

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0406

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	10 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert van de uitvoerder vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen, omdat deze kosten niet in het kader van de behandeling van de lopende zaak zijn gemaakt. De consument stelt dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan. De uitvoerder betwist dit. De commissie is van oordeel dat de toezegging zag op het verruimen van het kostenmaximum voor de op dat moment al lopende zaak. De consument is hierover in voldoende mate geïnformeerd. De uitvoerder is niet gehouden de gemaakte advocaatkosten te vergoeden. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 particuliere rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.
- 2.2 De consument heeft op 7 mei 2020 bij de uitvoerder om rechtshulp verzocht inzake een geschil met de gemeente over zijn mantelzorgwoning en drie bijgebouwen.

De gemeente wilde handhavend optreden omdat de bebouwing zonder de nodige vergunning is gerealiseerd. De consument had op dat moment, zonder overleg met de uitvoerder, al zelf een advocaat, verder te noemen advocaat 1, ingeschakeld. De uitvoerder heeft voor deze zaak dossier [zaaknummer 1] aangemaakt.

- 2.3 Op basis van een notitie van advocaat 1, heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om de behandeling van de zaak uit te besteden goedgekeurd. De uitvoerder was van mening dat het doel van advocaat 1 om het teveel aan oppervlakte van gerealiseerde bijbehorende bouwwerken zo weinig mogelijk af te breken om tot een legale situatie te komen, voldoende kans van slagen had.
- 2.4 Hoewel de consument advocaat 1 zonder toestemming van of overleg met de uitvoerder de advocaat had ingeschakeld, zag de uitvoerder aanleiding te onderzoeken of de op dat moment gemaakte advocaatkosten voor vergoeding in aanmerking kwamen. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 26 juni 2020 de uitbesteding van de behandeling van de zaak bevestigd. Op die uitbesteding was een kostenmaximum van € 8.000,- van toepassing.
- 2.5 De uitvoerder heeft de consument op 4 oktober 2021 meegedeeld dat het kostenmaximum van € 8.000,- was bereikt. Daarnaast heeft de uitvoerder de consument gewezen op mogelijkheden met betrekking tot de verdere behandeling van de zaak. De consument kon de zaak op eigen kosten door advocaat 1 verder laten behandelen dan wel de zaak door de interne medewerkers van de uitvoerder laten behandelen. In het laatste geval gaan de kosten van de interne behandelaar of het honorarium van een netwerkadvocaat niet van het kostenmaximum af. Voor overige externe kosten, zoals proceskosten en kosten van deskundigen, geldt een kostenmaximum van € 50.000,-. De consument heeft toen besloten om de zienswijzeprocedure voor eigen rekening door advocaat 1 te laten behandelen. De uitvoerder heeft dit per e-mail van 7 oktober 2021 aan de consument bevestigd.
- 2.6 Naar aanleiding van een vraag van de consument over de verdere mogelijkheden van rechtsbijstand, heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 28 juli 2022 het volgende meegedeeld:

“U mag overstappen naar een interne advocaat of een netwerkkantoor

In uw dossier is inderdaad het kostenmaximum van € 8.000,- bereikt. En zoals al eerder gesteld en u ook weet, mag u terug gaan naar een SAR-advocaat bij ons intern of naar een advocatenkantoor uit ons netwerk. Dit verhoogd uw kostenmaximum naar € 50.000,-. Let hierbij wel op dat de € 8000,- die al is besteed, wel meetelt voor het nieuwe kostenmaximum. U krijgt er dus feitelijk € 42.000,- erbij.”

(...)

Ook vraagt u of samenwerking met uw huidige advocaat, de heer [naam van advocaat 1], hierna nog mogelijk is. Wat mij betreft mag uw advocaat er zeker bij worden betrokken. Alleen de kosten die voor die werkzaamheden opkomen, kan ik helaas niet vergoeden en komen voor uw eigen rekening. Of dat dus een mogelijkheid is, laat ik over aan u, de heer [naam van de advocaat] en de advocaat die u hierna gaat krijgen.”

2.7 De consument heeft ervoor gekozen de zaak verder door een netwerkkantoor van de uitvoerder te laten behandelen. Op 10 augustus 2022 heeft de uitvoerder van advocaat 1 de stukken van de bezwaarprocedure en de tot dat moment gewisselde stukken van de beroepsprocedure ontvangen. Er was op dat moment pro forma beroep ingesteld. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 15 augustus 2022 een aantal netwerkkantoren voorgesteld voor verdere rechtsbijstandverlening. In overleg met de consument heeft de uitvoerder de verdere behandeling van de zaak aan een netwerkadvocaat (verder te noemen advocaat 2) overgedragen.

2.8 Naar aanleiding van een gesprek tussen (de zoon van) de consument en advocaat 2, heeft advocaat 2 de consument per e-mail van 20 september 2022 het volgende bevestigd:

“Dank voor de informatie. Voor de volledigheid, en aanvullend op hetgeen telefonisch en mondeling besproken. Onze advisering over de planontwikkeling is een aparte opdracht. Wij zullen daarvoor ook een opdrachtbevestiging sturen. Voor onze werkzaamheden zullen wij dan ook kosten in rekening brengen.”

2.9 De consument heeft hierop per e-mail van 20 september 2022 als volgt richting advocaat 2 gereageerd:

“Zoals besproken gaan wij de kosten (t/m gronden van beroep) welke niet vallen binnen de opdracht van Achmea en de expertise van jullie kantoorgenoot (...) zelf betalen zoals afgesproken. Over de oorspronkelijke goedkeuring van Achmea en het eventuele vervolg daarop communiceer ik nu met de heer (...) van Achmea. Wij zien het concept van de redenen/gronden van beroep (...) graag zo spoedig tegemoet.”

2.10 De uitvoerder heeft van de consument vernomen dat er met advocaat 2 afspraken zijn gemaakt over een aanvullende opdracht. De uitvoerder heeft advocaat 2 hierop het volgende geschreven:

“Wij hebben van verzekerde vernomen dat onze opdracht niet de gehele klantvraag dekt. Hierdoor zouden er aanvullende afspraken gemaakt moeten worden. Wij vernemen graag welk deel van de klantvraag niet onder de opdracht valt. Hier zullen wij dan een nieuwe melding voor aanmaken om te kijken of dit onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering valt. Dit zodat verzekerde niet voor onverwachte eigen kosten komt te staan. Wij vernemen graag.”

2.11 Advocaat 2 heeft de uitvoerder per e-mail van 28 september 2022 als volgt bericht:

“Wat is er aan de hand? Wij moeten beroep maken tegen een handhavingsbesluit, dat doen we netjes.

Daarnaast wil meneer (87) advies over overleg met een ontwikkelaar. Ze willen met de ontwikkelaar of alleen een plan indienen voor een planwijziging. Daarvoor is ook van belang of het bestemmingsplan toestaat dat op hun perceel nog een woonbestemming kan worden gevestigd. Ik heb aangegeven dat dit los staat van wat we doen. Met zoon heb ik een afspraak gemaakt.

Meneer betreft alles door elkaar. Ik zou dit gescheiden houden.”

2.12 De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 29 september 2022 het volgende meegedeeld:

“Vandaag heb ik met [naam van het kantoor van advocaat 2] uw dossier/berichten besproken.

De eventueel nieuwe melding is een ander rechtsgrond als het dossier dat destijds aan dit kantoor is uitbesteed. Hierdoor is het dus niet mogelijk om de nieuwe melding mee te nemen onder de huidige uitbesteding. Er zouden dus nieuwe afspraken gemaakt moeten worden. Ik heb vernomen dat er ondertussen (met uw zoon) samen met de advocaat reeds nieuwe afspraken zijn gemaakt. Zoals al eerder aangegeven staat het u vrij om dit te melden bij de rechtsbijstandverzekering. Zij zullen beoordelen of er dekking is voor het nieuwe dossier. Dit is echter uw verantwoordelijkheid omdat het een nieuw rechtsgrond betreft en iets wat niet onder de oude uitbesteding kan worden meegenomen. Ik adviseer u om hierover met uw zoon in overleg te treden.”

2.13 Als reactie op het bericht van de consument van 21 oktober 2022, waarin hij verwijst naar de ‘aanvullende goedkeuring voor een bedrag van € 42.000,-’, heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 27 oktober 2022 meegedeeld dat de per e-mail van 28 juli 2022 gegeven goedkeuring alleen ziet op de beroepsprocedure tegen het handhavingsbesluit. Een eventueel advies dat ziet op gesprekken met een ontwikkelaar, of advies over planwijziging of dat te maken heeft met het bestemmingsplan, staat los van de reeds verstrekte opdracht.

2.14 De consument heeft in november 2022 telefonisch bij de uitvoerder om juridische bijstand verzocht voor het indienen van een principeverzoek. De uitvoerder heeft hiervoor een nieuw dossier met nummer [zaaknummer 2] aangemaakt en het verzoek om rechtsbijstand bij brief van 28 november 2022 afgewezen, omdat op dat moment nog geen sprake was van een geschil.

- 2.15 De rechtbank Midden-Nederland heeft op 23 december 2022 geoordeeld dat de gemeente de last onder dwangsom voor het verwijderen van de drie bijgebouwen – eerder is in de bezwaarprocedure al geoordeeld dat de mantelzorgwoning zou worden gedoogd - terecht heeft opgelegd en het beroep van de consument ongegrond verklaard.
- 2.16 In april 2023 is uit controle gebleken dat de bijgebouwen nog niet volledig zijn verwijderd. Hierdoor is de dwangsom verbeurd. Omdat de consument in mei 2023 alsnog aan de lastgeving uit het dwangsombesluit heeft voldaan, heeft de gemeente afgezien van het vorderen van de dwangsom en heeft zij het handhavingss dossier gesloten.
- 2.17 Advocaat 2 heeft de consument facturen toegezonden en hem verzocht deze te voldoen. De consument heeft advocaat 2 gewezen op de door de uitvoerder verstrekte opdracht. Advocaat 2 heeft de consument per e-mail van 12 juli 2023 onder andere het volgende meegedeeld:

“Wij hebben u in opdracht van Achmea bijgestaan in de beroepsprocedure bij de Rechtbank. Voor alle overige zaken, de civielrechtelijk stappen richting de gemeente, de discussie over het verbeuren van de dwangsom, het overleg met de ontwikkelaar hebben wij een aparte afspraak gemaakt.

U wilt deze kosten graag verhalen op Achmea, dit betekent niet dat u onze facturen niet hoeft te voldoen.”

De klacht en vordering

- 2.18 De consument vindt dat de uitvoerder zijn claim, bestaande uit de door advocaat 2 gemaakte kosten, ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert dat de uitvoerder deze kosten van in totaal € 11.868,37 alsnog vergoedt.
- 2.19 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering aangevoerd dat de uitvoerder in het e-mailbericht van 28 juli 2022 zijn goedkeuring heeft gegeven voor verdere behandeling van het dossier. De door advocaat 2 verrichte werkzaamheden tot 31 maart 2023 maken integraal deel uit van de werkzaamheden waarvoor de uitvoerder opdracht heeft gegeven en hebben betrekking op dit dossier. De ingediende facturen moeten daarom ten laste worden gebracht van het resterende kostenmaximum van € 42.000,- (€ 50.000,- minus het reeds verbruikte € 8.000,-). Er is geen sprake geweest van een wijziging of een andere grondslag, zodat de dossiers ook niet gesplitst moesten worden. De medewerkers van de uitvoerder hebben de consument min of meer opgedrongen dat een nieuw dossier moest worden aangemaakt.
- 2.20 Er was (nog) geen sprake van een principeverzoek. De ingediende declaraties van advocaat 2 zien dan ook niet op het nieuw aangemaakte dossier dat betrekking had op het (eventueel) indienen van een principeverzoek.

- 2.21 De consument heeft advocaat 2 geen machtiging verleend. Hij heeft zijn zoon eveneens niet gemachtigd om namens hem op te treden. Advocaat 2 behoorde dat te weten. Advocaat 2 had niet de bevoegdheid om in deze situatie 'zijn eigen verdienmodel te introduceren'.

Het verweer

- 2.22 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

Kernvraag

- 3.1 De vraag die in deze zaak centraal staat, is of de uitvoerder de door de consument gemaakte advocaatkosten moet vergoeden. De consument stelt dat de uitvoerder bij brief van 28 juli 2022 akkoord is gegaan met een kostenmaximum van (€ 50.000,- minus € 8.000,- =) € 42.000,- voor de verdere behandeling van zijn zaak. Nu alle door advocaat 2 gedeclareerde kosten voor dit dossier zijn gemaakt, is de uitvoerder volgens de consument gehouden de kosten te vergoeden. De uitvoerder betwist dit standpunt.
- 3.2 De commissie overweegt dat de uitvoerder dekking heeft verleend voor de handhavingsprocedure. Daarvoor heeft de uitvoerder een dossier met [nummer 1] aangemaakt. Per e-mail van 28 juli 2022 heeft de uitvoerder onder vermelding van dat dossiernummer de consument meegedeeld dat het kostenmaximum van € 8.000,- was bereikt. De consument kon evenwel de zaak verder door de medewerkers van de uitvoerder of door een netwerkadvoocaat laten behandelen. In geval de consument voor de laatstgenoemde optie zou kiezen, zou het honorarium van de netwerkadvoocaat niet in mindering worden gebracht op het kostenmaximum. Uit het bericht blijkt echter niet dat de uitvoerder toestemming heeft gegeven voor het maken van kosten die geen betrekking hebben op de lopende zaak ([nummer 1]).
- 3.3 De consument stelt dat alle werkzaamheden van advocaat 2 zijn gemaakt in het kader van de behandeling van de lopende zaak en dat het tweede dossier met [nummer 2] alleen is aangemaakt, omdat medewerkers van de uitvoerder daarop aandrongen. De commissie kan het standpunt van de consument niet volgen. Uit de overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt namelijk dat (de zoon van) de consument met advocaat 2 afspraken heeft gemaakt over handelingen die niet zagen op de beroepsprocedure tegen de gemeente. Advocaat 2 heeft de consument en de uitvoerder meegedeeld dat hij zijn werkzaamheden, die niet onder de beroepsprocedure vallen, apart zou declareren. De commissie merkt op dat advocaat 2 op de declaraties bij 'inzake' behalve de achternaam van de consument en de straatnaam en het huisnummer ook heeft vermeld: 'advies'. De uitvoerder heeft de consument er ook op gewezen dat deze kosten niet ten laste op het kostenmaximum van de lopende zaak konden worden gebracht.

De consument verkeerde echter ten onrechte in de veronderstelling dat hij op basis van de e-mail van de uitvoerder van 28 juli 2022 achteraf alsnog aanspraak kon maken op een vergoeding van alle werkzaamheden van advocaat 2.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de advocaat

- 3.4 De consument verwijt advocaat 2 dat hij, wetende dat de zoon niet gemachtigd was om namens de consument te handelen, aanvullende werkzaamheden heeft verricht. Uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.¹ De advocaat aan wie de behandeling van de zaak is overgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten. Het enkele feit dat de uitvoerder de consument naar het netwerkantwoord heeft verwezen, maakt nog niet dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het werk van de advocaat.

Conclusie

- 3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan om ook de kosten van (externe) rechtsbijstand te vergoeden, als deze niet zijn gemaakt in het kader van de beroepsprocedure. De uitvoerder en advocaat 2 hebben de consument hier in voldoende mate op gewezen. Naar het oordeel van de commissie is de uitvoerder dan ook niet gehouden de gevorderde advocaatkosten te vergoeden. Deze blijven voor rekening van de consument. De klacht is ongegrond en 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. 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.

¹ Zie o.a. CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, GC Kifid 2021-0390 en GC Kifid 2023-0408, te vinden op www.kifid.nl.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl