

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0604**

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

Datum uitspraak	1 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
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
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. De advocaat van de consumenten heeft werkzaamheden verricht ter nakoming van een gesloten vaststellingsovereenkomst. De uitvoerder heeft geweigerd om de advocaatkosten voor deze werkzaamheden te vergoeden onder de rechtsbijstandverzekering. Hier zijn de consumenten het niet mee eens. De commissie oordeelt dat de consumenten geen recht hebben op vergoeding van de advocaatkosten, omdat geen sprake is van een procedure of een fase in een procedure, die in het licht van de context en de strekking van de Europese richtlijn kan worden aangemerkt als een gerechtelijke of administratieve procedure. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek namens de consumenten en 4) de korte reactie van de uitvoerder.
- I.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door mevrouw S.M.E. Boerboom als professioneel gemachtigde (hierna: de tussenpersoon).
- 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 consumenten hebben 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 consumenten zijn verzekerd voor rechtsbijstand bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) zijn de 'Polisvoorwaarden nr. RB 16' (hierna: de verzekeringsvoorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepaling van de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 3 april 2017 heeft een advocaat namens de consumenten de uitvoerder om rechtshulp verzocht in verband met een geschil met (de nieuwe eigenaar van) een horecagelegenheid van het naastgelegen perceel (hierna: de tegenpartij). De uitvoerder heeft dekking verleend en op 19 april 2017 een andere voorkeursadvocaat (hierna: de advocaat) van de consumenten opdracht verstrekt om een bezwaarprocedure te voeren tegen de verlening van een exploitatievergunning aan de horecagelegenheid.
- 2.3 Op 13 maart 2018 heeft de advocaat de uitvoerder bericht dat na de bestuursrechtelijke procedure een vaststellingsovereenkomst is gesloten met de tegenpartij ter beëindiging van het geschil. Op 14 maart 2018 hebben de advocaat en de uitvoerder tegen finale kwijting overeenstemming bereikt over de vergoeding van de declaraties van de advocaat. De uitvoerder heeft het dossier vervolgens gesloten.
- 2.4 Omdat er vervolgens problemen waren ten aanzien van de nakoming van de vaststellingsovereenkomst, hebben de consumenten de uitvoerder op of rondom 6 augustus 2019 opnieuw om rechtshulp verzocht. De uitvoerder heeft op 8 augustus 2019 aanvullende informatie opgevraagd om de dekking te kunnen beoordelen.
- 2.5 Op 1 oktober 2019 heeft de tussenpersoon namens de consumenten de uitvoerder per e-mail verzocht om dekking te verlenen voor de door de advocaat verrichtte werkzaamheden ter voorkoming van een civiele procedure tegen de tegenpartij. De uitvoerder heeft, voor zover relevant, op 8 oktober 2019 per e-mail als volgt gereageerd:
- '(...) Zonder het gevraagde kan ik niet beoordelen of uw zaak onder de dekking valt van de polisvoorwaarden. De kosten die u maakt, ook de advocaatkosten, zijn dan ook vooralsnog niet gedekt onder uw rechtsbijstandverzekering. Wellicht ten overvloede wijs ik u erop dat u bij gedekte zaken wordt bijgestaan door een medewerker van Klaverblad Rechtsbijstand Stichting. Een recht op vrije advocaatkeuze bestaan indien Klaverblad Rechtsbijstand Stichting na behandeling oordeelt dat een gerechtelijke procedure noodzakelijk is. (...).'*
- 2.6 Op 27 maart 2020 heeft de uitvoerder de tussenpersoon van de consumenten, voor zover relevant, als volgt bericht:

*'Dank voor de stukken waar ik een eerste keer op 8 augustus 2019 om heb verzocht. Ik heb deze stukken inmiddels beoordeeld en de zaak valt in beginsel onder de dekking van de polisvoorwaarden.*

*Ik zie inderdaad dat verzekerde een advocatenkantoor heeft ingeschakeld. Zoals ik in het begin van de aanmelding van de zaak telefonisch aangaf, valt dat niet onder de dekking van de polisvoorwaarden. Een zaak wordt behandeld door een medewerker van Klaverblad Rechtsbijstand Stichting. Ik legde u tevens uit dat een buitengerechtelijk traject niet valt onder het recht op vrije advocaatkeuze.*

*(...) Ik kan in ieder geval op grond van de polisvoorwaarden niet met terugwerkende kracht de advocaatkosten vergoeden. Verzekerde kan de zaak laten overnemen door een medewerker van Klaverblad Rechtsbijstand Stichting of verzekerde gaat zelf verder in deze zaak met betreffende advocaat. Mocht alsnog een gerechtelijke procedure noodzakelijk zijn, adviseer ik verzekerde dit tijdig bij Klaverblad Rechtsbijstand Stichting te melden. (...) Eerst na verstrekking van de formele opdracht door mij aan de advocaat, zullen kosten gedekt zijn. (...)'*

- 2.7 Hierna hebben partijen veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd. Op 26 augustus 2020 heeft een gesprek plaatsgevonden op het kantoor van de uitvoerder tussen de consumenten en de uitvoerder. Tijdens dat gesprek hebben de consumenten en de uitvoerder met elkaar afgesproken dat de uitvoerder de door de consumenten betaalde kosten voor een geluidsonderzoek in het geschil met de tegenpartij ter hoogte van € 1.415,70 zal vergoeden. Daarnaast is afgesproken dat de advocaat het dossier zal overdragen aan de uitvoerder, zodat hij het geschil met de tegenpartij verder (intern) kan behandelen.
- 2.8 Op 17 september 2020 heeft de tussenpersoon de uitvoerder namens de consumenten nogmaals verzocht om een kostenvergoeding voor de verrichte werkzaamheden van de advocaat. De uitvoerder heeft dit verzoek op 22 september 2020 wederom afgewezen.
- 2.9 De tussenpersoon heeft vervolgens namens de consumenten een klacht ingediend. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.10 De consumenten zijn het niet eens met de weigering van de vergoeding van de advocaatkosten en vorderen vergoeding van € 8.757,39. Ter onderbouwing van hun vordering hebben de consumenten het volgende aangevoerd.

- 2.11 De consumenten hebben zich tot de uitvoerder gewend met het verzoek om de kosten van de advocaat te vergoeden die zien op zijn werkzaamheden na het sluiten van de vaststellingsovereenkomst, omdat hij hun belangen al behartigde voorafgaand aan het sluiten van deze overeenkomst. Als de consumenten eerder hadden geweten dat zijn kosten niet voor vergoeding in aanmerking kwamen, hadden zij de advocaat direct verzocht om zijn werkzaamheden te beëindigen.
- 2.12 Het Europese Hof van Justitie en daarna Kifid hebben zich uitgelaten over het begrip 'gerechtelijke procedure'. Dit begrip is volgens de consumenten uitgelegd als elke fase die kan leiden tot een procedure bij een rechtelijke instantie, zowel een voorafgaande fase als een fase daarna. De discussie met de tegenpartij over de nakoming van de vaststellingsovereenkomst betreft de fase na de bestuursrechtelijke procedure en kan volgens de consumenten worden beschouwd als de fase voorafgaand aan een procedure omdat het had kunnen uitmonden in een civiele zaak tegen de tegenpartij. Om deze reden moeten de advocaatkosten die de consumenten hebben gemaakt alsnog vergoed worden, aldus de consumenten. De facturen van de advocaat kunnen desgevraagd worden opgevraagd.
- 2.13 De consumenten vinden het standpunt van de uitvoerder daarnaast niet reëel en vinden het te kort door de bocht om te stellen dat alles enkel te wijten is aan de advocaat. Zowel schriftelijk als telefonisch zijn er zoveel medewerkers van de uitvoerder betrokken geweest bij de behandeling van de zaak. Bij de uitvoerder was er volgens de consumenten ook veel onduidelijkheid, hetgeen blijkt uit de correspondentie.

#### *Het verweer*

- 2.14 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder ten onrechte heeft geweigerd de kosten van de advocaat te vergoeden die zien op werkzaamheden ter nakoming van de gesloten vaststellingsovereenkomst tussen de consumenten en de tegenpartij.

#### *De consumenten hebben geen recht op vergoeding van de advocaatkosten*

- 3.2 De uitvoerder heeft onder andere aangevoerd dat er geen recht op vrije advocaatkeuze bestaat voor het geval er buitengerechtelijke werkzaamheden door een advocaat worden verricht.

Dit volgt uit artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden en is ook in lijn met de Europese rechtspraak en de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid (hierna: CvB).<sup>1</sup> Om deze reden komen de gevorderde advocaatkosten volgens de uitvoerder niet voor vergoeding in aanmerking.

- 3.3 De commissie volgt het verweer van de uitvoerder en sluit aan bij uitspraak 2021-0042 van de CvB. In deze uitspraak heeft de commissie geoordeeld dat steeds aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval moet worden gezien of sprake is van een procedure of een fase in een procedure, die in het licht van de context en de strekking van Richtlijn 87/344/EEG kan worden aangemerkt als een gerechtelijke of administratieve procedure (zie rechtsoverweging 5.16).
- 3.4 In onderhavige klacht gaat het om werkzaamheden van de advocaat ter nakoming van de vaststellingsovereenkomst. Dat de betrokkenheid van de advocaat op enigerlei wijze verband hield met een procedure of een fase in een procedure, is de commissie niet gebleken. Onder deze omstandigheden is er te weinig aangevoerd voor het oordeel dat de werkzaamheden betrekking hadden op rechtsbijstand in een gerechtelijke of administratieve procedure. Het argument van de consumenten dat de werkzaamheden kunnen worden beschouwd als de fase voorafgaand aan een procedure omdat het had kunnen uitmonden in een civiele zaak tegen de tegenpartij, slaagt dan ook niet. Dit betekent dat de consumenten geen recht hebben op vergoeding van de advocaatkosten.
- 3.5 Voor zover de consumenten daarnaast stellen dat de uitvoerder in de uitvoering van zijn verplichtingen uit de verzekering is tekortgeschoten en als gevolg daarvan gehouden is de door de consumenten gevorderde advocaatkosten te vergoeden, overweegt de commissie als volgt. Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van de rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.<sup>2</sup> Het is aan de consumenten om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder - te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en dat zij door die tekortkoming schade hebben geleden. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten onvoldoende onderbouwd dat sprake is van een tekortkoming aan de kant van de uitvoerder. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

---

<sup>1</sup> CvB Kifid 2021-0042, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2023-0557 en GC Kifid 2022-0899, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Conclusie

- 3.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de uitvoerder de vergoeding van de advocaatkosten die zien op werkzaamheden ter nakoming van de gesloten vaststellingsovereenkomst tussen de consumenten en de tegenpartij heeft mogen weigeren. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepaling uit de verzekeringsvoorwaarden**

### **Polisvoorwaarden nr. RB 16**

#### **Artikel 8 Afwikkeling van een verzoek om rechtshulp**

1. De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van de Stichting. Hij helpt u en onderhandelt namens u met de tegenpartij en de andere mensen die met uw juridische probleem te maken hebben.
2. In vier gevallen kan de Stichting een advocaat of een andere deskundige inschakelen.
  - a. Er wordt een gerechtelijke procedure of administratieve procedure gevoerd.
  - b. De Stichting vindt dat een advocaat of een andere deskundige uw juridische probleem beter kan behandelen.
  - c. U maakt gebruik van de geschillenregeling, zie artikel 9.
  - d. Er is een belangenconflict, zie artikel 10.
3. Als er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd wordt, dan geldt het volgende.
  - a. U mag zelf een advocaat of een andere deskundige kiezen.
  - b. U moet uw keuze binnen 14 dagen aan de Stichting opgeven. Doet u dat niet of kunt u geen advocaat of andere deskundige vinden, dan zal de Stichting er een uitkiezen.
  - c. De Stichting schakelt vervolgens de gekozen advocaat of andere deskundige voor u in en betaalt zijn rekening.
4. Als u zonder toestemming van de Stichting een advocaat of een andere deskundige inschakelt, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. De Stichting kan dan verdere rechtshulp weigeren. Dit geldt niet als u bewijst dat de Stichting geen nadeel heeft gehad.
5. Als voor een zaak bij de Nederlandse rechter een advocaat ingeschakeld moet worden, dan komen alleen advocaten in aanmerking die in Nederland gevestigd en ingeschreven zijn. Voor een zaak in het buitenland moet de advocaat ingeschreven zijn bij het juiste buitenlandse gerecht.
6. Een advocaat of een andere deskundige behandelt uw zaak in overleg met u. De Stichting is daar niet verantwoordelijk voor. Blijkt de aanpak achteraf niet goed te zijn, dan is de Stichting niet aansprakelijk voor de schade.
7. Als een tegenpartij wordt veroordeeld om uw juridische kosten te vergoeden, dan worden daarvan eerst de kosten betaald die u zelf heeft gemaakt. Als er dan nog geld over is, dan is dat voor de Stichting. Dit geldt ook bij een schikking.
8. De Stichting mag uw zaak afkopen en hoeft dan geen rechtshulp meer te geven. De Stichting bepaalt in overleg met u het afkoopbedrag.
9. De Stichting kan uw verzoek om rechtshulp afwijzen omdat zij vindt dat het niet verzekerd is. Als u het daar niet mee eens bent, dan moet u deze beslissing binnen drie jaar aanvechten. Daarna kan dat niet meer.
10. Als de Stichting vindt dat er geen redelijke kans op succes is, dan stopt zij met het geven van rechtshulp en vertelt u dit.