

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1034

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	6 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichting uit de verzekering. De uitvoerder heeft de rechtshulp ten onrechte gestaakt en heeft verzuimd om de geschillenregeling aan te bieden. Gezien het resultaat dat de consument met de door haar ingeschakelde externe advocaat heeft behaald, is de commissie van oordeel dat er wel degelijk sprake was van een kans op succes als de geschillenregeling zou zijn toegepast. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

I. Procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen tijdig aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de gemachtigde van de consument; 2) de aanvullende stukken van de gemachtigde van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de gemachtigde van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de laatste reactie van de gemachtigde van de consument.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J.A.N. Lap kantoorhoudende te Malden.
- I.3 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.
- I.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 1 april 2020 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met haar zus over de verdeling van de erfenis van haar overleden moeder. Het geschil zag onder meer op de verdeling van de roerende goederen, de terugbetaling van een geldlening en diverse onttrekkingen aan het vermogen van moeder.
- 2.2 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en juristen van de uitvoerder hebben de consument rechtsbijstand verleend.
- 2.3 Op 28 april 2020 heeft de uitvoerder de consument gebeld. In de telefoonnotitie van de uitvoerder staat voor zover relevant:

“(…)

[Afkorting] verwacht dat de kwestie van de geldlening een groot struikelblok wordt tenzij verzekerde overtuigend kan bewijzen dat zij in 2011 een fors deel van de lening heeft terugbetaald. Verzekerde moet er daarom rekening mee houden dat de zaak aan de rechter wordt voorgelegd. Zij mag in dat geval een advocaat kiezen die haar op kosten van Klaverblad Rechtsbijstand in de rechtszaak bijstaat. [Afkorting] komt hierop terug als het zover is.

(…)”

- 2.4 Op 4 november 2020 heeft de uitvoerder per e-mail aan de consument geschreven:“(…)”

Wij hebben de dagvaarding besproken, die u zal ontvangen. De advocaat van uw zuster, mevrouw [naam van de advocaat van de zus van de consument], heeft dit vandaag aan mij doorgegeven. Op grond van de huidige stukken is er geen redelijke kans op succes is voor u om uw doel bereiken. Zo is er geen bewijs dat u de lening heeft afgelost en dat u rente heeft betaald.

De zaak loopt bij de rechtbank en zal moeten worden uitbesteed aan een advocaat. Klaverblad zal als er geen redelijke kans op succes is de kosten van de advocaat niet vergoeden. U zal dan zelf een advocaat moeten inschakelen.

U vertelde mij u bewijs zal leveren. Ik zeg dat ik het zo snel mogelijk moet hebben. Op dit moment is er geen kans op succes.

Verder verzoek ik u om aan mij door te geven als u de dagvaarding heeft ontvangen.

(…)”

- 2.5 Op 16 november 2020 is de consument door haar zus gedagvaard.

- 2.6 In de e-mail van de consument van 18 november 2020 aan de uitvoerder staat voor zover relevant:

“(…)

Misschien ben ik wel heel lastig, maar ik wil beslist niet dat u Mevr. [naam van de advocaat van de zus van de consument] iets van bewijs door mailt.

Tot 18.00 uur

(…)”

- 2.7 Op 18 november 2020 heeft de uitvoerder de consument in een telefoongesprek bericht dat hij de consument op grond van de artikelen 5 en 7 van de voorwaarden geen rechtshulp meer verleent in het geschil met haar zus. Bij e-mail van 19 november 2020 heeft de uitvoerder het telefoongesprek bevestigd.
- 2.8 De consument kon zich niet vinden in het standpunt van de uitvoerder om de rechtsbijstand te staken en heeft zich daarover bij de uitvoerder beklagd.
- 2.9 Op 9 juni 2021 is de gerechtelijke procedure, door het treffen van een schikking ter comparitie, tot een einde gekomen.
- 2.10 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument vindt dat de uitvoerder toerekenbaar tekortgeschoten is in de verlening van de verzochte rechtsbijstand, als gevolg waarvan zij schade heeft geleden. Zij vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het erfrechtelijk geschil met haar zus en de gemaakte advocaatkosten aan haar vergoedt. De gevorderde advocaatkosten hebben betrekking op de rechtshulp die de gemachtigde aan de consument heeft verleend in het geschil met de zus en in het geschil met de uitvoerder. Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument het volgende aan.
- 2.12 De uitvoerder heeft ten onrechte de rechtshulp gestaakt. Naast dat de uitvoerder bij de consument steeds het vertrouwen heeft gewekt dat zij ook recht had op vrije advocaatkeuze als er geen bewijs zou zijn, heeft de uitvoerder zonder aankondiging en pas twee dagen nadat de consument de dagvaarding had ontvangen de rechtsbijstand gestaakt.
- 2.13 Daarnaast vindt de consument dat de uitvoerder haar onjuist heeft geïnformeerd over de dekking en haar rechtspositie in het geschil met haar zus.

Ook de behandeling van de zaak tussen 1 april 2020 en 16 november 2020 is chaotisch verlopen, doordat onder meer drie verschillende behandelaars aan de zaak waren verbonden en een van die behandelaars het dossier slechts een maand heeft behandeld.

- 2.14 De consument kan zich ook niet vinden in het standpunt van de uitvoerder dat er geen dekking bestaat voor het geschil(punt) over de onttrekkingen aan het vermogen van de erflater. Anders dan de uitvoerder stelt, gaat het niet om vermogensbeheer. Het gaat om de omvang van de nalatenschap en de legitieme portie, een specifiek erfrechtelijke rechtsfiguur. De consument is daarom van mening dat de uitvoerder voor dat geschil(punt) dekking moet verlenen.

Het verweer

- 2.15 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe voert hij het volgende aan.
- 2.16 Volgens de uitvoerder heeft hij de consument wel tijdig gewezen op de consequenties van haar nalaten, zoals in onder meer zijn e-mail van 1 september 2020 en in de ingebrekestelling van 4 november 2020. Gelet op het feit dat de consument op 16 november 2020 door haar zus was gedagvaard tegen 25 november 2020 wist de consument gedurende 12 dagen, maar gezien het dossier al vele maanden langer, van het nut en de noodzaak van bewijs en de gevolgen van het niet tijdig aanleveren van bewijs. Door het niet tijdig aanleveren van de gevraagde informatie heeft de uitvoerder geen mogelijkheid gekregen de zaak in een eerder stadium buitengerechtelijk te kunnen oplossen. Dat kwam bovendien omdat de consument geen toestemming gaf om eventuele bewijsstukken aan haar zus te verstrekken. Dat een schikking een reële optie was, blijkt reeds uit het feit dat men uiteindelijk ook daadwerkelijk geschikt heeft. De uitvoerder is daarom van mening dat hij in een redelijk belang is geschaad en daarom op grond van artikel 7 lid 4 van de voorwaarden en arresten van de Hoge Raad¹ de rechtshulp mocht staken.
- 2.17 Gesteld dat een schikking desondanks niet zou zijn gelukt, dan is de uitvoerder door het handelen van de consument de mogelijkheid ontnomen om prijsafspraken met de voorkeursadvocaat te maken en een beperkte opdracht aan de voorkeursadvocaat te verstrekken.
- 2.18 Verder voert de uitvoerder aan dat de geschillenregeling uit artikel 9 van de voorwaarden niet aan de orde was door de staking van de rechtsbijstand op grond van artikel 7 van de voorwaarden. Daarnaast is de geschillenregeling niet in beeld gekomen omdat de consument het oordeel van de uitvoerder, dat er zonder bewijs geen redelijke kans van slagen was, niet heeft betwist.

¹ HR 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007: BA9705, overweging 4.4 en HR 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Gesteld dat de uitvoerder de geschillenregeling, zoals eerder door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening² is geoordeeld, actief had moeten aanbieden dan is de uitvoerder bereid dit alsnog te doen op basis van het dossier dat de uitvoerder onder zich had ten tijde van het staken van de dekking.

- 2.19 Voor het geschil(punt) over de onttrekkingen aan het vermogen van de erflater bestaat geen dekking omdat dat geschil niet onder de modules van de rechtsbijstandverzekering kan worden gebracht. Volgens de uitvoerder is dit geschil niet aan te merken als een erfrechtelijk geschil omdat de onttrekkingen hebben plaatsgevonden tijdens het leven van de erflater. Ook wijst de uitvoerder erop dat het beheer van gelden van een persoon bij leven simpelweg heeft te gelden als vermogensbeheer waardoor op grond van artikel 6 lid 3 sub e van de voorwaarden geen dekking kan worden verleend. De uitvoerder wijst in dit verband ook naar de conclusie van antwoord van de gemachtigde van de consument in de gerechtelijke procedure.
- 2.20 Verder betwist de uitvoerder de factuur van de gemachtigde van de consument in zijn geheel. Naast dat er niet inzichtelijk is gemaakt welke uren betrekking hebben op het geschil(punt) over de onttrekkingen, is de uitvoerder van mening dat de werkzaamheden die betrekking hebben op de periode na de schikking in ieder geval niet voor vergoeding in aanmerking komen. De advocaatkosten die betrekking hebben op het geschil met de uitvoerder komen evenmin voor vergoeding in aanmerking. De uitvoerder wijst hierbij naar het liquidatietarief dat Kifid hanteert.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

Is er sprake van een toerekenbare tekortkoming van de uitvoerder?

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en legt hierna uit waarom.

Het staken van de rechtshulp op 18 november 2020

- 3.3 Uit artikel 7 van de voorwaarden volgt dat rechtshulp kan worden geweigerd als een verzekerde haar verplichtingen uit de voorwaarden niet nakomt. Het staken van de rechtsbijstand kan grote gevolgen hebben voor een verzekerde.

² GC Kifid 2019-812, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie acht het daarom redelijk dat een verzekerde eerst in gebreke wordt gesteld als zij haar verplichtingen niet nakomt. Daarbij dient zij duidelijk te worden gewezen op de mogelijke gevolgen daarvan, zodat een verzekerde een redelijke termijn krijgt om alsnog aan haar verplichtingen uit de verzekeringsvoorwaarden te voldoen.³

- 3.4 De uitvoerder heeft de rechtshulp, nadat de consument de dagvaarding had ontvangen, gestaakt omdat de consument in zijn ogen niet heeft voldaan aan haar verplichtingen uit artikel 7 van de voorwaarden. Uit het dossier blijkt dat de uitvoerder de consument meerdere malen heeft verzocht om bewijs te verstrekken. Daarbij heeft hij de consument ook meerdere malen gewezen op het belang om bewijs te overleggen en de gevolgen voor de kans van slagen als bewijs ontbreekt. Voor het eerst in de e-mail van 4 november 2020, toen ook concreter werd dat de consument door haar zus zou worden gedagvaard, heeft de uitvoerder de consument geschreven dat hij de advocaatkosten niet vergoedt als er geen redelijke slagingskans aanwezig is. De betreffende e-mail wordt net als de eerdere e-mails van de uitvoerder afgesloten met de opmerking dat de consument bewijs zal moeten achterhalen en aan de uitvoerder zal moeten verstrekken.
- 3.5 Een ingebrekestelling is bedoeld om een schuldenaar een laatste mogelijkheid te geven om aan zijn verplichting te voldoen. Anders dan de uitvoerder stelt, is de commissie van oordeel dat de e-mail van 4 november 2020 niet kan worden aangemerkt als een ingebrekestelling. Naast dat de uitvoerder de consument in de betreffende e-mail niet heeft laten weten dat op haar de verplichting rustte om de gevraagde informatie - bewijs - te overleggen, heeft hij ook op geen enkele manier duidelijk gemaakt dat hij de consument met de e-mail een laatste redelijke termijn bood om alsnog aan haar verplichtingen uit de verzekeringsvoorwaarden te voldoen. Van een ingebrekestelling is dan ook geen sprake. Ook in het geval dat de consument geen toestemming zou hebben gegeven om eventuele bewijsstukken aan haar zus te verstrekken, had de uitvoerder de consument duidelijk op haar verplichtingen uit de voorwaarden moeten wijzen en duidelijk in gebreke moeten stellen. Omdat de uitvoerder heeft nagelaten de consument in gebreke te stellen, had hij de rechtshulp niet mogen staken op grond van artikel 7 van de voorwaarden.
- 3.6 Gelet op het haalbaarheidsstandpunt van de uitvoerder in de e-mail van 4 november 2020 had de consument de geschillenregeling uit artikel 9 van de voorwaarden moeten aanbieden.⁴ De consument heeft in haar e-mail van 19 november 2020 al geprotesteerd tegen het staken van de rechtsbijstand. De uitvoerder heeft hier dus ook verzuimd de consument de geschillenregeling te bieden.

³ Zie ook GC Kifid 2019-812 overweging 4.8, te vinden op www.kifid.nl.

⁴ Zie ook GC Kifid 2019-812 overweging 4.12 en GC Kifid 2022-0268 overwegingen 3.2 en 3.3, te vinden op www.kifid.nl.

Het dekkingsstandpunt ten aanzien van het geschil(punt) over de onttrekkingen

3.7 De commissie kan de uitvoerder niet volgen in zijn standpunt dat er geen dekking bestaat voor het geschil(punt) over de onttrekkingen. Naast dat de uitvoerder niet heeft onderbouwd - en uit de voorwaarden ook niet blijkt - waarom voor de dekking bepalend is dat er sprake moet zijn erfrechtelijk geschil, is de commissie van oordeel dat de uitvoerder een te ruime uitleg geeft van artikel 6 lid 3 sub e van de voorwaarden. Uit het betreffende artikel kan niet worden afgeleid dat het in beheer geven van geld aan een familielid moet worden aangemerkt als vermogensbeheer. De commissie is dan ook van oordeel dat de uitvoerder ten onrechte dekking heeft geweigerd voor het geschil(punt) over de onttrekkingen.

De verleende rechtshulp door juristen van de uitvoerder

3.8 De consument heeft verder nog geklaagd over de door de uitvoerder verleende rechtshulp. De commissie kan begrijpen dat de consument de behandeling van haar zaak vanwege de verschillende juristen van de uitvoerder als chaotisch heeft ervaren, maar daaruit kan niet zonder meer worden geconcludeerd dat er sprake is van een tekortkoming van de uitvoerder. Naast dat de consument haar klacht over de verleende rechtshulp niet nader feitelijk heeft onderbouwd, is evenmin gebleken dat zij hierdoor schade heeft geleden. De consument heeft uiteindelijk een schikking kunnen treffen met haar zus. De commissie is dan ook van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder op dit punt is tekortgeschoten.

Moet de uitvoerder de door de consument gestelde schade vergoeden?

3.9 Uit het vorenstaande volgt dat de uitvoerder op meerdere punten toerekenbaar is tekortschoten in de nakoming van zijn verplichting uit de verzekering. De vraag die vervolgens beantwoord moet worden, is of de uitvoerder gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. De commissie overweegt dat een vergelijking moet worden gemaakt tussen de situatie waarin de consument zich nu bevindt, en de situatie waarin zij zich zou hebben bevonden zonder de fouten van de uitvoerder.

3.10 De situatie waarin de consument zich bevindt, laat zich eenvoudig vaststellen: volgens de door de gemachtigde van de consument overgelegde urenspecificatie bedragen de advocaatkosten € 16.834,13 (inclusief btw). In het geval dat de uitvoerder de fouten niet zou hebben gemaakt, was de geschillenregeling toegepast en zou een externe advocaat zijn ingeschakeld om bij bindend advies de haalbaarheid van de zaak te beoordelen. De commissie acht het aanbod van de uitvoerder om alsnog de geschillenregeling toe te passen niet meer relevant omdat uit het resultaat dat de consument met hulp van de gemachtigde heeft behaald immers is af te leiden dat er wel degelijk sprake was van een kans op succes. De commissie gaat er daarom vanuit dat de uitvoerder bij toepassing van de geschillenregeling in het ongelijk zou zijn gesteld.

De consument had in dat geval recht op inschakeling van een voorkeursadvocaat volgens de voorwaarden en de uitvoerder had de kosten van de voorkeursadvocaat - met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden – moeten vergoeden.

- 3.11 De consument vordert betaling van de advocaatkosten. Uit de door de gemachtigde van de consument overgelegde specificatie leidt de commissie af dat hij van 20 november 2020 tot en met 23 februari 2022 in totaal 52 uur en 30 minuten aan werkzaamheden voor de consument heeft verricht. Het gaat enerzijds om werkzaamheden die betrekking hebben op het geschil tussen de consument en haar zus en anderzijds gaat het om werkzaamheden die betrekking hebben op de onderhavige klacht.

De advocaatkosten die betrekking hebben op de rechtshulp van de gemachtigde in het geschil met de zus van de consument

- 3.12 Voor wat betreft de werkzaamheden die zien op het geschil tussen de consument en haar zus acht de commissie, gelet op hetgeen in 0 tot en met 3.7 is overwogen, het redelijk dat die vanaf 18 november 2020 tot en met 9 juni 2021 door de uitvoerder worden vergoed. Het aantal uren dat de gemachtigde aan het geschil met de zus heeft besteed komt volgens de door de gemachtigde van de consument overgelegde uren-specificatie neer op 31 uur. Nadere specificatie van de werkzaamheden is niet nodig nu de uitvoerder voor het geschil(punt) over de onttrekkingen geen beroep had mogen doen op artikel 6 lid 3 sub e van de voorwaarden. Gelet op het uurtarief van de gemachtigde van de consument van € 265,00 (exclusief btw), wijst de commissie een vergoeding toe van € 9.940,15 (inclusief btw).

De advocaatkosten die betrekking hebben op de rechtshulp van de gemachtigde in het geschil met de uitvoerder

- 3.13 Ten aanzien van de advocaatkosten die zien op de werkzaamheden die betrekking hebben op de onderhavige klacht overweegt de commissie als volgt. Omdat de consument gedeeltelijk door de commissie in het gelijk wordt gesteld, heeft zij recht op een proceskostenvergoeding. Voor de advocaatkosten die betrekking hebben op de fase voorafgaand aan de procedure bij Kifid geldt de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten en voor de advocaatkosten die betrekking hebben op de klachtprocedure bij Kifid geldt de Toepassing Liquidatietarief.⁵
- 3.14 De consument is zowel in het voortraject als in de klachtprocedure bij Kifid bijgestaan door een advocaat. Volgens de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten van Kifid geldt dat toewijzing van een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten uitsluitend mogelijk is, als is voldaan aan de ‘dubbele redelijkheidstoets’.

⁵ Zie website Kifid: <https://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten/>

De eerste vraag van deze toets betreft de vraag of het redelijk was om kosten te maken voor buitengerechtelijke handelingen en welke buitengerechtelijke handelingen voor aparte vergoeding in aanmerking komen. De tweede vraag betreft de vraag of de omvang van de gemaakte of in rekening gebrachte kosten redelijk is. De commissie is van oordeel dat het redelijk was dat de consument buitengerechtelijke kosten heeft gemaakt. Uit het klachtdossier blijkt dat de uitvoerder de rechtsbijstand heeft gestaakt en de gemachtigde van de consument de uitvoerder meermaals heeft verzocht om over te gaan tot het verlenen van dekking. In het midden kan blijven of de hoogte van de buitengerechtelijke kosten redelijk was, volgens de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten heeft de consument slechts recht op een lager bedrag dan zij gevorderd heeft. De commissie zal, gelet op het toegewezen bedrag, € 200,00 aan buitengerechtelijke incassokosten toewijzen (tarief V van de Vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten).

- 3.15 Voor de kosten voor rechtsbijstand in de klachtprocedure bij Kifid heeft de consument eveneens recht op een lager bedrag dan zij gevorderd heeft. In de Toepassing Liquidatietarief is bepaald dat voor de (gehele) schriftelijke fase bij Kifid I procespunt wordt toegekend. Gelet op het toegewezen bedrag, wijst de commissie een liquidatietarief van € 400,00 toe (tarief V van de Toepassing Liquidatietarief).

Conclusie

- 3.16 De conclusie is dat de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en als gevolg daarvan een bedrag van € 9.940,15 aan de consument dient te vergoeden. Daarnaast dient de uitvoerder de buitengerechtelijke incassokosten van € 200,00 en het liquidatietarief van € 400,00 aan de consument te voldoen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder een bedrag van € 10.540,15 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Relevante artikelen uit de voorwaarden RB 16

Artikel 5 Kans van slagen

De Stichting geeft u alleen rechtshulp als zij vindt dat er een redelijke kans is op succes. Anders legt de Stichting dat aan u uit. Daarna hoeft zij geen rechtshulp meer te geven. Bent u het hier niet mee eens, dan kunt u uw zaak laten beoordelen door een onpartijdige advocaat. U moet zich dan houden aan de regels in artikel 9.

Artikel 6 Uitsluitingen

*1. Deze uitsluitingen gelden voor alle modules van de rechtsbijstandverzekering voor particulieren.
(...)*

3. U krijgt geen rechtshulp als uw juridische probleem te maken heeft met een van de volgende onderwerpen.

(...)

e. Vermogensbeheer, waaronder eigendom, beheer, bezit, koop en verkoop van aandelen, obligaties, vastgoed en dergelijke, en advisering en dienstverlening hierover.

(...)

Artikel 7 Verplichtingen bij een verzoek om rechtshulp

(...)

2. U moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven. Als de Stichting dat aan u vraagt, dan moet u uw schade claimen in een strafzaak. Ook moet u meewerken om de kosten van de Stichting van de tegenpartij terug te krijgen.

(...)

4. Als u zich niet houdt aan deze verplichtingen, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. Zij kan dan weigeren u nog verder rechtshulp te geven. Ook kan de Stichting extra kosten die zij heeft gemaakt van u terugvorderen.

(...)

Artikel 9 Geschillenregeling

(...)

1. In twee gevallen kunt u uw zaak op kosten van de Stichting laten beoordelen door een advocaat.

a. U vindt dat er wel een redelijke kans op succes is en de Stichting vindt van niet.

b. U bent het niet eens met de juridische aanpak van de Stichting.

(...)

4. Als de advocaat het eens is met de Stichting, dan zijn er twee mogelijkheden.

a. De advocaat vindt ook dat er geen redelijke kans op succes is. Dan stopt de Stichting de rechtshulp. U kunt dan op eigen kosten verder gaan zoals u van plan was. Als u daarmee uiteindelijk het gewenste succes heeft, dan vergoedt de Stichting uw kosten voor zover die verzekerd zijn en redelijk zijn. Als u gedeeltelijk succes heeft, dan vergoedt de Stichting de kosten naar verhouding van het succes.

(...)