

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0386

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Goudse Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. De Zeeuwse Verzekeringen, gevestigd te Gouda, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is opgedragen aan Brandmeester Advocaten en Juristen B.V. (voorheen SRK Rechtsbijstand), gevestigd te Den Haag, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft rechtsbijstand verleend in een geschil tussen de consument en een aannemer. De consument klaagt over de uitvoering van de verleende rechtsbijstand. Volgens de consument is hij door de wijze waarop rechtsbijstand is verleend in een financieel nadelige positie beland. Daarnaast klaagt de consument over de interne klachtprocedure. De commissie oordeelt dat, hoewel de uitvoerder meer proactief had kunnen handelen met betrekking tot het verstrekken van informatie over de schuldsaneringsregeling, niet is komen vast te staan dat de consument door de wijze waarop rechtsbijstand is verleend, in een financieel nadeliger positie is beland. Ten aanzien van de klacht over de interne klachtprocedure oordeelt de commissie dat de uitvoerder conform de interne klachtprocedure heeft gehandeld. De vordering is afgewezen.

### 1. Procedure

- 1.1 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 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner, mevrouw [naam 1]. De uitvoerder werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. N. Klein Nagelvoort, advocaat kantoorhoudende te Rotterdam. Namens de uitvoerder waren aanwezig mevrouw mr. [naam 2] en mevrouw [naam 3].
- 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 is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand opgedragen aan de uitvoerder.
- 2.2 Op 27 februari 2011 heeft de consument een aannemingsovereenkomst afgesloten met een aannemer voor de bouw van een woning met een garage voor een aanneemsom van € 235.000,-. De consument heeft de uitvoerder op 18 februari 2012 om rechtsbijstand verzocht omdat een geschil was ontstaan met betrekking tot de aannemingsovereenkomst. De uitvoerder heeft dekking verleend en een medewerker van de uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.
- 2.3 Omdat de aannemer zijn verplichtingen uit de aannemingsovereenkomst ondanks meerdere sommaties niet nakwam, heeft de uitvoerder op een gegeven moment aan onderzoeksbureau Regres Info de opdracht verstrekt om een rapport op te stellen over verhaalsmogelijkheden bij de aannemer. De conclusie van het rapport van 7 maart 2012 was dat er geen concrete mogelijkheden waren voor verhaal.
- 2.4 De uitvoerder heeft op 5 oktober 2018 een bericht ontvangen dat is besloten om de rechter te vragen de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (hierna: schuldsaneringsregeling) toe te passen op de aannemer. Op 2 mei 2019 heeft de rechtbank de toepassing van de schuldsaneringsregeling uitgesproken. Op 24 mei 2019 heeft de uitvoerder de consument per e-mail verwezen naar een website met informatie over de vraag of de consument als schuldeiser bezwaar kan maken tegen de toelating van de schuldsaneringsregeling.
- 2.5 Per brief van 14 februari 2022 heeft de bewindvoerder de uitvoerder bericht dat op 22 april 2022 een verificatievergadering zal plaatsvinden. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 10 mei 2022, voor zover relevant, als volgt geïnformeerd:
- '(...) Inmiddels heeft de verificatievordering plaatsgevonden. Dit is een vergadering tussen de rechter-commissaris en de bewindvoerder om de ingediende vorderingen te bespreken. Zoals ook in de brief van de bewindvoerder aangegeven is dit een pro forma zitting, waarbij betrokkenen niet aanwezig hoeven te zijn. Onze afwezigheid heeft in ieder geval geen invloed gehad op de beslissing van de rechter-commissaris om de schuldsanering te beëindigen en tot een uitdeling aan de schuldeisers te komen. Wij hadden dan ook geen bewijs om te eisen dat de schuldsanering zou moeten voortduren. (...).'*
- 2.6 Op 2 mei 2022 heeft de rechtbank besloten om de schuldsaneringsregeling op te heffen onder het verstrekken van een schone lei aan de aannemer.

Het gevolg daarvan is dat schuldeisers niet langer nakoming kunnen afdwingen van hun vorderingen op de aannemer. In het vonnis is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*'(...) De rechtbank overweegt dat schuldenaar zijn sollicitatieplicht gedurende het eerste jaar van zijn regeling niet altijd correct is nagekomen, hij niet accuraat met de bewindvoerder heeft gecommuniceerd en dit niet de schoonheidsprijs verdient. Echter heeft schuldenaar deze tekortkoming wel weten te herstellen doordat hij vanaf juli 2020 fulltime aan het werk is. Deze werkzaamheden hebben ervoor gezorgd dat er opdrachten aan de boedelrekening hebben kunnen plaatsvinden en er derhalve gespaard is voor de crediteuren. De rechtbank zal derhalve de regeling beëindigen onder verlening van de schone lei. (...)'*

2.7 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 25 mei 2022 verzocht om (pro forma) hoger beroep in te stellen tegen de uitspraak van 2 mei 2022. In zijn e-mail merkt de consument ook op dat naar zijn mening de aannemer destijds niet tot de schuldsaneringsregeling toegelaten had mogen worden.

2.8 Op 30 mei 2022 heeft de bewindvoerder de uitvoerder per brief bericht dat de concurrente schuldeisers, waaronder de consument, van hun vorderingen een percentage van 0,32% uitgekeerd krijgen. De consument en de uitvoerder hebben elkaar dezelfde dag nog telefonisch gesproken. Na dit telefoongesprek heeft de uitvoerder de consument om 18:46 uur, voor zover relevant, als volgt bericht:

*'(...) Dank voor ons telefonisch overleg van zojuist. Zoals besproken is de uitdeling aan de concurrente schuldeisers een percentage van 0,32%. Ik verwijs u naar bijgevoegd bericht.*

*Gelet op het geringe percentage, hebben wij zojuist besproken en geconcludeerd dat het instellen van hoger beroep niet zinvol is. Hier ziet u dan ook vanaf. Middels dit bericht bevestig ik uw keuze. We hebben u gewezen op de hoger beroep termijn die na vandaag definitief verlopen is.*

*Wel ga ik voor u na hoe in april 2019 de gang van zaken is geweest ten tijde van het uitspreken van de schuldsaneringsregeling. U heeft het vermoeden dat destijds meer gedaan had kunnen worden om [achternaam aannemer] niet tot de schuldsanering toe te laten treden. (...)'*

2.9 Op 15 augustus 2022 heeft de uitvoerder de consument per e-mail een terugkoppeling gegeven over de gang van zaken met betrekking tot het uitspreken van de schuldsaneringsregeling van de aannemer. De consument heeft op 20 september 2022 per e-mail zijn ontevredenheid geuit over de behandeling van zijn zaak en de uitvoerder aansprakelijk gesteld. De uitvoerder heeft de aansprakelijkstelling aangemerkt als een klacht en klacht doorgezet naar het klachtenbureau van de uitvoerder.

- 2.10 De verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering*

- 2.11 De consument klaagt over de uitvoering van de verleende rechtsbijstand en vordert vergoeding van € 269.095,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 maart 2016, althans een door de commissie vast te stellen redelijke vergoeding. Het gevorderde bedrag hangt samen met het alsnog realiseren van de woning door een andere aannemer. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument, kort samengevat, het volgende aangevoerd.
- 2.12 De consument is destijds niet door de uitvoerder geïnformeerd dat de aannemer een verzoek had ingediend tot toelating van de schuldsaneringsregeling. Als dit wel was gebeurd, had de uitvoerder namens de consument zijn bezwaren tot toelating van de schuldsaneringsregeling kunnen indienen bij de rechtbank. De consument heeft door een gebrek aan informatie niet de mogelijkheid gehad om informatie in te brengen. Het is aannemelijk dat zijn bezwaren zouden hebben geleid tot een weigering van de toelating, gelet op de rapportage van Regres Info van 7 maart 2012. De uitvoerder heeft ook geen verzoek ingediend bij de rechtbank om de schuldsaneringsregeling tussentijds te beëindigen. De aannemer hield zich niet aan de uit de schuldsaneringsregeling voortvloeiende verplichtingen, zoals de sollicitatieplicht en informatieplicht. Als de uitvoerder onderzoek had gedaan, zou de rechtbank een verzoek tot tussentijdse beëindiging van de schuldsaneringsregeling hebben toegewezen. De uitvoerder heeft pas in september 2021 de rechtbank voor het eerst verzocht om inzage van de verslagen. Hierdoor was er al geen tijdige actie meer mogelijk. Onder verwijzing naar het rapport van Regres Info van 7 maart 2012 stelt de consument daarnaast dat er aanleiding was om aan te nemen dat de aannemer ten tijde van de toelating niet alle van belang zijnde feiten heeft gemeld. Bij bekendheid van deze feiten zou het verzoek tot toelating zijn afgewezen. Ook heeft de consument de verificatievergadering niet kunnen bijwonen, terwijl zijn belangen hierin hadden kunnen worden meegenomen. Dit volgt uit de e-mail van de uitvoerder van 10 mei 2022. Tenslotte heeft de uitvoerder de consument tijdens het telefoongesprek van 30 mei 2022 ertoe bewogen om geen hoger beroep in te stellen tegen de uitspraak.
- 2.13 Door de wijze waarop de uitvoerder rechtsbijstand heeft verleend, is de consument in een financieel nadeliger positie beland. Als de aannemer niet was toegelaten tot de schuldsaneringsregeling of deze eerder zou zijn beëindigd, had de consument een substantieel hoger bedrag uitgekeerd gekregen dan de € 929,18 die hij heeft ontvangen. Om deze reden is een financiële vergoeding op zijn plaats, aldus de consument.
- 2.14 Ook klaagt de consument erover dat de uitvoerder niet conform zijn interne klachtprocedure heeft gehandeld. Een onderdeel van de klachtprocedure is dat de klachtbehandelaar telefonisch contact opneemt met de consument.

Dit is niet gebeurd. De behandelaar van de klacht heeft zich daarnaast in sommige e-mails als 'klachtenfunctionaris' van het klachtenbureau gepresenteerd, maar haar inhoudelijke reacties op de klacht zijn ondertekend als 'specialist voorwaarden'. Om deze reden vraagt de consument zich af of er wel een objectieve beoordeling van zijn klacht heeft plaatsgevonden. Daarnaast heeft de consument ondanks zijn verzoek geen volledig dossier ontvangen, e-mails uit 2020 ontbreken.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand en over de interne klachtprocedure. De commissie zal hierna achtereenvolgens ingaan op deze klachten.

#### *Klacht over de uitvoering van de rechtsbijstand*

- 3.2 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van de 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.
- 3.3 De commissie overweegt als volgt. De uitvoerder heeft met betrekking tot het klachtonderdeel over de informatieverstrekking aangegeven dat het beter was geweest om de consument te wijzen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen het verzoek tot toelating van de schuldsaneringsregeling. De uitvoerder was bekend met het voornemen om een verzoek in te dienen. Daarmee erkent de uitvoerder dat hij meer proactief had kunnen handelen met betrekking tot het verstrekken van informatie over de schuldsaneringsregeling. De uitvoerder betwist echter dat er reden bestond om de consument te wijzen op deze mogelijkheid, omdat het bezwaar niet zou hebben geleid tot een afwijzing van de toelating van de aannemer tot de schuldsaneringsregeling. Zoals de uitvoerder terecht stelt, moet de aannemer vijf jaar voorafgaand aan de dag waarop het verzoek wordt ingediend te goeder trouw zijn geweest ten aanzien van het ontstaan en onbetaald laten van schulden. In dit verband verwijst de consument naar het rapport van Regres Info van 7 maart 2012, maar de gegevens uit het rapport zijn gebaseerd op informatie die is verkregen zeven jaar voor het verzoek tot toelating van de schuldsaneringsregeling en zijn daarom niet relevant voor de toelating tot de schuldsaneringsregeling. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat het indienen van bezwaar zou hebben geleid tot een afwijzing van de toelating tot de schuldsaneringsregeling. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

- 3.4 De vraag of de uitvoerder namens de consument een verzoek had moeten indienen bij de rechtbank om de schuldsaneringsregeling tussentijds te beëindigen, kan naar het oordeel van de commissie in het midden blijven. Uit het vonnis van de rechtbank van 2 mei 2022 blijkt inderdaad dat de aannemer zich niet heeft gehouden aan zijn sollicitatieplicht en niet correct heeft gecommuniceerd met de bewindvoerder. Ook blijkt dat de aannemer deze tekortkoming heeft gerepareerd. Er was daarom voor de rechter geen aanleiding om de schuldsaneringsregeling tussentijds te beëindigen. Dit betekent dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.
- 3.5 Het derde klachtonderdeel heeft betrekking op het niet kunnen bijwonen van de verificatievergadering van 22 april 2022. De uitvoerder heeft aangevoerd dat tijdens de verificatievergadering de vorderingen van de schuldeisers worden vastgesteld, maar dat de consument bij het bijwonen daarvan geen belang had nu zijn vordering niet werd betwist. De consument stelt dat de uitvoerder hem heeft verteld dat de verificatievergadering nog een mogelijkheid zou zijn om zijn persoonlijke belang en de door hem ondervonden gevolgen naar voren te brengen. Volgens de uitvoerder heeft de consument die stelling niet concreet onderbouwd met stukken. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument die stelling inderdaad niet voldoende onderbouwd. De consument verwijst naar de e-mail van 10 mei 2022, maar daarin heeft de uitvoerder alleen aangegeven dat het bijwonen van de verificatievergadering voor de consument van betekenis had kunnen zijn. Het eventueel bijwonen van de verificatievergadering had, aangezien de vordering van de consument niet werd betwist, niet tot een andere uitkomst geleid. Naar het oordeel van de commissie is dit klachtonderdeel daarmee ook ongegrond.
- 3.6 In zijn laatste klachtonderdeel stelt de consument dat hij tijdens het telefoongesprek van 30 mei 2022 door de uitvoerder is bewogen om geen hoger beroep in te stellen tegen de uitspraak van 2 mei 2022. Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de verstrekte correspondentie van partijen op 30 mei 2022 voldoende dat de consument heeft afgezien van het doorzetten van het hoger beroep. In geval de consument van mening was dat de uitvoerder hem ertoe had bewogen om het hoger beroep niet door te zetten, had het op zijn weg gelegen dit destijds kenbaar te maken bij de uitvoerder. Dat de consument dit niet heeft gedaan, komt voor zijn risico. Hetgeen de consument met de uitvoerder op 30 mei 2022 telefonisch heeft besproken, kan de commissie daarnaast niet beoordelen, nu de inhoud van het telefoongesprek zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt.

#### *Klacht over de interne klachtprocedure*

- 3.7 De consument klaagt ten slotte ook over de interne klachtprocedure. Volgens de consument heeft de uitvoerder niet conform zijn klachtenregeling gehandeld.
- 3.8 De commissie overweegt als volgt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat er geen telefonisch contact heeft plaatsgevonden gedurende de klachtbehandeling.

De uitvoerder heeft aangevoerd dat op de website van de uitvoerder staat vermeld dat de klachtbehandelaar ernaar streeft de klacht met klager te bespreken. Dit betreft geen toezegging. Het feit dat berichten soms van een andere ondertekening werden voorzien heeft geen gevolgen gehad voor de inhoudelijke beoordeling van de klacht. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder gehandeld conform de klachtenregeling. Hetgeen de consument verder nog heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

#### *Conclusie*

- 3.9 De commissie komt tot de conclusie dat, hoewel de uitvoerder meer proactief had kunnen handelen met betrekking tot het verstrekken van informatie over de schuldsaneringsregeling, niet is komen vast te staan dat de consument door de wijze waarop rechtsbijstand is verleend, in een financieel nadeliger positie is beland. Ten aanzien van de klacht over de interne klachtprocedure oordeelt de commissie dat de uitvoerder conform de interne klachtprocedure heeft gehandeld. Dit betekent dat de vordering zal worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. 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 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)