

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0643 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 30 november 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, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 13 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt opnieuw over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder. De commissie komt tot het oordeel dat door de consument en de uitvoerder de geschillenregeling uit de verzekeringsvoorwaarden is toegepast. Deze geschillenregeling is juist toegepast en het is niet komen vast te staan dat sprake is van ernstige gebreken in het bindend advies van de bindend adviseur. De vordering van de consument wordt daarom 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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar afgesloten. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 De consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met zijn buurman. De uitvoerder heeft dekking verleend en de rechtshulp is verleend door een door de consument zelf gekozen advocaat. Na een tussenvonnis hebben de consument en de buurman een overeenkomst getroffen die is vastgelegd in een proces-verbaal van 30 oktober 2012 (hierna: de overeenkomst).
- 2.3 Vervolgens heeft de consument (opnieuw) een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor de nakoming van de afspraken die in de overeenkomst zijn vastgelegd. De uitvoerder heeft geweigerd de consument rechtsbijstand te verlenen omdat hij geen redelijke kans van slagen aanwezig achtte om het door de consument gewenste resultaat te behalen. De uitvoerder heeft dit standpunt in zijn e-mail van 10 juli 2017 uiteengezet. Nadat de consument een beroep op de geschillenregeling had gedaan, is het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder in overeenstemming met de consument intern getoetst.
- 2.4 Hierna heeft de consument bij de uitvoerder geklaagd over het haalbaarheidsoordeel. Zijn klacht heeft hij op 17 november 2017 ter beoordeling voorgelegd aan de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Bij bindend advies van 23 november 2018 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2018-720) heeft die geschillencommissie bepaald dat de consument ten onrechte heeft geklaagd (hierna: de uitspraak Kifid GC 2018-720).
- 2.5 De uitvoerder heeft na de uitspraak Kifid GC 2018-720 de rechtsbijstandverlening hervat en een jurist van de uitvoerder (hierna: de jurist) heeft de consument rechtsbijstand verleend voor het geschil met de buurman.
- 2.6 Op 13 november 2019 heeft de jurist de consument per e-mail bericht dat zij van mening is dat de buurman de overeenkomst is nagekomen en dat het door de consument beoogde resultaat niet kan worden behaald. De rechtsbijstand wordt gestaakt.
- 2.7 Tussen de consument en de uitvoerder is opnieuw een verschil van mening ontstaan over de vraag of het door de consument beoogde resultaat met redelijke kans van slagen kan worden bereikt. Dit verschil van mening is in het kader van de geschillenregeling voorgelegd aan mr. [naam bindend adviseur] (hierna: de bindend adviseur).
- 2.8 Bij bindend advies van 19 juni 2020 (hierna: het bindend advies) heeft de bindend adviseur geconcludeerd dat hij voor bepaalde geschilpunten nog een kans van slagen ziet maar dat dit per geschilpunt moet worden gezien aan de hand van de omstandigheden.

- 2.9 Hierna heeft de uitvoerder het dossier uitbesteed aan de bindend adviseur om de consument rechtshulp te verlenen voor de geschilpunten waarvoor bij bindend advies is geoordeeld dat er nog een redelijke kans van slagen aanwezig is.
- 2.10 De consument heeft zich bij de uitvoerder beklagd over de omstandigheid dat de uitvoerder hem geen volledige rechtshulp biedt.
- 2.11 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.12 De consument is van mening dat het bindend advies de overeenkomst openbreekt. Door hem geen rechtshulp te bieden voor de geschilpunten die volgens de bindend adviseur geen slagingskansen hebben, belemmert de uitvoerder de nakoming van de overeenkomst die in 2012 juist met rechtshulp van de uitvoerder tot stand is gekomen. Bovendien is het niet aan de uitvoerder maar aan de rechter om te oordelen of de buurman de overeenkomst volledig is nagekomen.
- 2.13 De consument vordert daarom dat de uitvoerder, zonder voorbehouden, hem alsnog volledige rechtsbijstand verleent voor alle geschilpunten totdat alle afspraken uit de overeenkomst volledig zijn nagekomen door de buurman.

#### *Het verweer*

- 2.14 De uitvoerder stelt dat een deel van de klacht van de consument niet behandelbaar is, omdat dat deel in hoofdlijnen gaat om dezelfde zaak en dezelfde rechtsvragen als de klacht die Kifid eerder heeft behandeld. Daarnaast heeft de uitvoerder verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Behandelbaarheid*

- 3.1 De commissie verwerpt het verweer van de uitvoerder dat een deel van de klacht niet-behandelbaar is en licht dit als volgt toe. In artikel 2.1 onder (a) van het Reglement is bepaald dat Kifid geen klachten in behandeling neemt die al eerder door Kifid of een voorganger van Kifid zijn behandeld. Deze situatie doet zich in dit geval niet voor. De klacht van de consument uit 2017 hield verband met het haalbaarheidsstandpunt van de uitvoerder uit 2017. De uitvoerder heeft na de uitspraak van de geschillencommissie de zaak doorbehandeld. Daarmee was de klacht opgelost. De onderhavige klacht heeft betrekking op het haalbaarheidsstandpunt dat de jurist op 13 november 2019 heeft ingenomen en het bindend advies dat op 19 juni 2020 is uitgebracht.

Dat het in de onderhavige klacht in hoofdlijnen gaat om dezelfde zaak en dezelfde rechtsvragen maakt de beslissing van de commissie niet anders.

#### *Geschillenregeling*

- 3.2 Op grond van artikel 3.1 onder 2 van de voorwaarden (zie bijlage) heeft de consument recht op rechtsbijstand zolang er een redelijke kans op succes is om het door de consument beoogde resultaat te behalen. Wanneer een redelijke kans op succes ontbreekt, hoeft de uitvoerder geen rechtshulp (meer) te bieden.
- 3.3 Het staat de uitvoerder vrij om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot het oordeel te komen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het door de consument beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te behalen. De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 13 november 2019 het standpunt ingenomen dat een redelijke kans van slagen ontbreekt. Voor de situatie waarin de consument het met dat haalbaarheidsoordeel niet eens is, is de geschillenregeling bedoeld. Deze regeling staat in artikel 7.2 van de voorwaarden. In dit geval is de geschillenregeling toegepast en is het geschil voorgelegd aan een bindend adviseur. En bij bindend advies van 19 juni 2020 heeft de bindend adviseur geoordeeld dat hij voor bepaalde geschilpunten wel een kans van slagen ziet maar dat dit per geschilpunt moet worden gezien aan de hand van de omstandigheden.
- 3.4 De beslissing die voortvloeit uit de geschillenregeling heeft het karakter van een vaststellings-overeenkomst, zoals neergelegd in artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW). De reden daarvoor is dat het advies van de bindend adviseur is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak.<sup>1</sup> In beginsel zijn partijen gebonden aan deze beslissing, tenzij gebondenheid aan die beslissing in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit staat in artikel 7:904 BW. Door de Hoge Raad is bepaald dat voor het oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat partijen aan de beslissing worden gebonden, is vereist dat sprake is van *ernstige gebreken* in deze beslissing.<sup>2</sup> Deze toetsing heeft een marginaal karakter; dit houdt in dat de toetsing een beperkte reikwijdte heeft.
- 3.5 Het is aan de consument om gemotiveerd te stellen en, bij voldoende betwisting, te bewijzen dat sprake is van een of meerdere ernstige gebreken aan het bindend advies.

---

<sup>1</sup> De commissie verwijst in dit kader naar overweging 4.7 van Kifid GC 2019-950, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie in dit kader het arrest van de Hoge Raad van 12 september 1997, ECLI:NL:HR:1997:ZC2427 (Confood/Zürich), te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.6 De commissie is van oordeel dat gebondenheid van de consument aan de inhoud van het bindend advies niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Niet gesteld en ook niet is gebleken dat er sprake is van een ernstig gebrek.
- 3.7 De consument heeft nog gesteld dat het bindend advies een belemmering vormt voor de nakoming van de overeenkomst en dat de overeenkomst door het bindend advies wordt opgebroken. De commissie kan de consument niet volgen in deze stellingen. Zoals in 3.4 is overwogen is het bindend advies bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid. Het geschil tussen de consument en zijn buurman staat los van het bindend advies. Het bindend advies tast de overeenkomst dan ook niet aan. Dat de overeenkomst met rechtshulp van de uitvoerder tot stand is gekomen maakt dit niet anders.
- 3.8 De commissie geeft de consument in overweging dat hij voor eigen rekening en risico rechtshulp kan inschakelen om de niet kansrijk bevonden geschilpunten voor te leggen aan de rechter. In artikel 7.2 onder 4 van de voorwaarden is bepaald dat de uitvoerder de verzekerde kosten van rechtsbijstand (tot ten hoogste het van toepassing zijnde kostenmaximum) alsnog zal vergoeden als een verzekerde het door hem of haar beoogde resultaat bereikt.
- 3.9 Op basis van de informatie in het dossier is de commissie van oordeel dat geen sprake is van ernstige gebreken in het bindend advies. Nu de geschillenregeling op correcte wijze is uitgevoerd, komt de commissie gezien het voorgaande tot de conclusie dat gebondenheid aan het bindend advies naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De klacht van de consument is daarom ongegrond.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden PRB-a 2006**

“(…)

### **3. Wie behandelt uw juridisch probleem?**

#### *3.1 Het uitgangspunt, de behandeling door de Stichting*

*1. Het uitgangspunt is dat de Stichting de rechtsbijstand zelf verleent.*

*De juridische mogelijkheden worden met u besproken. Daarbij wordt aangegeven of het door u gewenste resultaat met redelijke kans op succes te bereiken is.*

*2. Rechtsbijstand wordt slechts verleend, indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken. De stichting behartigt uw belangen in onderhandeling met de wederpartij. Ook kan de Stichting zonodig namens u een gerechtelijke procedure voeren. De Stichting houdt u op de hoogte van de behandeling van uw juridisch probleem.*

*3. Indien u met de Stichting van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van artikel 7.2.*

“(…)

### **7.2 Geschillen over de behandeling door de Stichting en de netwerk advocaat**

*1. Bij de behandeling van uw juridisch probleem door de Stichting of de netwerk advocaat, kan de situatie ontstaan dat u uiteindelijk met de Stichting of de netwerk advocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden. Indien het niet mogelijk is dit meningsverschil in overleg met u op te lossen, kunt u binnen zes maanden ná de mededeling van het standpunt van de Stichting of de netwerk advocaat een beroep doen op de geschillenregeling.*

*2. De geschillenregeling houdt in dat het ontstane meningsverschil aan een bindend adviseur voorgelegd wordt.*

*3. Indien u en de Stichting het eens zijn over de te benoemen bindend adviseur, dan zendt de Stichting de aan beide partijen bekende stukken aan de bindend adviseur, die op basis daarvan een standpunt bepaalt en dit schriftelijk en gemotiveerd aan u en de Stichting toelicht.*

*De beslissing van de bindend adviseur is bindend voor zowel u als de Stichting. De kosten van de bindend adviseur komen voor rekening van de Stichting.*

*4. Deelt de bindend adviseur geheel of in hoofdlijnen de mening van de Stichting, dan zal het door u gemelde probleem met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting worden afgewikkeld. Blijft u niettemin bij uw oorspronkelijke mening, dan kunt u het gemelde probleem volgens uw eigen visie en voor uw eigen rekening voortzetten. De Stichting stuurt u dan de stukken met betrekking tot uw juridisch probleem toe. Bereikt u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan zal de Stichting aan u achteraf alsnog de verzekerde kosten van rechtsbijstand vergoeden, tot ten hoogste het in het polisblad vermelde maximum.*

5. Indien de bindend adviseur het standpunt van de Stichting niet geheel of niet in hoofdlijnen deelt, dan wordt het door u gemelde probleem met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting voortgezet.
6. De Stichting kan u dan voorstellen met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur, een advocaat de verdere rechtsbijstand te laten verlenen. In dat geval heeft u de vrije keus welke advocaat de zaak conform dit standpunt zal behandelen, met uitsluiting van de bindend adviseur zelf of diens kantoorgeno(o)t(en).
7. De Stichting zal in dat geval de kosten van rechtsbijstand van de advocaat vergoeden.  
(...)"