

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0307

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. G.W.N.M. van Laarhoven MMO,
mr. P.G. Salvadori, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	15 april 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consumenten hebben de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand vanwege gebreken aan de gekochte woning. De consumenten klagen dat de uitvoerder onvoldoende rechtsbijstand heeft verleend. Zij stellen dat zij hierdoor schade hebben geleden. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht is ongegrond en de vorderingen zijn afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de uitvoerder en de aanvulling daarop; 6) de aanvullende informatie van de uitvoerder na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de consumenten.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 maart 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig samen met mr. [naam 3] Namens de uitvoerder waren aanwezig: mr. [naam 4], advocaat, en mr. [naam 5], advocaat.
- 1.3 Tijdens en na de hoorzitting zijn partijen in de gelegenheid gesteld om het executietraject (opnieuw) in gang zetten. Omdat zij daar niet in zijn geslaagd, is de commissie alsnog verzocht uitspraak te doen.
- 1.4 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 consumenten hebben een gerenoveerde woning gekocht van [naam bv] (hierna: de verkoper). Op 27 februari 2020 is de woning aan de consumenten geleverd met een lijst van te herstellen punten. In dat kader heeft de notaris een bedrag van € 10.000,- in depot gehouden.
- 2.2 Op 23 maart 2020 hebben de consumenten de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand vanwege gebreken aan de gekochte woning. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en een advocaat in dienst van de uitvoerder (hierna: advocaat 1) heeft de consumenten rechtsbijstand verleend.
- 2.3 De consumenten hebben per e-mail van 26 mei 2020 aan de verkoper melding gedaan van diverse (nieuwe) gebreken.
- 2.4 Advocaat 1 heeft een brief voor de verkoper opgesteld. In zijn e-mail van 25 september 2020 laat advocaat 1 de consumenten weten dat hij de brief op 25 september 2020 wil versturen. In hun e-mail van dezelfde dag hebben de consumenten advocaat 1 het volgende geschreven:
- “(…)
Is het misschien verstandig om toch eerst [naam bestuurder van de verkoper] te bellen met dat wij heb juridisch aansprakelijk gaan stellen én dat wij graag in gesprek blijven om hier met elkaar uit te komen?
(…)”*
- 2.5 Advocaat 1 heeft de verkoper bij brief van 29 september 2020 een ingebrekestelling gestuurd. Daaruit is af te leiden dat er na 26 mei 2020 nieuwe gebreken aan het licht zijn gekomen. In de brief wordt de verkoper verzocht om advocaat 1 binnen 14 dagen na de dagtekening te laten weten of de gebreken binnen twee maanden goed en deugdelijk worden hersteld.
- 2.6 Op 5 oktober 2020 heeft een bespreking tussen de consumenten en de verkoper in aanwezigheid van advocaat 1 plaatsgevonden.
- 2.7 De verkoper heeft de afspraken en toezeggingen ten aanzien van enkele gebreken, die tijdens de bespreking van 5 oktober 2020 zijn gemaakt, bij brief van 7 oktober 2020 aan advocaat 1 bevestigd. Verder wijst de verkoper de aansprakelijkstelling af maar hij verklaart in de brief wel bereid te zijn om met de consumenten in gesprek te blijven en de gedane toezeggingen gestand te doen.

- 2.8 Omdat de verkoper zich niet aan de gestelde termijnen heeft gehouden, laat advocaat 1 de consumenten per e-mail van 29 december 2020 weten dat hij de verkoper per e-mail wil wijzen op het feit dat hij is verzuim is. In de e-mail van advocaat 1 aan de consumenten staat voor zover relevant:

*“(…)
Ik wil onderstaande mail versturen. mee eens ?*

Realiseer je wel dat als partijen er onderling niet uitkomen, in die zin dat het depot jullie kant op komt, dat we dan zullen moeten procederen en het tegen de tijd dat er vonnis ligt, de vraag zal zijn of [naam verkoper] nog bestaat en of zij, naast het depot, verhaal biedt voor het meerdere van jullie claim. Mogelijk dat zij in de tussentijd failliet gaat en de curator aanspraak zal maken op het depot.

*In afwachting.
(…)”*

- 2.9 In zijn e-mail van 30 december 2020 bericht advocaat 1 de consumenten over de twee panden die op naam van de verkoper staan.

- 2.10 In de e-mail van de consumenten van 22 februari 2021 aan de verkoper staat voor zover relevant:

*“(…)
In uw mail van 17 februari 2021 geeft u aan, graag aanwezig te willen zijn bij de afspraak met [naam aannemer die bij de renovatie van de woning was betrokken] betreft de lekkage aan de tuinkant in de slaapkamer op de [adres gekochte woning].*

Aangezien mr. [naam advocaat 1] vandaag niet beschikbaar is en u minimaal 2 dagen van tevoren op de hoogte gesteld wil worden betreft de kijkafspraak, mail ik u de volgende datum door.

*(…)
Firma [naam aannemer die bij de renovatie van de woning was betrokken] komt **as donderdag 25 februari om 9.00 uur** kijken naar de lekkage.*

*Zonder tegenbericht gaan wij ervanuit dat u aanwezig bent.
(…)”*

- 2.11 Hierna hebben de verkoper en advocaat 1 nog verder gecorrespondeerd.

- 2.12 In zijn e-mail van 9 maart 2021 laat advocaat 1 de consumenten weten dat hij een teleurstellende reactie van de verkoper heeft ontvangen en dat er geprocedeerd moet worden.

De consumenten hebben advocaat 1 op dezelfde dag het volgende geschreven:

"(...)

Ja, laten we waar starten. Want we willen nu wel ons geld.

(...)"

- 2.13 Hierna hebben de consumenten en advocaat 1 met elkaar gecorrespondeerd over de inschakeling van een externe advocaat. Eind maart 2021 heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak overgedragen aan de externe advocaat van de consumenten.
- 2.14 Op 3 november 2021 hebben de consumenten de verkoper gedagvaard. Bij verstekvonnis van 29 december 2021 heeft de rechtbank de verkoper veroordeeld tot betaling van een vervangende schadevergoeding van € 42.328,07 en diverse nevenvorderingen aan de consumenten.
- 2.15 Hierna is een deurwaarder ingeschakeld om beslag te leggen. Toen bleek dat de verkoper geen panden op zijn naam had staan en dat er geen verhaalsmogelijkheden waren voor de consumenten. De verkoper heeft zijn activiteiten gestaakt maar de besloten vennootschap van de verkoper is blijven bestaan. Verdere executiemaatregelen hebben geen doel getroffen.
- 2.16 Een andere advocaat van de uitvoerder (hierna: advocaat 2) heeft nog onderzocht of er mogelijkheden waren voor een zaak tegen de ex-bestuurders van de verkoper (buiten faillissement) maar die zag geen redelijke kans van slagen. Advocaat 2 heeft dit bij brief van 17 juli 2023 aan de consumenten geschreven en hun daarbij bericht dat er wellicht een faillissementsaanvraag kan worden ingediend maar dat daarvoor wel een steunvordering moet zijn.
- 2.17 Hierna hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.18 De consumenten zijn van mening dat de uitvoerder bij de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten door na te laten adequaat en voortvarend rechtsbijstand te verlenen. Hierdoor kunnen de consumenten hun schade niet meer verhalen op de verkoper. De consumenten vorderen daarom een vergoeding van de uitvoerder van € 42.328,07 vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 6 maart 2020. Daarnaast vorderen de consumenten een vergoeding van € 1.194,25 voor de buitengerechtelijke incassokosten die zijn gemaakt voor de zaak tegen de verkoper en een vergoeding van de wettelijke rente van € 1.358,70 P.M. in die zaak. Aan deze vorderingen leggen de consumenten het volgende ten grondslag.
- 2.19 In de periode dat de uitvoerder de zaak in behandeling had, 25 maart 2020 tot 9 april 2021, hebben de consumenten meerdere malen telefonisch aangegeven dat zij bang waren dat de verkoper de besloten vennootschap zou leegtrekken.

De uitvoerder wist op 20 december 2020 dat er een pand op naam van de verkoper stond maar hij heeft toen nagelaten om direct beslag te leggen. In plaats daarvan heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak overgedragen aan de externe advocaat. Toen de consumenten na het verstekvonnis beslag wilde leggen, waren de panden van de verkoper verkocht en was de bankrekening leeg.

- 2.20 Daarnaast verwijten de consumenten de uitvoerder dat hij geen deskundigenonderzoek heeft ingesteld. Vanwege het ontbreken van een deskundigenrapport kon de externe advocaat, toen de zaak aan hem werd overgedragen, niet direct overgaan tot het starten van een procedure tegen de verkoper.
- 2.21 Verder verliep de behandeling van de zaak stroef. De consumenten hebben veel tijd moeten besteden aan e-mails aan de uitvoerder en de deurwaarder.

Het verweer

- 2.22 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie merkt allereerst op dat zij op grond van vraag 4 van het reglement alleen klachten van consumenten tegen financiële dienstverleners behandelt. Dit betekent dat de commissie geen uitspraak kan doen over advocaten in dienst van de uitvoerder.¹ Waar het gaat om de wijze waarop rechtsbijstand is verleend, zal de commissie in het vervolg spreken van 'de uitvoerder'.
- 3.2 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consumenten gestelde schade moet vergoeden. De commissie moet daartoe beoordelen of de uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.
- 3.3 De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen in beginsel moet bewijzen. Deze bewijslastverdeling vloeit voort uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).
- 3.4 De uitvoerder voert aan dat er in de periode tot maart 2021 geen grond of aanleiding was voor conservatoire beslaglegging omdat partijen met elkaar in overleg waren om tot een algehele oplossing te komen. Met het oog op een eventuele procedure heeft de uitvoerder op 29 december 2020 navraag gedaan naar onroerende zaken op naam van de verkoper.

¹ Zie GC Kifid 2022-0809 overweging 3.1, te vinden op www.kifid.nl.

Daaruit bleek dat de verkoper eigenaar was van twee onroerende zaken maar het was niet bekend of de onroerende zaken bezwaard waren. De verkoper bleef ook inhoudelijk verweer voeren. Pas in zijn e-mail van 9 maart 2021 heeft de uitvoerder de consumenten laten weten dat een procedure voor de hand lag. Vervolgens heeft de uitvoerder op 26 maart 2021 namens de consumenten de externe advocaat ingeschakeld maar ook de externe advocaat is niet overgegaan tot conservatoir beslag.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder de stellingen van de consumenten voldoende gemotiveerd betwist. Uit het klachtdossier is af te leiden dat partijen na de ingebrekestelling met elkaar in gesprek zijn gegaan en dat er ook afspraken zijn gemaakt over een deel van de gebreken. Die afspraken heeft de verkoper bij brief van 7 oktober 2020 bevestigd. Uit het klachtdossier is ook op te maken dat de verkoper na 7 oktober 2020 twee bedrijven heeft benaderd voor herstel van die gebreken. Tot daadwerkelijk herstel is het niet gekomen waarna de verkoper op 28 december 2020 de consumenten een aanbod heeft gedaan om enkele gebreken af te kopen. Naar de commissie begrijpt, heeft de afkoop niet plaatsgevonden. Verder blijkt uit het klachtdossier dat de verkoper per mail van 17 februari 2021 nog heeft aangegeven aanwezig te willen zijn bij een kijkafpraak met een aannemer aangaande een lekkage en dat daarna ook nog tot eind maart 2021 is gecorrespondeerd over de lekkage. Dat de uitvoerder tot maart 2021 niet over is gegaan tot het starten van een procedure of tot conservatoire beslaglegging, is gelet op deze feiten te begrijpen. Partijen waren met elkaar in gesprek om een en ander op te lossen. Het starten van een procedure of het leggen van beslag had het minnelijk overleg kunnen schaden. De termijn waarbinnen de eis in de hoofdzaak moet worden ingesteld, wordt in beginsel gesteld op 14 dagen na het beslag.² Daarnaast kan de commissie ook begrijpen dat de uitvoerder als redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener moet waken voor (de gevolgen van) onrechtmatige beslaglegging. Bovendien was het ook de wens van de consumenten om in gesprek te willen blijven met de verkoper. Zie de e-mail van de consumenten aan de uitvoerder van 25 september 2020.

3.6 Uit de stukken die de uitvoerder heeft overgelegd, blijkt dat de verkoper op 29 december 2020 navraag heeft gedaan bij het Kadaster en dat daaruit bleek dat de verkoper twee panden bezat. Uit het klachtdossier is daarnaast af te leiden dat de verkoper de panden op 30 december 2020 heeft overgedragen aan andere bedrijven. De commissie begrijpt dat dit ontzettend wrang is voor de consumenten maar voor conservatoire beslaglegging geldt dat sprake moet zijn van 'gegronde vrees voor verduistering'. Zie artikel 725 Rv juncto artikel 711 lid 1 Rv. De e-mail van de uitvoerder van 29 december 2020 waarin hij de consumenten in algemene bewoordingen wijst op het risico van een faillissement, is naar het oordeel van de commissie niet voldoende om een gegronde vrees voor verduistering aan te nemen.

² De beslagsyllabus, Versie januari 2025, pagina 18, te vinden op <https://www.rechtspraak.nl/sitecollectiondocuments/beslagsyllabus.pdf>

Dat achteraf blijkt dat het minnelijk overleg niet tot het door de consumenten gewenste resultaat heeft geleid en dat de verkoper de panden al op 30 december 2020 heeft overgedragen aan andere bedrijven, had de uitvoerder in redelijkheid niet kunnen voorzien.

- 3.7 Verder verwijten de consumenten de uitvoerder dat hij geen deskundigenonderzoek heeft laten verrichten waardoor de externe advocaat de zaak niet direct bij de rechter aanhangig kon maken. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de uitvoerder verklaard dat hij wellicht eerder beter had kunnen nadenken over de te ondernemen stappen maar dat dat achteraf bezien makkelijk is in te vullen. Wat hier ook van zij, dit punt kan niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consumenten tegenover de uitvoerder. Dit komt omdat de consumenten het causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de gevorderde schade met onvoldoende bewijs hebben onderbouwd, zodat de vorderingen van de consumenten reeds om die reden moeten worden afgewezen.
- 3.8 Uit het klachtdossier is af te leiden dat in maart en april 2021 enige onduidelijkheid bij de consumenten was ontstaan over de (kosten van de) inschakeling van de externe advocaat. Partijen hebben daarover gecorrespondeerd. De commissie kan begrijpen dat dit de consumenten tijd en energie heeft gekost. Gelet op hetgeen in 3.7 is overwogen, kan ook dit punt niet leiden tot toewijzing van de vorderingen van de consumenten. Bovendien kan eigen bestede tijd niet worden aangemerkt als kosten voor rechtsbijstand in de zin van een rechtsbijstandverzekering. Daarnaast wordt volgens vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een vergoeding voor bestede tijd in beginsel niet toegewezen.³

Conclusie

- 3.9 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat in deze procedure niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand is tekortgeschoten. De klacht van de consumenten daarover is ongegrond en hun vorderingen zullen worden afgewezen.

³ Zie ook GC Kifid nrs. 2024-0754 en 2021-1053, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 april 2024, 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.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Artikel 711

1. Verlof om conservatoir beslag tot verhaal van een geldvordering te leggen op roerende zaken die geen registergoederen zijn en op rechten aan toonder of order wordt slechts verleend, indien de schuldeiser aantoonst dat er gegronde vrees bestaat voor verduistering hetzij door de schuldenaar van zijn goederen hetzij, zo de voor het beslag vatbare goederen aan een ander dan de schuldenaar toebehoren, door deze ander van die goederen.

(...)

Artikel 725

Indien is voldaan aan de eisen die in artikel 711, eerste en tweede lid, voor het verlof worden gesteld, kan ook verlof verleend worden om beslag te leggen op een of meer bepaald aan te wijzen onroerende zaken.

(...)