

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0335

(mr. dr. S.O. Bakkerus, voorzitter en mr. J.J.M.L. Nelemans- Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	24 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. h.o.d.n. OHRA Verzekeringen, gevestigd te 's-Gravenhage, 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	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De commissie overweegt dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de advocaat aan wie de zaak is uitbesteed die zaak behandelt. Verder is niet gebleken dat de uitvoerder zelf richting de consument toerekenbaar is tekortgeschoten. Tenslotte ligt de verantwoordelijkheid voor de opzegging van de verzekering bij de verzekeraar en niet bij de uitvoerder. 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) 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 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 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering). De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder.

Op de verzekering zijn de voorwaarden OHRA Rechtsbijstandverzekering RE 1809 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.

- 2.2 Op 9 oktober 2023 heeft de consument de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand te verlenen bij een conflict met zijn verhuurder vanwege gebreken aan zijn woning. De consument heeft de uitvoerder verzocht om het geschil over de gebreken aan de woning door een externe advocaat te laten behandelen. De uitvoerder is hiermee akkoord gegaan en heeft de zaak overgedragen aan de externe advocaat. De consument was op dat moment al een procedure bij de Huurcommissie gestart. De consument is in die procedure in het ongelijk gesteld.
- 2.3 Omdat de consument al meerdere geschillen bij de uitvoerder had aangebracht, heeft de verzekeraar de consument op 8 december 2023 geïnformeerd over het grote schadeverloop en hem gewaarschuwd dat dit reden zou kunnen zijn om de verzekering te beëindigen. De consument heeft vervolgens toch weer een nieuwe zaak gemeld, waardoor de verzekeraar de verzekering per 1 juli 2024 heeft beëindigd.
- 2.4 De uitvoerder heeft de lopende zaken tegen de verhuurder na de beëindiging van de verzekering verder voortgezet. Naast de zaak over de gebreken aan de woning, had de consument ook een geschil met de verhuurder over een verstopping in de riolering bij de woning. Op 29 juli 2024 heeft de behandelaar van deze zaak aan de consument voorgesteld om de nog lopende zaken tegen finale kwijting af te kopen. Dit is op 2 augustus 2024 schriftelijk bevestigd:

(...)

Voor (nog) lopende maar ook gesloten geschillen, zal DAS in plaats van het geven van verdere juridische hulp een bedrag aan u betalen. DAS is tot deze afwikkeling bevoegd op grond van de door u afgesloten rechtsbijstandverzekering. Dit betekent dat u geen beroep meer kunt doen op uw rechtsbijstandverzekering.

(...)

Het bovenstaande in aanmerking nemende, leidt dit tot de volgende afspraken:

DAS betaalt aan [naam consument] een bedrag van € 2.000,- (zegge: tweeduizend euro). Dit bedrag wordt door DAS overgemaakt op IBAN rekeningnummer [rekeningnummer] t.n.v. [naam consument].

Het is [naam consument] duidelijk dat DAS na deze betaling geen verdere verplichtingen meer heeft, geen (verdere) rechtsbijstand meer verleent en dat DAS haar dossiers definitief sluit. [naam consument] verleent DAS daartoe finale kwijting.

(...)

- 2.5 De consument heeft diezelfde dag per e-mail laten weten dat hij de vaststellings-overeenkomst heeft gelezen en hiermee akkoord gaat.
- 2.6 In september 2024 heeft de consument verzocht om een gerechtelijke procedure te starten tegen de verhuurder voor de gebreken aan zijn woning. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen, omdat in de vaststellingsovereenkomst is overeengekomen dat er geen rechtsbijstand meer zou worden verleend voor de nog lopende geschillen met de verhuurder.
- 2.7 De consument is het niet eens met het standpunt van de uitvoerder en heeft hierover een klacht ingediend. De uitvoerder heeft op 13 september 2024 laten weten het standpunt te handhaven. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert betaling van de uitvoerder van € 900,-, vermeerderd met de wettelijke rente hierover vanaf 1 juli 2024. Dit bedrag bestaat uit kosten die de consument zelf heeft moeten maken voor het inschakelen van een expert en voor verdere juridische bijstand. Daarnaast vordert hij dat de uitvoerder en de externe advocaat inzage geven in het dossier, dat de verzekeraar de rechtsbijstandverzekering met terugwerkende kracht herstelt en de kosten van de nieuwe advocaat volledig door de uitvoerder vergoed zullen worden. Tenslotte vordert de consument nog vergoeding van zijn gezondheidsschade vanwege de huidige situatie met de verhuurder. Hij heeft hier geen bedrag aan verbonden. Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan.
- 2.9 De externe advocaat heeft de zaak van de consument onvoldoende voortvarend opgepakt. Hij heeft hoge declaraties gestuurd voor het werk dat hij gedaan zou hebben, maar hij heeft geen enkele brief naar de verhuurder of de Huurcommissie gestuurd. Er is alleen twee keer sprake geweest van het bijwonen van een digitale hoorzitting bij de Huurcommissie, maar de kosten die de advocaat hiervoor in rekening heeft gebracht zijn buiten proportioneel.
- 2.10 Daarnaast heeft de externe advocaat op verzoek van de consument geen gerechtelijke procedure of onderzoek gestart over de gebreken aan zijn woning, omdat de uitvoerder zou hebben aangegeven dat dit niet zou mogen. Inmiddels heeft de consument een eigen advocaat in de arm genomen die voldoende potentie in de zaak ziet. Op basis hiervan heeft er inmiddels alsnog een onderzoek plaatsgevonden. De verzoeken tot het starten van een gerechtelijke procedure en een onderzoek zijn ten onrechte afgewezen. De kosten voor dit onderzoek en de verdere juridische bijstand bij de gerechtelijke procedure dienen daarom alsnog door de uitvoerder te worden vergoed.
- 2.11 Er is daarbij inderdaad een afkoopsom overeengekomen, maar deze zag alleen op de kwestie over de verstopping van het riool bij de woning. De procedure met betrekking tot de gebreken aan de woning valt hier niet onder en dient daarom alsnog verder voortgezet te worden.

- 2.12 Tenslotte dient de verzekering met terugwerkende kracht hersteld te worden, omdat de zaken die tegen de verhuurder zijn ingediend zodanig met elkaar samenhangen dat deze door de uitvoerder als één zaak moeten worden gezien. De verzekering is daarom ten onrechte beëindigd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 In de kern ziet de klacht van de consument op de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden en of de rechtsbijstandverzekering beëindigd had mogen worden. De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet toerekenbaar tekort is geschoten en dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de opzegging van de verzekering en acht het volgende hiervoor redengevend.

De uitvoerder is niet verantwoordelijk voor het handelen van de externe advocaat

- 3.2 De consument verwijt de externe advocaat dat hij zijn zaak onvoldoende voortvarend heeft opgepakt. Daarnaast zijn er hoge kosten in rekening gebracht, terwijl er volgens de consument maar weinig werk is verricht. De uitvoerder stelt dat de externe advocaat op verzoek van de consument is ingeschakeld en dat hij slechts de kosten heeft betaald. De inhoudelijke behandeling van de zaak is daarmee in zijn geheel overgedragen aan de externe advocaat.
- 3.3 De commissie overweegt allereerst dat zij op grond van haar reglement alleen klachten tegen financiële dienstverleners kan behandelen¹. De advocaat valt niet onder het begrip financiële dienstverlener. De commissie is daarom niet bevoegd om klachten tegen een advocaat te behandelen. Gelet hierop zal de commissie ook voorbijgaan aan vordering die gericht zijn tegen de externe advocaat en enkel oordelen over de vorderingen die gericht zijn tot de uitvoerder.
- 3.4 De commissie oordeelt dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de wijze waarop de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat de consument rechtsbijstand heeft verleend.²

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

² Zie CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6 en GC Kifid 2022-0207 overwegingen 3.3 en 3.4, te vinden op www.kifid.nl

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.

- 3.5 Wel is het hierbij de verantwoordelijkheid van de uitvoerder om het belang van de consument te dienen en in de gaten te houden of de kosten die door de externe advocaat worden gefactureerd ook redelijk zijn. Uit de specificaties van de facturen blijkt dat er veel overleg heeft plaatsgevonden tussen de consument en de externe advocaat. Hier zijn kosten aan verbonden. De commissie oordeelt dat de in rekening gebrachte kosten in beginsel niet onredelijk voorkomen.

Niet is gebleken dat de uitvoerder tekort is geschoten

- 3.6 De consument is ontevreden over het feit dat er op zijn verzoek geen onafhankelijk deskundige door de externe advocaat is ingeschakeld en dat er geen gerechtelijke procedure meer is gestart. De uitvoerder stelt hier tegenover dat de consument hierom pas heeft verzocht nadat er op 2 augustus 2024 een vaststellingsovereenkomst tussen de consument en de uitvoerder is gesloten waaruit blijkt dat de lopende zaken van de consument tegen een overeengekomen bedrag door de uitvoerder zijn afgekocht en dat er geen verdere rechtsbijstand meer aan de consument zou worden verleend ten aanzien van de op dat moment nog lopende zaken.
- 3.7 Volgens de consument zou de overeenkomst niet zien op zijn geschil met betrekking tot de gebreken aan zijn woning, maar slechts op het geschil over de rioolproblematiek. De commissie oordeelt dat dit niet uit de stukken is gebleken. De e-mail van 2 augustus 2024 is hierover duidelijk en spreekt over alle nog lopende zaken. De zaak met betrekking tot de gebreken aan de woning was op dat moment één van deze lopende zaken. Hieruit kan opgemaakt worden dat ook deze zaak met de vaststellingsovereenkomst is afgekocht. De consument heeft hierop zijn akkoord gegeven.
- 3.8 De commissie is daarom van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Er bestaat daarom geen grond voor een vergoeding van de door de consument gevorderde kosten. Dit neemt niet weg dat de uitvoerder wel gehouden is alsnog inzage te geven in het gehele dossier van de consument.

Herstellen rechtsbijstandverzekering

- 3.9 De commissie ziet geen reden om de rechtsbijstandverzekering van de consument te herstellen. De taak van de uitvoerder is in deze beperkt tot de uitvoering van rechtsbijstand. Niet hij maar de verzekeraar heeft de rechtsbijstandverzekering van de consument beëindigd. In de periode van 2021 tot 2023 heeft de consument acht verschillende verzoeken om rechtsbijstand bij de uitvoerder weggelegd. De consument moet zijn klacht over de opzegging van zijn verzekering richten tot de verzekeraar.

Conclusie

- 3.10 De commissie komt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen. De consument behoudt hierbij wel het recht op inzage van zijn dossier.

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 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 2024, 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 en de verzekeringsvoorwaarden

OHRA Rechtsbijstandverzekering RE

Pagina 12/23

Stap 2

(...)

2. DAS kan besluiten om een deskundige in te schakelen die niet in dienst van DAS is. Deze deskundige behandelt dan (een deel van) uw conflict. Deskundigen zijn bijvoorbeeld advocaten of andere juristen. Of specialisten die beoordelen wat de oorzaak of de omvang van schade is. Ook schakelt DAS soms artsen of mediators in. DAS betaalt de kosten van deze deskundigen.

Pagina 13/23

Advocaten of andere deskundigen inschakelen

1. DAS beslist of het nodig is om een advocaat in te schakelen bij de behandeling van uw conflict.

(...)

7. Heeft DAS een opdracht gegeven aan een advocaat? Dan bepaalt die advocaat hoe hij of zij de zaak behandelt. De advocaat doet dat samen met u. DAS bemoeit zich dan niet meer met de inhoud van uw conflict. DAS betaalt alleen de kosten waarop u volgens deze verzekering recht heeft.

Met 'advocaat' bedoelen wij hier ook een andere deskundige die rechtens bevoegd is