

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-310 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 november 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstand-uitvoerder
Datum uitspraak : 26 april 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering. Volgens de verzekeringsvoorwaarden is Rechtsbijstanduitvoerder alleen gehouden rechtsbijstand te verlenen, zolang er een redelijke kans op succes aanwezig is. Daarvan was, volgens de jurist van Rechtsbijstanduitvoerder, geen sprake. Indien Consument het niet eens was met de gegeven juridische analyse, had hij een beroep moeten doen op de geschillenregeling. Dit heeft Rechtsbijstanduitvoerder aangeboden. Gelet op het voorgaande is van een tekortkoming uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering geen sprake. Daarom komt de Commissie niet toe aan de vraag of Consument schade heeft geleden. Daarnaast klaagt Consument over afspraken die niet zijn nagekomen. Consument heeft evenwel niet gesteld en onderbouwd dat hij als gevolg van deze vertraging schade heeft geleden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de door Consument ingediende aanvullende informatie;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een particuliere rechtsbijstandverzekering gesloten. Consument heeft de verzekeringsvoorwaarden LEX-RV-01-171 en LEX-RV-51-171 overgelegd. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

8. Wat is verzekerd?

Rechtsbijstand.

- Bij een juridisch geschil.
[...]
- Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.

[...]

26. 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.

- 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.

[...]

28. Wat als een verzekerde een andere klacht heeft?

Een klacht over Achmea Rechtsbijstand legt de verzekerde voor aan Achmea Rechtsbijstand.

[...]

- 2.2 Consument heeft een geschil met zijn verhuurder over de ontruiming van een box (schuur). Dit geschil heeft Consument op 11 september 2018 bij Rechtsbijstanduitvoerder gemeld.
- 2.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft het dossier uitbesteed aan een advocatenkantoor. De externe advocaat heeft Consument medegedeeld dat hij moet bewijzen dat de verhuurder zijn spullen heeft beschadigd. Indien Consument dit niet kan, bestaat volgens de externe advocaat geen redelijke kans van slagen in het dossier van Consument. Consument heeft laten weten dat hij het bewijs niet kan leveren. De advocaat heeft het dossier gesloten.
- 2.4 Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder per e-mail van 6 oktober 2018 laten weten dat hij alle relevante stukken heeft toegezonden en alles heeft uitgelegd, maar dat de advocaat niet voor Consument wil optreden. De advocaat zou Consument ook hebben uitgescholden. Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder daarom verzocht zelf een advocaat te mogen kiezen.
- 2.5 Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument vervolgens gewezen op de geschillenregeling. Dit is volgens Consument onbegrijpelijk, omdat de advocaat volgens Consument niet aan zijn zaak is begonnen. Consument heeft daarna een klacht bij Rechtsbijstanduitvoerder ingediend.
- 2.6 Het klachtenteam van Rechtsbijstanduitvoerder heeft per e-mail van 11 oktober 2018 aan Consument laten weten dat een beroep op de vrije advocaatkeuze niet gehonoreerd wordt in deze fase. Per e-mail van 15 oktober 2018 heeft het klachtenteam aan Consument bevestigd dat een jurist van Rechtsbijstanduitvoerder de zaak nogmaals zou bekijken.
- 2.7 De jurist heeft vervolgens op 17 oktober 2018 nadere stukken gevraagd. Consument heeft diezelfde dag de huurovereenkomst toegestuurd en zijn standpunt herhaald dat de verhuurder de schade heeft veroorzaakt, zonder dat Consument daarvan bewijs heeft geleverd.
- 2.8 Op 4 november 2018 heeft Consument een klacht ingediend, omdat de jurist volgens hem niets van zich heeft laten horen. Op 8 november 2018 vond telefonisch overleg plaats. Rechtsbijstanduitvoerder heeft toegezegd dat Consument op korte termijn van de jurist zou vernemen.

2.9 De jurist heeft op 12 november 2018 de juridische beoordeling gestuurd:

Naar aanleiding van mijn brief aan u van 17 oktober jl. hebben wij telefonisch overleg gepleegd. U heeft toen laten weten dat u zich nog niet wilt richten op het verhaal van schade aan de spullen, maar dat u wilt weten of het binnentreden van [verhuurder] in uw box toegestaan was. Als dat niet zo is dan wilt u daar een schadevergoeding voor hebben. Op mijn verzoek heeft u mij uw huurovereenkomst toegezonden. Het briefje dat aan uw deur was geplakt en waar de voorgenomen werkzaamheden waren aangekondigd heeft u niet meer. Hieronder treft u mijn bevindingen aan. Door omstandigheden heeft dit langer geduurd dan mijn bedoeling was. Mijn oprechte excuses hiervoor.

Situatie

Op zaterdag 8 september 2018 heeft u een aankondiging op uw deur gezien. [Verhuurder] heeft daarin laten weten dat er maandag 10 september iemand zou komen die toegang tot uw box nodig had. Vermoedelijk heeft de verzochte toegang te maken gehad met de waterplas die in de gang van de boxen was. U vertelde mij dat dit al jaren zo is en er vaak een melding over is gedaan. [Verhuurder] heeft tot voor kort alleen een schoonmaker gestuurd om de plas op te dweilen. Nadat dat was gebeurd vormde zich weer water. U heeft meteen na het aantreffen van de aankondiging op zaterdag contact opgenomen met -vermoedelijk- het callcentrum van [verhuurder]. U heeft verteld dat er niets aan de hand was en dat er niemand hoefde te komen. Ik maak uit de stukken niet op dat er een toezegging is gedaan dat de zaak daarmee af was.

Op dinsdag 11 september jl. heeft u bemerkt dat uw box dicht was. Pas na een week heeft u een sleutel in uw brievenbus gevonden. U leegt uw bus elke dag. U heeft in de tussentijdse periode [verhuurder] niet verzocht om een sleutel.

Juridisch kader

In de wet is bepaald dat de verhuurder de woning ter beschikking te stellen en te laten op een zodanig wijze dat het voor het overeengekomen gebruik noodzakelijk is. Dit betekent dat er zo nu en dan onderhoud moet plaatsvinden. Tevens is als hoofdregel in de wet bepaald dat de verhuurder verplicht is om op verlangen van de huurder gebreken te verhelpen. Het gaat hier wel om zaken die voor rekening van de verhuurder komen. In uw huurovereenkomst zijn bovenstaande bepalingen ook opgenomen. In artikel 3.4 staat bijvoorbeeld:

De corporatie is verplicht de woning en de daarin aanwezige voorzieningen in goede staat van onderhoud te houden en alle gebreken binnen een redelijke termijn op te heffen voor zover deze gebreken het gebruik van de woning verhinderen of ernstig belemmeren.

In artikel 6 staat:

Door de corporatie aan te wijzen personen zullen voor inspectie, voor het uitvoeren van onderhoud en/of in verband met de verhuur van de woning toegang tot het gehuurde hebben, welke toegang behoudens in noodgevallen, plaats zal hebben na mededeling van de corporatie en op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur. Huurder zal alle werkzaamheden of reparaties in, op aan of bij de woning, en aan de centrale voorzieningen ten behoeve van de woning in het complex toestaan.

Beoordeling

Hoewel niet geheel duidelijk is waarom [verhuurder] in de box wilde zijn, omdat u de aankondiging niet heeft, ga ik er op basis van de mij bekende feiten en omstandigheden wel vanuit dat [verhuurder] om onderhoudsredenen dan wel vanwege het opheffen van gebreken toegang heeft willen krijgen tot de box. Het binnentreden betrof kennelijk geen noodsituatie omdat er een aankondiging is gedaan. U moet echter wel toegang verschaffen. Het is alleen de vraag of bij gebreke van uw medewerking de toegang genomen had mogen worden. Het lijkt er op dat [verhuurder] hier wat voorbarig te werk is gegaan. Ze hadden ook u kunnen bellen of op een later moment na overleg met u terug kunnen komen. Als achteraf blijkt dat er wel een noodsituatie was, dan ligt de kwestie anders.

Uw vraag had met name betrekking op de gevolgen van het onrechtmatig binnentreden. U wilt weten of u hiervoor een schadevergoeding kunt krijgen. Het civiele recht biedt daarvoor in deze situatie geen aanknopng. Als sprake is van huisvredebreuk dan geef ik u in overweging aangifte te doen bij de politie.

2.10 Op 12 november 2018 heeft Consument aan de jurist laten weten dat hij zich niet kan vinden in de door de jurist gegeven juridische analyse. Volgens Consument was geen sprake van reparaties die door de verhuurder moesten worden uitgevoerd en is verhuurder zonder reden de box van Consument binnentreden. Consument stelt dat de jurist niet heeft willen uitzoeken waarom de verhuurder de box is binnentreden en ontruimd heeft. Consument heeft laten weten gebruik te willen maken van de geschillenregeling. Een dag later heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

2.11 Op 20 november 2018 heeft het klachtenteam aan Consument laten weten dat hij gebruik kan maken van de geschillenregeling. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument verzocht te laten weten met welk deel van het advies hij het niet eens is.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt over de door Rechtsbijstanduitvoerder verleende rechtsbijstand. Consument voert aan dat Rechtsbijstanduitvoerder hem geen hulp heeft geboden. De rechtsbijstand bestond uit een paar onduidelijke brieven en telefoongesprekken. De inspanning die door Rechtsbijstanduitvoerder is geleverd voldoet volgens Consument niet aan wat hij mocht verwachten op basis van de verzekering. Consument had graag gezien dat Rechtsbijstanduitvoerder een actievere rol in had genomen en een brief had gestuurd naar de verhuurder. Rechtsbijstanduitvoerder heeft nagelaten de situatie voor Consument uit te zoeken. Daarom heeft Rechtsbijstanduitvoerder niet in redelijkheid tot de conclusie kunnen komen dat de zaak niet haalbaar is. De geschillenregeling is niet aan de orde. Consument wenst geen gebruik meer te maken van de geschillenregeling, omdat inmiddels al een paar maanden verstreken zijn.

- 3.2 Consument klaagt ook dat Rechtsbijstanduitvoerder afspraken niet is nagekomen, dat de doorlooptijd lang is en dat Rechtsbijstanduitvoerder heeft nagelaten op klachten te reageren. Consument voelt zich niet serieus genomen.
- 3.3 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder de schade aan zijn bezittingen van € 50.000,- aan hem vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 11 november 2018.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

- 3.4 Rechtsbijstanduitvoerder is slechts gehouden rechtsbijstand te verlenen indien een redelijke kans op succes aanwezig is. Dit is niet gebleken en daarom is Rechtsbijstanduitvoerder niet gehouden rechtsbijstand te verlenen. Consument kan op grond van de verzekeringsvoorwaarden een beroep doen op de geschillenregeling als Consument zich niet kan vinden in de juridische analyse van de advocaat en de jurist. Daarbij kan de vraag worden voorgelegd of een redelijke kans op succes aanwezig is om het door Consument gewenste resultaat te bereiken. Rechtsbijstanduitvoerder verneemt graag of Consument hiervan gebruik wenst te maken.
- 3.5 Rechtsbijstanduitvoerder bestrijdt de stelling van Consument dat afspraken niet zouden zijn nagekomen. Op één moment had Rechtsbijstanduitvoerder sneller kunnen reageren (tussen 17 oktober en 12 november 2018). Rechtsbijstanduitvoerder biedt daarvoor haar excuses aan. Voor het overige heeft Rechtsbijstanduitvoerder adequate rechtshulp verleend, binnen de grenzen van de verzekeringsvoorwaarden.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder heeft voldaan aan de verplichtingen onder de rechtsbijstandverzekering. De Commissie licht dit in het hiernavolgende toe.
- 4.3 De Commissie is van mening dat van de jurist niet behoefde te worden verwacht dat zij de verhuurder aanschreef, omdat het door Consument beoogde resultaat volgens de jurist niet kon worden bereikt. Volgens de verzekeringsvoorwaarden is Rechtsbijstanduitvoerder alleen gehouden rechtsbijstand te verlenen, zolang er een redelijke kans op succes aanwezig is.

4.4 Indien Consument het niet eens was met de door de jurist gegeven juridische analyse, had hij een beroep moeten doen op de geschillenregeling, zoals opgenomen in artikel 26 van de verzekeringsvoorwaarden: een onafhankelijke advocaat beoordeelt dan het dossier. Dit heeft Rechtsbijstanduitvoerder ook aangeboden. Tot meer was Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet gehouden.

Gelet op het voorgaande is van een tekortkoming uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering geen sprake. Nu naar het oordeel van de Commissie Rechtsbijstanduitvoerder niet is tekortgeschoten, komt de Commissie niet toe aan de vraag of Consument schade heeft geleden.

4.5 De Commissie gaat nu in op de klacht van Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder afspraken niet is nagekomen. De Commissie oordeelt dat Rechtsbijstanduitvoerder tussen 17 oktober en 12 november 2018 inderdaad sneller had kunnen reageren. Consument heeft evenwel niet gesteld en onderbouwd dat hij als gevolg van deze vertraging schade heeft geleden. Zodoende ziet de Commissie geen aanleiding Rechtsbijstanduitvoerder te veroordelen tot betaling van enige vorm van schadevergoeding.

4.6 De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden 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.