

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-164  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. dr. D.B. Holthinrichs, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Stichting Univé Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder  
Datum uitspraak : 6 maart 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft een geschil met zijn huurdersvereniging gemeld bij Rechtsbijstanduitvoerder. De behandeling daarvan is door Rechtsbijstanduitvoerder aanvankelijk uitbesteed aan een kantoor voor juridische dienstverlening. Nadat een medewerker van dit kantoor een verzoekschrift voor de verkeerde rechtbank heeft aangebracht, is in overleg met Consument een advocaat ingeschakeld. Deze advocaat concludeerde dat het dossier van Consument onvoldoende haalbaar was. Daarna is in overeenstemming met Consument de geschillenregeling opgestart. Op dat moment werd door de huurdersvereniging het lidmaatschap van Consument opgezegd. De door Consument gekozen bindend adviseur is, conform afspraak van Consument en Rechtsbijstanduitvoerder, namens Consument opgekomen tegen de opzegging. Vervolgens heeft de bindend adviseur onvoldoende haalbaarheid van het (oorspronkelijk) voorgelegde geschil geconcludeerd. Wat betreft het aanvechten van de opzegging zag hij nog mogelijkheden, mits Consument zich hield aan een door de huurdersvereniging gestelde voorwaarde. Consument heeft vervolgens de voorwaarde geschonden, waarna de bindend adviseur algeheel geen mogelijkheden aanwezig achtte. Consument vordert vergoeding van advocaatkosten om een procedure te starten tegen de huurdersvereniging. De Commissie oordeelt dat Rechtsbijstanduitvoerder correct uitvoering heeft gegeven aan de geschillenregeling en kostenvergoeding mocht staken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## **I. Inleiding**

- I.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder de redelijke kosten van rechtsbijstand vergoedt in zijn zaak tegen de huurdersvereniging. De Commissie wijst de vordering in deze zaak van Consument af.
- I.2 Hierna wordt achtereenvolgens toegelicht welke feiten van belang zijn, wat Consument vordert, hoe de Commissie tot haar oordeel komt en ten slotte wat de Commissie beslist. Bij deze beslissing behoren twee bijlagen, te weten “Procesverloop” (bijlage A) en “artikel over de geschillenregeling in de verzekeringsvoorwaarden” (bijlage B).

- 1.3 De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Het is niet nodig om de zaak mondeling te behandelen, zodat de Commissie op grond van de ingediende stukken uitspraak kan doen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen Verzekering, bij Verzekeraar.
- 2.2 Op 12 augustus 2014 deed Consument een verzoek tot rechtsbijstand voor een geschil met zijn huurdersvereniging, verder te noemen de Huurdersvereniging. Hij verschilt met de Huurdersvereniging van opvatting over de vraag of nieuwe bewoners in het complex automatisch lid (dienen te) worden van de vereniging. Consument verzet zich tegen dit automatisch lidmaatschap.
- 2.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft dit geschil in behandeling genomen door uitbesteding aan USG Legal Professionals. Eerst heeft een jurist van USG Legal Professionals de Huurdersvereniging aangeschreven. Een andere jurist van USG Legal Professionals heeft nadien in overleg met Consument bij de kantonrechter een verzoekschrift ingediend tot ontbinding van de Huurdersvereniging, tot beëindiging van het overleg tussen die vereniging en de woningbouwcorporatie en tot vernietiging van de besluiten van de Huurdersvereniging. De griffie van de rechtbank heeft het verzoekschrift geretourneerd, onder meer met de mededeling dat het verzoekschrift door een advocaat moet worden ingediend en een deel van de verzoeken met een dagvaarding moeten worden ingeleid. Daarna heeft Rechtsbijstanduitvoerder de zaak voor verdere behandeling uitbesteed aan een advocaat, verder te noemen de Advocaat.
- 2.4 De Advocaat concludeerde dat er onvoldoende kans bestond om de Huurdersvereniging via een verzoekschriftprocedure te laten ontbinden op grond van het automatisch lidmaatschap van huurders. De Advocaat heeft zich echter niet uitgesproken over de vraag of een dagvaardingsprocedure voldoende kans van slagen kent.
- 2.5 De Huurdersvereniging heeft op enig moment het lidmaatschap van Consument opgezegd op de grond dat zijn gedrag de vereniging schaadt.
- 2.6 Rechtsbijstanduitvoerder heeft voorgesteld het standpunt van de Advocaat in het kader van de geschillenregeling te laten toetsen door een advocaat, verder te noemen Bindend Adviseur. Consument is hiermee akkoord gegaan.

- 2.7 Gezien de lidmaatschapsopzegging door de Huurdersvereniging heeft een medewerker van Rechtsbijstanduitvoerder Consument voorgesteld een brief te sturen aan de Huurdersvereniging om de opzegging te bestrijden. In verband met de geschillenregeling heeft Rechtsbijstanduitvoerder voorgesteld om dit tevens door de Bindend Adviseur te laten doen. Bij e-mail van 19 november 2015 aan Consument heeft die medewerker van Rechtsbijstanduitvoerder bevestigd dat Consument hiermee akkoord was. Ook de Bindend Adviseur heeft zich bereid verklaard de Huurdersvereniging aan te schrijven. Bedoelde medewerker heeft Consument en de Bindend Adviseur per e-mail nog medegedeeld:
- “Ik heb u beiden uitgelegd, dat de heer [Bindend Adviseur] alleen wat dit punt betreft naar buiten toe mag optreden als uw advocaat. Voor het overige blijft de opdracht zoals die is en blijft de [Bindend Adviseur] de onafhankelijke deskundige in de Geschillenregeling.”
- 2.8 De Bindend Adviseur heeft vervolgens tot onvoldoende haalbaarheid geconcludeerd inzake het geschil met de Huurdersvereniging, behalve wat betreft de mogelijkheid van het aanvechten van de opzegging van het lidmaatschap. De kans van het aanvechten van de opzegging stelde de Bindend Adviseur onder meer afhankelijk van een constructief gesprek tussen Consument en de Huurdersvereniging. Daarbij benoemde hij dat daarvoor nodig was dat Consument niet naar de komende algemene ledenvergadering zou gaan, om tegemoet te komen aan een door de Huurdersvereniging gestelde voorwaarde.
- 2.9 De verhouding tussen Consument en de Huurdersvereniging is daarna verder op scherp komen te staan. Consument is ondanks de door de Huurdersvereniging gestelde voorwaarde en het advies van de Bindend Adviseur naar de algemene ledenvergadering gegaan, waar hem is verzocht de vergadering te verlaten. Door tussenkomst van de Politie is Consument van de vergadering verwijderd. Er is aangifte gedaan en Consument is voorwaardelijk veroordeeld door de Politierechter. De Huurdersvereniging heeft Consument gedagvaard. De rechtbank heeft Consument een contactverbod voor de duur van een half jaar opgelegd. Consument heeft een tegeneis ingesteld, die is afgewezen althans niet inhoudelijk in behandeling is genomen.
- 2.10 De Bindend Adviseur heeft in aanvulling op zijn eerdere advies vervolgens ook ten aanzien van de opzegging negatief geconcludeerd over de haalbaarheid. Dit heeft hij verklaard met verwijzing naar de door de Huurdersvereniging als voorwaarde voor een constructief gesprek met Consument verlangde afwezigheid bij de algemene ledenvergadering en het desondanks ter vergadering verschijnen van Consument die door de Politie uit de vergadering is verwijderd. Vanwege deze gang van zaken zag de Bindend Adviseur geen redelijke mogelijkheid om de opzegging nog aan te vechten.

- 2.11 Rechtsbijstanduitvoerder heeft met verwijzing naar het negatief advies van de Bindend Adviseur de rechtsbijstand en de vergoeding van kosten gestaakt. Consument heeft zich daartegen verzet.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder tot aan het volgens de verzekeringsvoorwaarden toepasselijke kostenmaximum de redelijke kosten van rechtsbijstand vergoedt in zijn zaak tegen de Huurdersvereniging.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstanduitvoerder is op grond van de Verzekering gehouden om de kosten van een door Consument gekozen advocaat te vergoeden om een procedure te starten tegen de Huurdersvereniging. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De Advocaat handelde niet in het belang van zijn cliënt, Consument, maar in dat van Rechtsbijstanduitvoerder. Rechtsbijstanduitvoerder had op de interne klachtenregeling moeten wijzen. Via de interne klachtenprocedure werd wel voorgesteld om de Advocaat aanvullende vragen te stellen met betrekking tot de route via een dagvaardingsprocedure, maar Consument had logischerwijs geen vertrouwen in de diensten van de Advocaat. Bovendien bleek uit de noodzaak van het stellen van aanvullende vragen dat de Advocaat een onduidelijke opdracht van Rechtsbijstanduitvoerder heeft gehad. Men paste daarna de geschillenregeling toe en verschuilt zich daar nu achter.
  - Het advies van de Bindend Adviseur kan niet standhouden althans bindt Consument niet. De Bindend Adviseur trad aanvankelijk als opdrachtnemer van Consument op, door voor hem een brief te schrijven aan de Huurdersvereniging. Hij had zich moeten terugtrekken omdat hij niet daarna in opdracht van Rechtsbijstanduitvoerder onafhankelijk een geschillenregelingsadvies kan uitbrengen. De Bindend Adviseur mag geen 'twee heren dienen'.
  - Het advies van de Bindend Adviseur is ook inhoudelijk kennelijk onjuist. Consument heeft hem op een fout betrapt, waar de Bindend Adviseur een bepaling ten aanzien van de oprichting van een vereniging toepast op het lidmaatschap van leden. De Bindend Adviseur verlaagde zich later tot het niveau dat hij wraak nam en het advies aanpaste tot een algeheel negatief advies, toen hij ook ten aanzien van het bestrijden van de lidmaatschapsopzegging negatief adviseerde.
  - De klachtenregeling bij Rechtsbijstanduitvoerder en geschillenregeling is een farce. De ingediende klacht krijgt geen behoorlijke behandeling. Er is geen klachtenreglement, de behandeling wordt door een anonieme commissie uitsluitend schriftelijk behandeld. De behandeling vond plaats buiten tegenwoordigheid van de klager.

De geschillenregeling is summier van aard en met de gestelde vragen is geen beeld te verkrijgen van de dossier-behandeling. De vragen aan de Bindend Adviseur werden door Rechtsbijstanduitvoerder en Consument samen opgesteld, waardoor de Bindend Adviseur werd gemanipuleerd. Bovendien verlangt Rechtsbijstanduitvoerder een bovenmatig slagingspercentage van 51 % als haalbaarheidsnorm.

- Ten slotte kan ook de uitvoering van de geschillenregeling en van opdrachten aan externe advocaten in zijn algemeenheid niet door de beugel. Telkens is Rechtsbijstanduitvoerder niet transparant over de opdrachtverlening. Van onpartijdigheid althans het nastreven van het belang van Consument is geen sprake. Er lijkt meer sprake van een ‘onderonsje’ met Verzekeraar en Rechtsbijstanduitvoerder. Van het honorarium dat met Rechtsbijstanduitvoerder wordt overeengekomen, kan de advocaat niet behoorlijk zijn werk doen.

#### *Verweer Rechtsbijstanduitvoerder*

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Advocaat had aangegeven dat geen redelijke kans op succes bestond in het geschil van Consument. Rechtsbijstanduitvoerder stelde nog voor om nadere vragen te stellen over de route via een dagvaardingsprocedure. Consument koos daar niet voor. Voor de daarmee ontstane situatie schrijft de Verzekering de geschillenregeling voor. Met instemming van Consument zijn de vragen opgesteld en voorgelegd aan de Bindend Adviseur, een advocaat naar keuze van Consument. Deze regeling, met transparant overleg met Consument dient juist het belang van Consument. Daarmee is juist niet te verenigen dat Rechtsbijstanduitvoerder zich zelf een oordeel aanmeet over de haalbaarheid van een zaak, vooral niet over het bindende advies van de Bindend Adviseur.
- Om praktische redenen is de Bindend Adviseur ook gevraagd om de Huurdersvereniging aan te schrijven. Ten tijde van het toepassen van de geschillenregeling werd de opzegging van het lidmaatschap namelijk besproken in het kader van een algemene ledenvergadering van de Huurdersvereniging, zodat het van belang was daartegen spoedig actie te ondernemen. Consument verleende toestemming voor een aanvullende opdracht hiervoor aan de Bindend Adviseur.
- De Bindend Adviseur concludeerde negatief over de haalbaarheid. De geschillenregeling laat evenwel de mogelijkheid open dat Consument alsnog een kostenvergoeding krijgt als Consument in rechte een positief resultaat behaalt in zijn geschil.

## 4. Beoordeling

4.1 De Commissie wijst de vordering van Consument af. Hierna wordt toegelicht waarom.

### *Uitgangspunt*

4.2 Consument verlangt een vergoeding voor het voeren van een procedure tegen de Huurdersvereniging. Niet gesteld of gebleken is dat in de aanloop naar die procedure onherstelbare fouten zijn gemaakt, die maken dat het door Consument nagestreefde resultaat nu niet meer kan worden behaald. In dat verband is ook door Consument niet gesteld of overigens gebleken dat sprake is van schade, waarvoor Consument vergoeding verlangt. Wel is sprake van een verschil van inzicht tussen Consument en de verschillende ingeschakelde rechtshulpverleners. In dat verband dient de Commissie te onderzoeken of de juiste procedure is gevolgd om een oplossing te vinden voor dit verschil van inzicht over de in het geschil van Consument te volgen koers.

4.3 Met recht heeft Rechtsbijstanduitvoerder in dit verband gewezen op de geschillenregeling. In artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden (zie bijlage B) is voorgeschreven hoe moet worden gehandeld als tussen Rechtsbijstanduitvoerder en Consument een verschil van inzicht bestaat over de vraag hoe de zaak van Consument verder moet worden aangepakt. De Commissie zal hierna beoordelen of correct uitvoering is gegeven aan de geschillenregeling.

### *Geschillenregeling*

4.4 Rechtsbijstanduitvoerder heeft toepassing van de geschillenregeling voorgesteld. Consument heeft de Bindend Adviseur gekozen, die vervolgens opdracht heeft gekregen objectief een oordeel te geven over de haalbaarheid van de zaak van Consument. Daartoe zijn in samenspraak tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder vragen opgesteld. De Bindend Adviseur heeft zich van zijn opdracht gekweten met een gemotiveerd advies, waarin de vragen van Consument en Rechtsbijstanduitvoerder zijn beantwoord. De Bindend Adviseur heeft eerst het aanvechten van de kwestie van het automatisch lidmaatschap onvoldoende haalbaar geacht, maar voorwaardelijk geconcludeerd dat de kwestie van de opzegging van het lidmaatschap van Consument voldoende haalbaar was. Na het door Consument bezoeken van de algemene ledenvergadering, tegen het advies van de Bindend Adviseur in, waren de kansen wat betreft de lidmaatschapsopzegging verdwenen volgens de Bindend Adviseur.

4.5 De Commissie oordeelt dat met deze toepassing op correcte wijze uitvoering is gegeven aan de geschillenregeling.

Het advies van de Bindend Adviseur is bindend voor partijen, tenzij gebondenheid eraan gezien de inhoud of wijze van totstandkoming naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* zou zijn (zie artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek). Er zijn de Commissie geen omstandigheden gebleken die afdoen aan de bindendheid van het advies.

- 4.6 Dat de Bindend Adviseur, met instemming van Consument, ook werd gevraagd om de Huurdersvereniging aan te schrijven met bezwaar tegen de lidmaatschapsopzegging maakt niet dat het bindend advies geen stand kan houden. De Commissie ziet niet in hoe de objectiviteit in het gedrang is gekomen en op welke wijze Consument is benadeeld doordat de Bindend Adviseur is gevraagd de Huurdersvereniging eenmalig aan te schrijven. De Commissie stelt vast dat Consument het eens was met deze door de Rechtsbijstand-uitvoerder voorgestelde werkwijze.
- 4.7 Voor zover Consument bedoelt dat hiervan sprake is omdat de Bindend Adviseur de Huurdersvereniging heeft aangeschreven over de opzegging en uiteindelijk nadelig over de haalbaarheid van het bestrijden van de opzegging heeft geadviseerd overweegt de Commissie het volgende. De Bindend Adviseur is in zijn eerste advies, *voordat* de omstandigheden rondom de algemene ledenvergadering zich voordeden, helder geweest dat het verzet tegen de opzegging afhing van een constructief overleg met de Huurdersvereniging. De Bindend Adviseur vond het slagen van verzet tegen de opzegging onder meer afhankelijk van naleving van die voorwaarde. Dat de Bindend Adviseur daarna bij aanvullend advies nadelig adviseert over het bestrijden van de opzegging, juist vanwege het schenden door Consument van de gestelde voorwaarde, is een logisch vervolg op zijn eerdere advies. In zoverre blijkt dan ook niet van een wraakactie van de Bindend Adviseur, zoals Consument stelt. Ook overigens ziet de Commissie niet in waarom de Bindend Adviseur door het enkele sturen van een eenmalige brief aan de Huurdersvereniging geen objectief advies meer kon uitbrengen over de opzegging.
- 4.8 Ten slotte ziet de Commissie ook geen grond voor de bewering dat Rechtsbijstand-uitvoerder onvoldoende transparant is geweest over de inschakeling van de Bindend Adviseur. Integendeel, Rechtsbijstanduitvoerder is duidelijk geweest over de vraagstelling, die in samenspraak met Consument tot stand kwam. Ook heeft Consument de adviseur kunnen kiezen en daadwerkelijk gekozen.
- 4.9 Nu de geschillenregeling dus correct is uitgevoerd en het gegeven advies bindend is voor partijen, mocht Rechtsbijstanduitvoerder de rechtsbijstandverlening en kostenvergoeding in het dossier tegen de Huurdersvereniging staken. Dit laat onverlet dat als Consument als omschreven in artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden in rechte een beter resultaat haalt, hij de redelijke gemaakte kosten achteraf vergoed dient te krijgen van Rechtsbijstanduitvoerder.

#### *Overige bezwaren van Consument*

4.10 Met enkele klachtonderdelen richt Consument zich tegen het optreden van de Advocaat, voorafgaand aan uitvoering van de geschillenregeling, en meer in zijn algemeenheid tegen de wijze waarop Rechtsbijstanduitvoerder zich van zijn taak kwijt bij interne klachten. Deze klachtonderdelen kunnen niet tot toewijzing van het gevorderde leiden omdat de geschillenregeling bindend is ten aanzien van het vervolg van de zaak en de verdere aanspraken van Consument. Consument heeft niet gesteld dat sprake is van afzonderlijke schade door het optreden van de Advocaat of de wijze waarop opvolging is gegeven aan de interne klachten. Het bezwaar van Consument over de opvolging van interne klachten blijft bovendien algemeen, niet toegespitst op het in deze zaak nagestreefde resultaat. De Commissie heeft niet de bevoegdheid om zich in het algemeen uit te spreken over de wijze waarop Rechtsbijstanduitvoerder opvolging geeft aan interne klachten, daargelaten dat in dat verband niet is gebleken van fouten.

#### *Conclusie*

4.11 De Conclusie is dat voor Rechtsbijstanduitvoerder in het dossier tegen de Huurdersvereniging momenteel geen verdere verplichting tot rechtsbijstandverlening of kostenvergoeding bestaat. De vordering wordt daarom afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van 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.*

*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.*



## **Bijlage A: Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

## **Bijlage B: artikel over de geschillenregeling in de verzekeringsvoorwaarden**

### **“Artikel 7 Bent u het niet eens met de juridische behandeling?**

Bent u het niet eens met de juridische behandeling door ons? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen.

Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling. Deze regeling geldt als u het niet eens bent met de beoordeling van de haalbaarheid of de juridische aanpak (de inhoudelijke behandeling) van uw conflict. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten.

In andere gevallen geldt de regeling niet.

#### **7.1 Zo werkt de regeling**

Samen bepalen we waar u het niet mee eens bent. Daarna kiezen we samen een onafhankelijke externe deskundige. Wij geven de opdracht op basis van de informatie die wij van u hebben gekregen. De externe deskundige bepaalt op basis van de opdracht of wij het conflict goed hebben beoordeeld of behandeld.

Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken.

Wij houden ons aan zijn beslissing. Dit moet u ook doen. Deze deskundige neemt de behandeling niet over.

Wij betalen de verzekerde kosten voor deze externe deskundige.

#### **7.2 U krijgt gelijk**

Dan behandelen wij uw conflict verder volgens het oordeel van de externe deskundige. Alleen als wij denken dat het nodig is, zullen wij uw conflict verder laten behandelen door een (andere) externe deskundige.

Ook dan gelden de artikelen 5.1 tot en met 5.3.

#### **7.3 U krijgt geen gelijk**

Dan verandert er verder niets. U kunt het conflict nog door een andere externe deskundige laten behandelen.

Maar dit betaalt u zelf. Wij betalen de verzekerde kosten terug als u alsnog heeft bereikt wat wij samen met u hebben vastgesteld.”