

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1052 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 juli 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., verder te noemen Uitvoerder  
Datum uitspraak : 18 december 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep op de Verzekering gedaan in verband met gebreken aan zijn woning en het niet nakomen van afspraken door de verkopers van de woning. Uitvoerder heeft het verzoek van Consument in behandeling genomen. Uitvoerder kwam tot de conclusie dat het ontbrak aan een redelijke kans op succes op het bereiken van het door Consument gewenste resultaat. Consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door Uitvoerder is verleend. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende onderbouwd dat het vermeende handelen van Uitvoerder tot de door hem gestelde schade heeft geleid, oftewel dat zijn zaak in een nadeligere positie is gebracht door de wijze van behandeling door Uitvoerder. Bovendien is toen Consument het niet eens was met het haalbaarheidsoordeel van Uitvoerder de geschillenregeling toegepast. De Advocaat is - behoudens het punt over de douchecabine - tot dezelfde conclusie gekomen als Uitvoerder: er is geen redelijke kans van slagen om de verkopers van de woning succesvol aan te spreken. Hieruit kan ook worden afgeleid dat Uitvoerder zijn negatieve haalbaarheidsoordeel heeft kunnen innemen. De Commissie wijst de vordering af.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweer van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende informatie van Consument van 18 oktober 2020;
- 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 (hierna de Verzekering) bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn de Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering Versie V3 van toepassing. In deze Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

### **2 Wat is verzekerd?**

(...)

#### **2.1 Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?**

*Valt uw zaak onder de dekking van deze verzekering, dan kan DAS u rechtsbijstand verlenen in de volgende vormen:*

*2.1.1 Rechtshulp door een jurist of advocaat van DAS. DAS heeft juristen en advocaten in dienst met elk hun eigen expertise. In overleg met u spreken zij de andere partij aan, voeren onderhandelingen en spannen zo nodig een rechtszaak aan. Natuurlijk houden zij u op de hoogte van de voortgang. De kosten van hun werk zijn voor rekening van DAS.*

*DAS behandelt uw zaak alleen als er een redelijke kans is om het gewenste resultaat te behalen. Is die kans er niet (meer), dan gaat DAS er niet mee verder. Uiteraard ontvangt u daarvan bericht, met de redenen voor de beslissing.*

*Ook kan DAS ervoor kiezen om u een bepaald bedrag te betalen in plaats van de zaak te behandelen. We noemen dit ook wel afkoop. DAS betaalt dan maximaal het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen. Na afkoop kunt u voor het conflict en alle gebeurtenissen die er mee verband houden of uit voortvloeien geen aanspraak meer maken op de verzekering.*

(...)

#### **11 Hoe gaat DAS om met mijn persoonsgegevens?**

(...)

*11.4 Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de aanpak van mijn zaak?*

*Bent u niet tevreden over de behandeling door DAS? Dan wijzen wij u in de eerste plaats op de klachtenregeling van artikel 11.3. Daarnaast is er de zogenoemde geschillenregeling.*

*11.4.1 Wanneer kunt u gebruik maken van de geschillenregeling? De Geschillenregeling kan alleen worden ingezet om duidelijkheid te verkrijgen over de verdere (dus toekomstige) behandeling van het geschil.*

*Bent u het niet eens met:*

- *het juridische (eind-) standpunt over de redelijke kans van slagen van DAS; of*
- *de verdere juridische aanpak van de zaak door DAS? Dan kunt u eenmalig een beroep doen op de geschillenregeling.*

*(...)*

*11.4.5 Wat gebeurt er als de bindend adviseur het met DAS eens is?*

*Deelt de advocaat de mening van DAS, dan stopt de dekking onder de polis en kunt u de zaak aan zich trekken en op eigen kosten voortzetten.*

*Als na die voortzetting van de zaak door u uit de definitieve uitspraak (dat wil zeggen: een onherroepelijke uitspraak van rechter of arbiter) blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, dan zal DAS de kosten van rechtsbijstand voor zo ver die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden. Hiervoor dient u wel de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan DAS te zenden.*

*Als het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal DAS deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden.*

*(...)*

- 2.2 Consument heeft een beroep op de Verzekering gedaan in verband met gebreken aan zijn woning en het niet nakomen van afspraken door de verkopers van de woning. Uitvoerder heeft het verzoek van Consument in behandeling genomen. Uitvoerder kwam tot de conclusie dat het ontbrak aan een redelijke kans op succes op het bereiken van het door Consument gewenste resultaat.
- 2.3 Consument heeft vervolgens gebruik gemaakt van de geschillenregeling. Uitvoerder heeft de advocaat naar keuze van Consument ingeschakeld (hierna: de Advocaat) om een inschatting te maken of het standpunt van Consument een redelijke kans op succes heeft. De Advocaat heeft per brief van 9 april 2020 het standpunt van Uitvoerder onderschreven, behalve wat betreft de kosten van het plaatsen van de douchecabine. Enkel ten aanzien van de kosten voor het plaatsen van de douchecabine is een redelijke kans van slagen om de verkopers van de woning aan te spreken en wel voor de onverschuldigde betaling van de kosten voor plaatsing.
- 2.4 Naar aanleiding van het advies van de Advocaat heeft Uitvoerder de rechtsbijstand beëindigd. De vordering ten aanzien van de douchecabine is door Uitvoerder op grond van de Voorwaarden afgekocht door het bedrag dat Consument van de tegenpartij had willen vorderen aan hem ter beschikking te stellen.

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

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 5000,-.

#### *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 verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe het volgende aan.

- De juridische bijstand van Uitvoerder was van slechte kwaliteit. Hierdoor is er geen (voldoende) bewijs verzameld. Er zijn talloze fouten en slordigheden in het dossier. Reacties van Consument die de Uitvoerder niet goed uitkwamen, werden genegeerd. Zoals relevante jurisprudentie die Consument aanvoerde of correcties van Consument op verkeerde veronderstellingen van Uitvoerder. Ook heeft Uitvoerder nagelaten Consument te adviseren over hoe de vordering wel op de wederpartij kon worden verhaald. In plaats daarvan heeft Uitvoerder telkens weer aangegeven wat er niet mogelijk was. De primaire houding van Uitvoerder was om zo snel mogelijk het dossier te sluiten. Bij ieder punt is een trage discussie ontstaan, waardoor andere punten en het vergaren van voldoende bewijs niet meer aan de orde zijn gekomen. Door de trage behandeling door Uitvoerder is de kans op het verhalen van de schade bij de verkopers geschaad. Ter onderbouwing van zijn stellingen heeft Consument e-mails overgelegd en verwijst hiernaar. Het bedrag dat Consument op de verkopers kan verhalen is naar zijn mening veel hoger, maar € 5000,- euro lijkt Consument een acceptabele genoegdoening.

#### *Verweer Uitvoerder*

3.3 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1 Consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door Uitvoerder is verleend. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten en of Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De Commissie moet daartoe beoordelen of Uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.

4.2 De Commissie overweegt dat het aan Consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat Uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat Consument door die tekortkoming schade heeft geleden.

- 4.3 Consument stelt dat hij schade heeft geleden of in zijn belangen is geschaad door de slechte kwaliteit van de juridische bijstand door Uitvoerder. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende onderbouwd dat het vermeende handelen van Uitvoerder tot de door hem gestelde schade heeft geleid, oftewel dat zijn zaak in een nadeligere positie is gebracht door de wijze van behandeling door Uitvoerder. Bovendien is toen Consument het niet eens was met het haalbaarheidsoordeel van Uitvoerder - op grond van artikel 11.4.1 van de Voorwaarden - de geschillenregeling toegepast waarbij een door Consument gekozen advocaat de redelijke kans op succes heeft beoordeeld. De Advocaat is - behoudens het punt over de douchecabine - tot dezelfde conclusie gekomen als Uitvoerder: er is geen redelijke van slagen om de verkopers van de woning succesvol aan te spreken. Hieruit kan ook worden afgeleid dat Uitvoerder zijn negatieve haalbaarheidsoordeel heeft kunnen innemen.
- 4.4 Op grond van bovenstaande concludeert de Commissie dat Uitvoerder niet in zijn verplichting uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **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](http://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.*