf te gaan repareren.

Dat de buren iets zonder overleg hebben gedaan is heel onfatsoenlijk, maar is niet terug te draaien. Hen "straffen" met een verbod er nog aan te komen lost het probleem niet op. Ze zullen het moeten herstellen, ook als dat betekent dat de afvoer geheel vervangen moet worden. Daarom heb ik die laatste alinea opgenomen.

Alle eerdere geschillen in de brief aan de tegenpartij opnemen vind ik niet verstandig. Dan wordt het onoverzichtelijk. Beter is het elk probleem proberen op te lossen, zodat die weggestreept kan worden. Dat u boos bent over alle incidenten en dat die boosheid niet zomaar weggepoetst kan worden kan ik mij voorstellen, maar ook dat is helaas niet juridisch op te lossen. (…)"

2.4 De consument had gaandeweg minder vertrouwen in medewerkster 1. Dit kwam onder meer tot uiting in de volgende berichten van de consument aan medewerkster 1:

3 mei 2018:
"(…) In de tussentijd hebben wij, naar aanleiding van wat u heeft geschreven in uw mail, wat tijd gehad om het een en ander uit te zoeken. We hebben gesproken met een jurist van het Vereniging Eigen Huis en het Juridisch Loket. Het waren vrij lange gesprekken, omdat ik zowel de context van de gebeurtenis(sen) heb uitgelegd als advies heb gevraagd. Nu zeggen beide instanties dat wat u zegt niet klopt en wat wij zeggen wel.
(…)
De juristen die we hebben gesproken, hebben geadviseerd weer met u te overleggen over de verdere juridische stappen Ze vonden het ook opvallend dat u aangeeft dat in deze situatie juridisch niets gedaan kan worden, omdat de wetten duidelijk in het wetboek staan. Vooral omdat soortgelijke gebeurtenissen zich blijven herhalen, is het tijd dat de buren voor de rechter worden gesleept en leren dat wat ze doen juridisch niet is toegestaan. Daar zijn wij het met de juristen over eens. (…)"

22 juli 2018:
"(…) Naar aanleiding van ons telefoongesprek afgelopen donderdag, heb ik -vanwege het verminderde gevoel van vertrouwen tussen ons, omdat uw standpunt ons niet juist lijkt en omdat uw informatie altijd verschilt van de informatie die we van andere juristen ontvangen – contact opgenomen met Vereniging Eigen Huis. Ik heb me door een jurist laten informeren en zie dat ik weer gelijk hebt.
(…)
Voor ons gevoel geeft u onze buren iedere keer weer gelijk. Naar mijn mening bent u onze jurist en zouden wij het gevoel moeten hebben dat u achter ons staat. Wij willen zeker niet dat iemand ook maar enige vorm van onrecht wordt aangedaan. Iedereen moet krijgen waar hij/zij recht op heeft.
(…)
Mocht u hier niet mee eens zijn, willen wij een second opinion. De second opinion omvat dan wat ons betreft niet enkel de zaak over de schutting, maar ook alle andere elementen in het dossier, zoals de onrechtmatige daden van de buren tot nu toe, de houten box voor de afvalcontainers van de buren in de voortuin, de plinten die de buren zonder toestemming op de gezamenlijke grens hebben gemonteerd etc. Tevens als u het wel met ons eens bent over de zaak omtrent de schutting, maar de overige zaken (bijvoorbeeld over de onrechtmatige daad) niet wilt oppakken, willen we over deze overige zaken alsnog een second opinion."

2.5 Aangezien medewerkster 1 en de consument over de aanpak van mening verschilden, heeft medewerkster 1 per e-mailbericht van 7 december 2018 de consument de geschillenregeling aangeboden.

2.6 Op 21 januari 2019 heeft de consument bij de uitvoerder een klacht over medewerkster 1 ingediend. Volgens de consument heeft medewerkster 1 op geen enkele manier zijn belangen en rechten verdedigd. De consument vond dat medewerkster 1 zich bijna gedroeg alsof zij de jurist van de buren was. Verder had de consument het gevoel dat de (ongelijke) behandeling door medewerkster 1 te maken had met zijn Turkse achtergrond.

2.7 Voor de uitvoering van de geschillenregeling heeft een medewerkster van de afdeling Uitbesteding (verder te noemen 'medewerkster 2') zich tot de consument gewend. De consument koos ervoor de kwestie aan mr. [naam advocaat] (verder te noemen 'de advocaat') voor te leggen. De correspondentie tussen medewerkster 2 en de consument ging vooral over de punten die in het kader van de geschillenregeling aan de advocaat zouden worden voorgelegd. De consument wenste de klacht over medewerkster 1 na de second opinion weer op te pakken.

2.8 Omdat over de aan de advocaat voor te leggen toetsvragen nog geen overeenstemming was bereikt, heeft een andere medewerkster van de uitvoerder (verder te noemen 'medewerkster 3') hierover per e-mail met de consument gecorrespondeerd. Per e-mailbericht van 29 april 2019 heeft de consument zijn akkoord gegeven op de laatste versie van de toetsvragen en voor de verzending van de stukken aan de advocaat.

2.9 Medewerkster 2 heeft vervolgens de verdere uitvoering van de geschillenregeling opgepakt en in dat kader telefonisch contact met de advocaat opgenomen. Per e-mailbericht van 14 mei 2019 heeft medewerkster 2 de advocaat het gesprek en de toetsvragen bevestigd en opdracht gegeven om advies uit te brengen over de vraag of er op basis van het beschikbare feiten- en bewijsmateriaal (nog) een redelijke kans van slagen bestond om het door de consument gewenste resultaat te bereiken. Omdat de advocaat van de buren een voorstel had gedaan over de vervanging van de schutting en daarover binnen 10 dagen een reactie wenste, heeft medewerkster 2 de advocaat op 4 juni 2019 gevraagd of het zou lukken de second opinion die week af te hebben. Volgens de advocaat was het niet mogelijk om de second opinion op zeer korte termijn af te geven. De consument achtte dit overigens ook niet wenselijk. Op 5 juni 2019 heeft de consument medewerkster 2 verzocht een reactie op te stellen voor de advocaat van de buren, waarin om uitstel zou worden gevraagd. De consument wilde de advocaat namelijk eerst nog persoonlijk spreken en twijfelde dan ook of de advocaat in een kort tijdsbestek en alleen op basis van de door de uitvoerder toegezonden stukken de zaak goed kon beoordelen.

2.10 Na een persoonlijk overleg met de consument, waarbij ook de echtgenote en de dochter van de consument aanwezig waren, heeft de advocaat bij brief van 27 juni 2019 zijn advies over de kwestie gegeven.

Alvorens zijn visie over de haalbaarheid van de zaak te geven, heeft de advocaat de consument in zijn brief het volgende advies gegeven:

"Voorafgaand aan het advies op de specifieke punten, ga ik in op de onvrede die ik bij u heb bespeurd over de behandelende jurist, [naam van medewerkster 1]. U vertelde mij dat u het gevoel heeft dat er onvoldoende naar u wordt geluisterd en dat er onvoldoende opvolging wordt gegeven aan de informatie die u heeft aangedragen vanuit Vereniging Eigen Huis en het Juridisch Loket. (…) U heeft het gevoel dat de jurist eerder de belangen van de wederpartij behartigt dan uw eigen belang.

Na het dossier te hebben bestudeerd concludeer ik dat de communicatie tussen u en [naam van medewerkster 1] niet vlekkeloos verloopt. Ik geef uw verzekeraar in overweging om de behandeling van uw zaak in de toekomst door een andere jurist te laten uitvoeren, nu alle betrokkenen gebaat zijn bij een vlot lopende communicatie en die er thans tussen u beiden niet meer lijkt te zijn. Ik doe dat overigens zonder [naam van medewerkster 1] enig verwijt te maken."

2.11 Met betrekking tot het geschil over de schutting heeft de advocaat de consument geadviseerd om akkoord te gaan met het voorstel dat namens de buren was gedaan, omdat de rechter de consument op dit punt geen gelijk zou geven. Omdat het plaatsen van een schutting met extra planken geen extra kosten voor de consument meebracht, had de consument geen belang bij het weigeren van een dergelijke schutting.

2.12 Ten aanzien van de vraag of een rechter zou oordelen dat de afvoer in de oorspronkelijke staat moest worden hersteld, heeft de advocaat de consument geadviseerd een expert in te schakelen om te onderzoeken of de verkleuringen aan de gevel van de woning van de consument, waarvan de consument vermoedde dat deze door lekkage zijn ontstaan, door het afzagen van de afvoerpijp zijn veroorzaakt. Als een causaal verband kon worden aangetoond tussen het afzagen van de pijp en de lekkage en schade aan de gevel, had de consument mogelijk een zaak om aan de rechter voor te leggen.

2.13 De advocaat heeft de consument verder geadviseerd om op grond van tactische redenen de buren toegang tot zijn dak te verlenen voor het verrichten van noodzakelijke werkzaamheden en op dit punt nadere afspraken met de buren te maken.

2.14 Ten aanzien van de zonnepanelen is de advocaat van mening dat er een gerede kans op succes is bij het aansprakelijk stellen van de buren voor de schade door de zonnepanelen, voor zover de consument kan aantonen dat de constructie van de zonnepanelen bij de buren naar de mening van een deskundige ondeugdelijk was en de consument de buren daarvoor ook heeft gewaarschuwd.

Met betrekking tot de afvalcontainers heeft de advocaat de consument geadviseerd geen procedure te voeren, maar hiervoor een andere oplossing te zoeken.

2.15 Volgens de consument hebben de buren jegens hem verschillende onrechtmatige daden gepleegd, zoals hem te bedreigen, te discrimineren, te intimideren en te beledigen. Volgens de advocaat zijn de uitlatingen van de buren "op het randje". Eén opmerking van de buren in een door de consument genoemd incident is volgens de advocaat zonder meer beledigend. Echter, voor strafbare belediging is vereist dat men ruchtbaarheid geeft aan een dergelijke opmerking. Dit zou de consument dan moeten bewijzen. De advocaat heeft de consument geadviseerd de verzekeraar te verzoeken om een aanvullende opdracht te verstrekken om de door de consument verstrekte stukken op dit punt inhoudelijk te beoordelen.

2.16 Na ontvangst van de second opinion, heeft de consument dezelfde dag per e-mail de advocaat meegedeeld dat hij enorm teleurgesteld was over het advies en dat hij spijt had dat hij niet Vereniging Eigen Huis voor de second opinion had gevraagd. Hierop heeft de advocaat per e-mailbericht van 1 juli 2019 gereageerd en zijn advies aan de consument nader toegelicht.

2.17 Per e-mailbericht van 2 juli 2019 heeft medewerkster 1 de consument als volgt bericht:

"*Inmiddels is de second opinion naar u en ons gestuurd.*

In elk geval voor wat betreft de schutting onderschrijft de advocaat mijn standpunt. De advocaat van uw buren wil uiterlijk komende vrijdag een reactie hebben. Ik stel voor haar te laten weten dat u instemt met de schutting zoals door u voorgesteld, maar dan met 19 planken, onder de voorwaarden die besproken zijn.

Ik zag dat [de advocaat] ook adviseerde een andere jurist op uw zaak te zetten. Dat kan natuurlijk, alleen lukt dat in verband met de komende vakantieperiode niet vóór vrijdag. Daarom stel ik voor dat ik dat bericht over de schutting nog voor u verstuur, en dat daarna de zaak naar een collega gaat. (…)."

Medewerkster 1 heeft hierop de advocaat van de buren geïnformeerd dat de uitvoerder de consument niet meer zou bijstaan in de zaak ten aanzien van de schutting.

2.18 De advocaat van de buren heeft zich vervolgens inzake de kwestie van de schutting rechtstreeks tot de consument gewend. Per e-mailbericht van 17 september 2019 heeft hij de consument meegedeeld dat de buren met het doel om het hoofdstuk af te sluiten hebben besloten om in te stemmen met het voorstel van de consument om een grenen 15-planks schutting te laten plaatsen. Hiermee was het geschil echter niet opgelost.

Vervolgens is namelijk een discussie ontstaan over de plaatsing van de schutting. Volgens de consument had de vorige bewoonster van de woning van de buren het eerste schuttingsdeel niet op de erfgrens geplaatst. De buren zouden hiervan op de hoogte zijn geweest en zouden hebben geprobeerd een stuk grond van de consument aan hun tuin toe te voegen. In het e-mailbericht van 26 november 2019 kwam de consument tot de volgende samenvatting:

"Ter samenvatting van bovenstaande: het punt over de erfgrens is heel belangrijk. Wij geven niets, dus zelfs geen centimeter, van ons grond aan uw cliënten. Zolang uw cliënten niet zwart-op-wit en ondertekend verklaren dat zij zich ons erf niet proberen toe te eigenen, zullen wij niet akkoord gaan met het verstrekken van de opdracht. Daar het ook uw cliënten zijn die niet meewerken aan het gezamenlijk bepalen van de erfgrens, terwijl wij hiervoor een zeer redelijk en eerlijk voorstel hebben gedaan, zullen kosten van het inschakelen van het Kadaster voor hun rekening komen. De nieuw te plaatsen schutting mag nergens anders geplaatst worden dan op de erfgrens. Momenteel staat het eerste schuttingsdeel niet op de erfgrens. Het staat op ons erf. Indien uw cliënten moeilijk blijven doen, zullen wij genoodzaakt zijn het eerste schuttingsdeel zelf te verwijderen."

2.19 Per e-mail van 17 december 2019 heeft de advocaat van de buren de consument het volgende geschreven:

"Tot mijn spijt moet ik, na het lezen van uw e-mail, concluderen dat wij in onderling overleg niet tot een regeling zullen komen.

Er zijn tal van voorstellen gedaan van deze kant om in onderling overleg tot een oplossing te komen. Nu komen wederom nieuwe verwijten en telkens worden uwerzijds nieuwe problemen opgeworpen. (…) Ik zal cliënten adviseren omtrent het vervolg van deze zaak."

2.20 Per e-mailbericht van 10 september 2019 had medewerkster 1 de consument meegedeeld dat een collega (verder te noemen 'medewerkster 4) de behandeling van het dossier van haar zou overnemen. Na bestudering van het dossier heeft medewerkster 4 de consument op 3 oktober 2019 geïnformeerd over haar beslissing om het dossier niet verder inhoudelijk op te pakken. Reden hiervan was dat het geschil over de schutting inmiddels door de consument zelf werd afgehandeld. Ten aanzien van de overige punten, zoals de schade door de zonnepanelen, het geschil over de afvalcontainers van de buren en het herstellen van de hemelwaterafvoer was medewerkster 4 van mening dat de schade al was vergoed dan wel dat hierover door medewerkster 1 advies was gegeven. De consument was van mening dat medewerkster 4 het dossier niet mocht sluiten en verlangde, onder verwijzing naar het advies van de advocaat, dat verdere rechtsbijstand zou worden verleend.

2.21 Medewerkster 4 heeft de consument na een bezoek, waarbij over de zaak en het vervolg is gesproken, per e-mailbericht van 11 december 2019 meegedeeld op welke punten zij, met inachtneming van de second opinion van de advocaat, de zaak nog voor de consument kon oppakken. Aangezien de consument eerder een klacht had ingediend, heeft medewerkster 4 de consument de keuze gegeven om ofwel de klachtenprocedure eerst te doorlopen dan wel dat medewerkster 4 de zaak alvast inhoudelijk zou behandelen. Op 22 december 2019 heeft de consument als reactie op het bericht van medewerkster 4 nogmaals zijn standpunt ten aanzien van de verschillende punten (de schade aan de schuur, de afvalcontainer, de afvoer/achtergevel, toegang tot het dak van de woning van de consument, schade door de zonnepanelen, de schutting en de onrechtmatige daden van de buren) toegelicht. Per e-mailbericht van 8 januari 2020 heeft medewerkster 4 de consument als volgt bericht:

"(…)
In antwoord op uw e-mail het volgende. Ik heb uw reactie gelezen en constateer dat u een andere wens heeft dan ik u kan bieden (email 11 december 2019). U geeft daarbij onderaan in uw e-mail het volgende aan en ik citeer: "Indien de zaak niet verder opgepakt wordt zoals wij dat willen, zullen wij eerst de klachtenprocedure doorlopen." Ik stel voor om die weg dan ook eerst te volgen. Zonder tegenbericht zal ik het dossier uiterlijk maandag aanstaande doorsturen naar onze klachtenafdeling."

2.22 In het kader van de klachtbehandeling heeft een volgende medewerker van het klachten-bureau van de uitvoerder (verder te noemen 'de klachtbehandelaar') zich tot de consument gewend. Om te zien of de uitvoerder nog iets voor de consument kon betekenen, heeft de klachtbehandelaar consument om toestemming verzocht om in contact te treden met de advocaat van de buren. De consument heeft alleen voor de zaak over de schutting toestemming verleend. Na contact met de advocaat van de buren heeft de klachtbehandelaar de consument op 6 februari 2020 als volgt geïnformeerd:

"Ik heb contact gehad met [naam van de advocaat van de buren], waarvoor ik toestemming kreeg. Zonder inhoudelijk over de zaak te hebben of over uw klacht, heb ik geïnformeerd of er ruimte is om toch nog een keer met elkaar om de tafel te gaan zitten (mediation of iets dergelijks). Zij was reeds bezig met het opstellen van een dagvaarding maar het zou zonde zijn als die procedure wordt voortgezet. (…).

Ik kan de kwestie benaderen vanuit de vraag of er wel of geen dekking (meer) is voor de geschillen die nog lopen, maar ik kan ook proberen naar een oplossing te werken hoewel mijn taak strikt genomen niet verder gaat dan beoordelen of mijn collega's het wel of niet hebben gedaan op de manier die u van ons mag verwachten. Daar heeft u weinig aan vrees ik en daarom wil ik liever constructiever te werk gaan.

Dan kan natuurlijk alleen met uw medewerking en ik kan u nergens toe dwingen. Ik vertrouw er echter op dat u er naar streeft om aan alle geschillen een keer een einde te maken. Tijdens ons gesprek stelde u zich ook heel constructief op.
(…).”

2.23 Per e-mailbericht van 8 februari 2020 heeft de consument op het voorstel van de klachtbehandelaar gereageerd. De consument twijfelde onder meer of mediation in dit geval tot een oplossing zou leiden. De consument wenste nog steeds dat de buren voor de vermeende onrechtmatige daden aansprakelijk gesteld zou worden. Verder reageerde de consument als volgt op de intentie van de klachtbehandelaar om naar een oplossing te zoeken:

“Daarnaast heeft u het over ‘proberen om naar een oplossing te werken’. Ik begrijp niet wat u precies bedoelt met ‘oplossing’, maar ik geef u graag aan welk gevoel de zin bij mij wekt en tot welke conclusie dat daardoor bij mij leidt. Als wij afzien van onze klacht en daarmee ook van ons recht om naar KIFID en/of een advocaat te stappen, gaat u ‘proberen’ om naar een oplossing te werken. In dat proces zullen de buren op geen enkele wijze meewerken aan een oplossing. Daarom zult u op een gegeven moment aan ons (moeten) berichten dat er helaas geen oplossing meer is. Kortom, nadat wij al onze rechten op een vervolgstap zijn verloren, zullen uw inspanning om tot een oplossing te komen niet baten en zijn we terug bij af.”

2.24 Bij brief van 24 februari 2020 heeft de klachtbehandelaar de consument meegedeeld dat zijn pogingen om oplossingsgericht te werken zijn stukgelopen op weerstand en een gebrek aan vertrouwen. De klachtbehandelaar heeft formeel op de klacht van de consument gereageerd en zich daarbij namens de uitvoerder op het standpunt gesteld dat op alle punten conform de uitkomst van de second opinion is gehandeld.

De klacht en vordering

2.25 De consument heeft desgevraagd zijn vorderingen in zijn brief van 20 april 2020 gespecificeerd. De consument klaagt over de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand in het geschil met de buren en vordert dat de uitvoerder hiervoor zijn excuses aanbiedt. Verder vordert de consument dat de uitvoerder aan zijn zorgplicht en inspanningsverplichting voldoet door de gemaakte fouten te corrigeren en zich inspant om alle in de second opinion opgenomen punten tot de door consument gewenste oplossingen te brengen. De voorstellen die medewerkster 4 in haar e-mailbericht van 11 december 2019 heeft gedaan, bieden de consument geen oplossing omdat zij niet inging op een groot aantal punten uit het dossier en de meeste schades, waarvoor de buren aansprakelijk zijn, aan de consument overliet.

De consument heeft ten aanzien van hetgeen hij van de uitvoerder vordert in zijn brief van 20 april 2020 een aantal voor hem belangrijke punten genoemd:

- In de zaak over de schutting is de consument in de steek gelaten. De buren proberen zich nu een stuk grond van het perceel in de achtertuin van de consument toe te eigenen. De consument vordert dat de uitvoerder hiertegen optreedt. De consument vordert tevens van de uitvoerder een gepaste vergoeding voor de tijd en moeite die hij heeft moeten steken in de door hem gevoerde correspondentie terwijl dit door medewerkster 1 uitgevoerd had moeten worden;
- De buren hebben meerdere malen schade aan de woning van de consument aangericht, zoals de onherstelbare en esthetische schade aan de dakkapel en de dakpannen. De consument wil dat de uitvoerder deze schade van de buren vordert;
- De buren zijn schuldig aan meerdere onrechtmatige daden, zoals het afzagen en aanpassen van de gemeenschappelijke hemelwaterafvoer. De consument wil dat de uitvoerder van de buren vordert dat de afvoer naar de originele staat wordt teruggebracht;
- De uitvoerder moet van de buren vorderen dat zij een oplossing moeten vinden voor de schuur, zodat schade aan de schuur van de consument kan worden verholpen. Daarbij moet de plint aan de achterzijde van de schuur worden meegenomen;
- De uitvoerder moet van de buren vorderen dat zij de kleppen van de containerbox verwijderen om te voorkomen dat deze openklappen en op het terrein van de consument terecht komen;
- De buren zijn ook aansprakelijk voor de schade aan de achtergevel van de woning van de consument. De consument wil dat de uitvoerder het herstel van deze schade van de buren vordert;
- De buren betreden steeds zonder toestemming van de consument zijn dak. De uitvoerder moet van de buren vorderen dat zij zich altijd aan de regels van het ladderrecht houden als zij het dak van de consument willen betreden.

Het verweer

2.26 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

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de uitvoerder jegens de consument is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, de uitvoerder als gevolg daarvan gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dit hierna toe.

De uitvoering van de rechtsbijstand

3.2 De uitvoerder, in de persoon van medewerkster 1, heeft het door de consument gemelde burengeschil in behandeling genomen en heeft namens de consument voor de correspondentie met de jurist van de buren gezorgd. Daarbij heeft medewerkster 1 de te verzenden correspondentie steeds ter goedkeuring aan de consument voorgelegd. Uit de overgelegde briefwisseling tussen medewerkster 1 en de advocaat van de buren blijkt niet dat medewerkster 1 de belangen van de consument onvoldoende heeft behartigd. Wel had medewerkster 1 op bepaalde punten een andere mening dan de consument. Zo adviseerde medewerkster 1 de consument onder andere om akkoord te gaan met het voorstel van de buren betreffende de schutting en wees zij de consument op mogelijke risico's in geval de zaak aan de rechter zou worden voorgelegd. Dit terwijl de consument wenste dat medewerkster 1 de door hem aangedragen voorstellen en opmerkingen in de correspondentie zou opnemen. Het verlenen van rechtsbijstand behelst echter meer dan het op schrift zetten van de wensen van een verzekerde. Ook door een verzekerde op mogelijke risico's te wijzen en van adviezen te voorzien, worden de belangen van een verzekerde behartigd. Niet is gebleken dat medewerkster 1 bij de behandeling van de gemelde kwestie jegens de consument verwijtbaar heeft gehandeld. Dat sprake is van een (ongelijke) behandeling waarbij de achtergrond van de consument een rol speelt – een serieus verwijt –, is evenmin gebleken.

De geschillenregeling

3.3 Omdat de consument en medewerkster 1 op een aantal punten niet op één lijn zaten, heeft medewerkster 1 de consument de mogelijkheid van de geschillenregeling aangeboden. De consument heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt, waarna in overleg met de consument de vragen voor de advocaat zijn opgesteld. De consument heeft nog de mogelijkheid gehad om de zaak vooraf met de advocaat te bespreken en enkele aanvullende stukken te overleggen. De commissie begrijpt dat de consument een andere uitkomst van de geschillenregeling voor ogen had. Dit neemt echter niet weg dat de geschillenregeling op correcte wijze is toegepast en dat de uitvoerder bij de verdere behandeling van de zaak mocht uitgaan van het bindend advies van de advocaat.

Het vervolg

3.4 Op advies van de advocaat is de verdere behandeling van de zaak aan een andere medewerker van de uitvoerder overgedragen. Hoewel medewerkster 4 in eerste instantie geen aanleiding zag het dossier nog open te houden, deelde zij de consument na een bezoek op 11 december 2019 per e-mailbericht van diezelfde datum mee dat zij bereid was in overeenstemming met de second opinion de zaak verder op te pakken. De consument acht het voorstel van medewerkster 4 echter niet aanvaardbaar, omdat hiermee niet volledig aan zijn wensen wordt tegemoetgekomen. Naar het oordeel van de commissie is de door medewerkster 4 voorgestelde aanpak in lijn met het advies van de advocaat.

De commissie geeft de consument dan ook in overweging weer in gesprek te gaan met de uitvoerder. Zowel medewerkster 4 als de klachtbehandelaar hebben de consument meegedeeld dat de uitvoerder bereid is de zaak verder op te pakken en de "losse eindjes" die voortkomen uit de uitkomst van de geschillenregeling op te pakken.

3.5 Over het geschil over de schutting merkt de commissie aanvullend het volgende op. De consument heeft deze kwestie verder zelf met de advocaat van de buren afgehandeld. Dit heeft ertoe geleid dat de buren instemden met het voorstel van de consument. Vervolgens is echter een nieuwe discussie ontstaan, namelijk over de plek waar de schutting moet komen te staan. Uit het e-mailbericht van de advocaat van de buren blijkt dat de buren hebben ingestemd met het voorstel van de consument om het kadaster in te schakelen om de erfgrens te bepalen. Uit de stukken uit het dossier blijkt niet dat de bepaling van de erfgrens en in samenhang daarmee de plaatsing van de schutting eerder aan de orde zijn geweest. Het is de commissie niet bekend of de consument dit als een nieuw geschil bij de uitvoerder heeft gemeld en, zo ja, wat hierop de reactie van de uitvoerder is geweest.

Conclusie

3.6 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de medewerkers van de uitvoerder niet zijn tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand jegens de consument. Daaronder valt ook de uitvoering van de adviezen die de advocaat in het kader van de toepassing van de geschillenregeling van de rechtsbijstandverzekering had uitgebracht. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.