

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-291
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, waarbij uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak : 1 april 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft naar aanleiding van de koop van een paard dat meteen na levering problemen had, verzocht om juridische bijstand door een hippisch specialist. Zij heeft uiteindelijk zelf een advocaat ingeschakeld, waarvoor Uitvoerder niet het hele bedrag wil vergoeden vanwege het kostenmaximum en ongeacht of de procedure wordt gewonnen of verloren. Consument wil dat Uitvoerder wel het hele bedrag vergoedt. Daartoe is Uitvoerder niet verplicht op grond van de voorwaarden. Klacht van Consument is ongegrond.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een Rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de Verzekering, van het label Interpolis, onderdeel van Achmea Schadeverzekeringen, waarop tot 24 augustus 2017 de voorwaarden 202014 van toepassing waren. Deze worden verder aangeduid als de Voorwaarden.
- 2.2 De Voorwaarden luiden, voor zover relevant:

“ Artikel 5 Welke kosten zijn verzekerd

De Stichting Achmea Rechtsbijstand vergoedt de volgende kosten van rechtsbijstand:

[...] 2 De volgende ‘externe’ kosten:

[...] In het volgende geval is de dekking voor externe kosten beperkt tot € 8.000,- per gebeurtenis: als er sprake is van een procedure waarbij een advocaat niet wettelijk verplicht is en de verzekerde toch zelf kiest voor een advocaat of voor een andere rechtens bevoegde deskundige. De Stichting Achmea Rechtsbijstand neemt alle hierboven genoemde kosten bij wijze van voorschot voor haar rekening, ook als die verhaald, verrekend of door anderen vergoed kunnen worden. Als deze kosten daadwerkelijk worden verhaald of verrekend, of door anderen vergoed, dan komen zij aan de Stichting Achmea Rechtsbijstand toe. De Stichting Achmea Rechtsbijstand vergoedt alleen de redelijke kosten.

Artikel 6 Wie behandelt de zaak

Wij hebben de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering (de rechtshulp) in handen gegeven van de Stichting Achmea Rechtsbijstand. Wij garanderen dat de Stichting Achmea Rechtsbijstand haar verplichtingen ingevolge de verzekeringsvoorwaarden nakomt. De specialisten van de Stichting Achmea Rechtsbijstand behartigen de belangen van verzekerden zowel in als buiten een gerechtelijke procedure. Vanzelfsprekend vindt de behandeling in overleg met de verzekerde plaats en is de behandeling erop gericht het best mogelijke resultaat voor de verzekerde te behalen.

De Stichting Achmea Rechtsbijstand kan voor de behandeling van het geschil gebruik maken van advocaten, fiscalisten, mediators of andere deskundigen. In twee gevallen heeft de verzekerde zelf de keuze:

- bij een belangentegenstelling: als de verzekerde en de ander met wie hij het geschil heeft, beide rechtsbijstand krijgen van Stichting Achmea Rechtsbijstand;*
- Stichting Achmea Rechtsbijstand vindt dat er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.*

Als een advocaat of andere deskundige het geschil gaat behandelen dan mag alleen de Stichting Achmea Rechtsbijstand de opdracht namens de verzekerde geven. Is in dat geval de Nederlandse rechter bevoegd, dan komen voor de behandeling van het geschil uitsluitend advocaten in aanmerking die in Nederland zijn ingeschreven en kantoor houden. Komt de zaak voor een buitenlandse rechter, dan komen alleen advocaten of andere deskundigen in aanmerking die bij het bevoegde buitenlandse gerecht staan ingeschreven.

De Stichting Achmea Rechtsbijstand verstrekt de opdracht, betaalt de advocaat, mediator, fiscalist of andere deskundige rechtstreeks en is niet gebonden aan afspraken die afwijkend van de opdracht door de verzekerde zijn gemaakt.”

- 2.3 Consument heeft op 27 mei 2017 een paard gekocht. Nadat is gebleken dat het paard problemen, zogenoemde verborgen gebreken, had, heeft Consument op 3 augustus 2017 contact opgenomen met Uitvoerder voor juridische bijstand bij het ongedaan maken van de koopovereenkomst met de verkoper van het paard en bij het claimen van schadevergoeding voor de gemaakte dierenartskosten.
- 2.4 Uitvoerder heeft op 9 augustus 2017 een advocaat ingeschakeld om zich over de zaak te buigen en op diezelfde dag heeft Consument zich daarover beklagd bij Uitvoerder vanwege het gebrek aan kennis over paarden van deze advocaat. Op 10 oktober heeft deze advocaat haar negatief oordeel over de haalbaarheid van de zaak gegeven. Meteen nadat dit oordeel kenbaar was gemaakt, heeft Consument verzocht om een second opinion. Uitvoerder ging akkoord maar Consument moest zelf een advocaat, verder te noemen second opinion advocaat, aanwijzen. Consument heeft dit laatste gedaan.
- 2.5 Op 19 oktober 2017 heeft Consument een klacht ingediend over alle vertraging die is opgelopen waardoor extra dierenarts kosten à € 350,00 per maand zijn veroorzaakt. Uitvoerder heeft daarvoor excuses aangeboden.
- 2.6 Op 24 oktober 2017 heeft de second opinion advocaat haar positief oordeel gegeven over de haalbaarheid van de zaak.
- 2.7 Consument heeft verzocht om een externe advocaat naar keuze, verder te noemen de voorkeursadvocaat, en heeft aan Uitvoerder ter goedkeuring ook een naam van een voorkeursadvocaat voorgelegd. Op 2 november 2017 heeft Uitvoerder de keuze voor deze voorkeursadvocaat goedgekeurd. Op 18 december 2017 heeft Consument een klacht ingediend omdat de eerste rekeningen binnen waren gekomen en het plafond van het kostenmaximum in zicht was gekomen. Consument werd verrast door het feit dat de BTW en proceskosten voor haar eigen rekening kwamen. Op die klacht heeft Uitvoerder meteen gereageerd met het aanbod alsnog gebruik te maken van een advocaat uit zijn netwerk zodat Consument niet afhankelijk zou zijn van een kostenmaximum. Consument heeft zich beklagd over de bijstand van de door Uitvoerder voorgestelde netwerkadvoaat vanwege het ontbreken van gespecialiseerde kennis en vervolgens van het aanbod afgezien.

- 2.8 Nadat Consument zich opnieuw heeft beklagd, is op 4 januari 2018 afgesproken dat aan het kostenmaximum een bedrag van €4.000,00 zou worden toegevoegd en dat als dit bedrag bijna bereikt zou zijn, Consument en Uitvoerder opnieuw met elkaar in gesprek zouden gaan.
- 2.9 Op 21 februari 2019 heeft Consument aan Uitvoerder laten weten dat een deskundige moet worden aangewezen vanwege een verzoek van de rechtbank. De kosten, die daarmee gepaard gaan, zouden ervoor zorgen dat het kostenmaximum zou worden bereikt. Diezelfde dag heeft Uitvoerder laten weten dat het maximum bereikt zou zijn nadat het bedrag van €4.000,00 gespendeerd zou zijn waarbij uit het overzicht van de kosten bleek dat deze eveneens de BTW omvatten. Naar aanleiding van dit bericht is wederom een discussie ontstaan.
- 2.10 De deskundige heeft een offerte overgelegd op 21 mei 2019. Op 28 mei 2019 heeft Uitvoerder aan Consument een bericht gestuurd waaruit blijkt dat een bedrag van €947,66 zou resteren indien de deskundige in overeenstemming met zijn offerte zou werken. Op 7 juni 2019 heeft Uitvoerder een bericht gestuurd waaruit blijkt dat het bedrag is teruggedrongen tot een restant van €547,66 wat voor eigen rekening van Consument zou komen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Uitvoerder het volledige schadebedrag uitkeert. Dit houdt in een bedrag van maximaal €2.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Uitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen die voortvloeien uit de Verzekering. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Uitvoerder heeft toegezegd alle kosten uit te keren. Consument heeft een klacht ingediend bij Uitvoerder omdat zij het niet eens is met het ingenomen standpunt en vindt dat Uitvoerder alle kosten moet uitkeren in overeenstemming met de afspraak.
 - Pas toen de voorkeursadvocaat met de behandeling van de zaak bezig was, heeft Uitvoerder gewezen op het kostenmaximum. Toen is ook pas gebleken dat het uurtarief van de voorkeursadvocaat hoger was dan dat van de advocaat die door Uitvoerder eerder werd ingeschakeld. Consument was daarvan niet op de hoogte.
 - Niet iedereen wiens partner een paard bezit of berijdt, is een hippisch specialist.
 - De kosten voor het inschakelen van een (medisch) deskundige worden niet volledig door Uitvoerder vergoed.

- Door de vertraging opgelopen door toedoen van Uitvoerder en de door hem aangewezen advocaat zijn de kosten extra opgelopen.
- Uitvoerder houdt zich niet aan afspraken over het maximum uit te keren bedrag en betreft anders dan afgesproken ook de BTW bij het kostenmaximum.

Verweer Uitvoerder

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

- Op uitdrukkelijk verzoek van Consument is de inhoudelijke behandeling uitbesteed aan de voorkeursadvocaat. Gezien de gevoerde kantongerechtsprocedure procedure geldt op grond van de Voorwaarden een kostenmaximum van €8.000,00 (inclusief BTW) voor alle externe kosten zoals het salaris van de advocaat, de proceskosten en het griffierecht. Consument was hiervan op de hoogte door de brief van Uitvoerder d.d. 26 oktober 2017. Het zou in strijd zijn met het indenniteitsbeginsel om de BTW niet als onderdeel van de schade te rekenen en derhalve buiten het kostenmaximum te plaatsen.
- Consument heeft een vergoeding van €4.400,00 (inclusief BTW) van additionele kosten gekregen uit coulance. Op basis van de Voorwaarden was Uitvoerder daartoe niet verplicht.
- Uitvoerder heeft Consument er meermaals op gewezen dat zij voor eigen kosten zou kunnen komen te staan en Consument heeft bewust het risico daartoe genomen.
- Consument maakt aanspraak op de behandeling van haar zaak door een gespecialiseerd jurist op het gebied van hippisch recht. Op grond van de Voorwaarden kan de verzekerde aanspraak maken op bijstand door juridisch deskundigen/specialisten. Hippisch recht bestaat niet; paarden zijn op grond van het Nederlands Burgerlijk Wetboek zaken en vallen onder het algemeen verbintenissenrecht. Juridisch gezien verschilt een geschil over de koop van een auto dus niet van die van een paard. Redelijkerwijs kan een verzekerde binnen de dekking van de rechtsbijstandverzekering geen aanspraak maken op behandeling van de zaak door een jurist die zich erop beroept specialist te zijn in hippisch recht.
- Vertraging in de behandeling van de zaak is mede ontstaan doordat Consument een second opinion heeft gevraagd. Hoewel dit in deze situatie redelijk was, heeft onder meer deze procedure de behandeling vertraagd.
- De melding van het kostenmaximum is pas in beeld gekomen toen de behandeling overging op de voorkeursadvocaat. Voordien was immers het kostenmaximum niet aan de orde.
- Consument heeft steeds alternatieven aangedragen gekregen en meer uitgekeerd gekregen dan waar ze op grond van de Voorwaarden recht op had.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Uitvoerder in overeenstemming met de Voorwaarden heeft gehandeld in de behandeling van de zaak van Consument.

In de Voorwaarden is sprake van het behartigen van de belangen van verzekerden door een specialist. Een specialist voor deze zaak is een jurist met kennis van het Nederlandse overeenkomstenrecht. Uitvoerder heeft er alles aan gedaan om aan het rechtsbijstandsverzoek te voldoen en een gespecialiseerd jurist in te schakelen.

- 4.2 Uitvoerder is op grond van de Voorwaarden niet verplicht meer kosten te vergoeden dan die binnen het kostenmaximum vallen. Uitvoerder heeft Consument voldoende gewezen op het kostenmaximum blijkens het bericht d.d. 26 oktober 2017, waarin een waarschuwing hiervoor is opgenomen. Dat hij eigener beweging is overgegaan tot uitkering van de kosten die het kostenmaximum overstegen, maakt een vordering tot uitkering van het volledige bedrag dat alle gemaakte kosten vertegenwoordigt, noch opeisbaar noch rechtens afdwingbaar.
- 4.3 Commissie volgt verder het standpunt van Uitvoerder dat het begrip ‘hippisch specialist’ een kwalificatie is die noch officieel is erkend noch is gebaseerd op een juridische specialisatie volgens de wet. Om juridische bijstand te bieden bij een geschil betreffende de koop van een paard, is kennis van het algemeen verbintenissenrecht en, meer specifiek, dat van de koopovereenkomst, van belang. Niet vereist is kennis van paarden. De non-conformiteit van het product moet kunnen worden vastgesteld maar daartoe hoeft de juridisch specialist niet geëquipeerd te zijn.
- 4.4 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat Uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten en de klacht van Consument dus ongegrond is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.