

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0957

(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. J.L.M. Luiten, J.J. Turkesteen, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en stelt hem aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade. De commissie deelt het standpunt van de consument dat de uitvoerder haar ten onrechte heeft geadviseerd om akkoord te gaan met het voorlopig deskundigenrapport. Daarnaast had de uitvoerder de consument veel eerder de geschillenregeling moeten aanbieden. Voor zover de uitkomst van de geschillenregeling is dat de zaak tegen de taxateur een redelijke kans op succes heeft, acht de commissie het redelijk dat de uitvoerder aanvullend op de reeds betaalde externe kosten een bedrag van € 25.000,- beschikbaar stelt. De klacht is deels gegrond en de vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 vertegenwoordiger van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 mei 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mr. I. van Dijk-van Oosterhout, advocaat, en een vriendin, mevrouw [naam 1]. Namens de uitvoerder was aanwezig: mr. [naam 2], advocaat.
- 1.3 De consument heeft 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 consument heeft op 11 maart 2021 de samenlevingsovereenkomst met haar ex-partner opgezegd. De samenlevingsovereenkomst is ingevolge de regels van de overeenkomst op 12 maart 2021 geëindigd. Onderdeel van de afspraken in de samenlevingsovereenkomst is dat de helft van de overwaarde van de woning aan de consument betaald moet worden bij beëindiging van de samenlevingsovereenkomst. De consument heeft haar ex-partner op 15 maart 2021 verzocht om mee te werken aan het bepalen van de vrije verkoopwaarde van de woning door een taxateur. Omdat de consument en haar ex-partner er niet in zijn geslaagd om de hoogte van de waarde in onderling overleg vast te stellen, heeft de consument de notaris die de samenlevingsovereenkomst heeft opgesteld, gevraagd om een makelaar (verder te noemen de taxateur) in te schakelen om de waarde van de woning vast te stellen. De taxateur heeft de waarde van de woning in het taxatierapport van 14 april 2021 vastgesteld op € 460.000,-. De consument heeft de taxateur op 26 april 2021 laten weten dat zij niet kon instemmen met het rapport. Volgens de consument is de vastgestelde waarde te laag en staan er in het taxatierapport fouten die de waarde van de woning kunnen beïnvloeden. Daarnaast is de consument van mening dat ook de notaris fouten heeft gemaakt omdat de samenlevingsovereenkomst geen executoriale titel bleek op te leveren, waardoor de consument extra kosten heeft moeten maken om beslag te leggen op de woning.
- 2.2 De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor de geschillen met de taxateur en de notaris. Een interne jurist van de uitvoerder (verder te noemen de jurist) heeft de consument per e-mail van 30 april 2021 om aanvullende informatie verzocht. De jurist heeft de consument bij brief van 7 mei 2021 geïnformeerd over haar juridische mogelijkheden richting de taxateur en de notaris. Bij brief van 26 mei 2021 heeft de jurist de taxateur aansprakelijk gesteld voor de schade van de consument. De jurist zou de taxateur op een later moment informeren over de hoogte van het schadebedrag, dat op dat moment nog niet bekend was.
- 2.3 De consument heeft zelf een externe advocaat, verder te noemen advocaat 1, ingeschakeld om een voorlopig deskundigenbericht te krijgen via de rechter. Het doel van het voorlopig deskundigenbericht was enerzijds om de waarde van de woning door een andere – door de rechtbank aan te stellen – deskundige te laten vaststellen en anderzijds om vast te stellen of de taxateur de opdracht van de notaris correct heeft uitgevoerd. De jurist heeft voor het verkrijgen van het deskundigenbericht per e-mail van 18 juni 2021 opdracht gegeven aan advocaat 1.
- 2.4 De consument heeft op 1 november 2021 bij Kifid een klacht ingediend, omdat de uitvoerder slechts bereid was om 50% van de kosten voor de procedure ter verkrijging van een voorlopig deskundigenbericht te vergoeden.

De reden hiervoor was dat voorlopig deskundigenoordeel volgens de uitvoerder een dubbel doel diende: zowel de werkelijke woningwaarde bepalen in het kader van de afwikkeling van de samenlevingsovereenkomst als het vaststellen van de aansprakelijkheid van de taxateur. Enkel het gedeelte met betrekking tot het vaststellen van de aansprakelijkheid van de taxateur komt volgens de uitvoerder voor vergoeding in aanmerking. De uitvoerder heeft de consument uiteindelijk, ter oplossing van het geschil, voorgesteld om ter afwikkeling van de ingediende facturen van de advocaatkosten een bedrag van € 3.751,75 excl. btw (€ 4.539,62 incl. btw) te betalen en met terugwerkende kracht volledige dekking (100%) toe te kennen voor de rechtshulp die ziet op het lopende voorlopige deskundigenbericht. Het verzoek om een voorlopig deskundigenbericht is bij beschikking van 16 november 2021 door de rechtbank toegewezen.

- 2.5 De door de rechtbank aangewezen gerechtelijk deskundige heeft de waarde van de woning per 12 maart 2022 vastgesteld op € 472.000,-. Omdat de consument het niet eens was met het rapport van de gerechtelijk deskundige, heeft zij een andere makelaar verzocht om een contra-expertise te verrichten. Deze makelaar heeft in de brief van 4 juli 2022 de waarde van de woning getaxeerd op € 525.000,-.
- 2.6 De consument heeft op 5 september 2022 telefonisch contact opgenomen met de uitvoerder, omdat zij wilde weten of haar nog te nemen beslissing om akkoord te gaan met het rapport van de gerechtelijk deskundige negatieve gevolgen kon hebben voor de aansprakelijkstelling van de taxateur. Als reactie hierop heeft een medewerker van de uitvoerder de consument telefonisch meegedeeld dat dit niet het geval zou zijn. Per e-mail van 6 september 2022 heeft een collega van de jurist de consument het volgende meegedeeld:

“Het huidige rapport van de deskundige maakt al duidelijk dat de makelaar fouten heeft gemaakt, dus op basis daarvan kan de aansprakelijkheid wel onderbouwd worden. Een tweede deskundige zou mogelijk nog meer fouten constateren, maar dat is natuurlijk geen zekerheid. De schade die u leidt, is nog niet vast te stellen, want dat is de schade als gevolg van de verkeerde taxatie. Wat die schade is, is nog niet bekend.

(...)

De hoogte van het bedrag van de taxatie heeft naar het oordeel van collega mw. [naam collega] geen invloed op de aansprakelijkstelling. U kunt de makelaar namelijk niet aansprakelijk stellen voor het verschil in taxatiebedrag, omdat u, zodra het deskundigenrapport definitief is, van uw ex-partner een bedrag krijgt.

U dient zich te realiseren dat u de makelaar ook niet kan aanspreken voor het verschil tussen het taxatiebedrag in het deskundigenrapport en wat het volgens u zou moeten zijn. Als het 1e rapport definitief is, dan is dat het uitgangspunt voor alle vorderingen die daarmee te maken hebben.

Een tweede deskundigenrapport is voor de aansprakelijkstelling dus niet nodig. De aansprakelijkheid kan gebaseerd worden op het deskundigenrapport aangezien de deskundige al een aantal fouten heeft geconstateerd en daardoor op een hoger taxatiebedrag uit is gekomen.”

- 2.7 Advocaat 1 heeft de consument bijgestaan in de procedure met haar ex-partner over de boedelverdeling ter afwikkeling van de samenlevingsovereenkomst. Uit het tussenvonnis van de rechtbank Oost-Brabant van 22 maart 2023 blijkt dat de consument in die procedure het deskundigenbericht van 5 augustus 2002 (vastgestelde waarde van € 472.000,-) heeft overgelegd. Daarbij heeft de consument aangegeven dat zij in dit deskundigenbericht wilde berusten omdat zij niet over de tijd, energie en financiële middelen beschikte om de inhoud ervan aan te vechten, ondanks dat er volgens haar allerlei redenen zijn, waardoor het inhoudelijk niet juist en onvolledig was. De rechtbank heeft geoordeeld dat de door de taxateur vastgestelde woningwaarde van € 460.000,- bindend is voor partijen.
- 2.8 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 28 maart 2023 verzocht om de aansprakelijkstelling van de taxateur verder op te pakken. In het bericht heeft de consument de uitvoerder ook meegedeeld dat het rapport van de door de rechtbank aangewezen deskundige ‘van geen kant klopt’. Daarbij heeft zij gewezen op het in haar opdracht opgestelde contra-expertiserapport waarin een taxatiewaarde van € 525.000,- is opgenomen.
- 2.9 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak over de aansprakelijkheid van de taxateur overgedragen aan een netwerkadvocaat, verder te noemen advocaat 2. Omdat de consument niet tevreden was over advocaat 2, heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak uiteindelijk op 17 juli 2023 namens de consument uitbesteed aan een andere netwerkadvocaat, verder te noemen advocaat 3. Advocaat 3 heeft de consument per e-mail van 28 juli 2023 over de mogelijkheden om de taxateur aansprakelijk te stellen het volgende meegedeeld:

“De taxateur heeft de woning naar jouw mening te laag getaxeerd. Jouw advocaat heeft zich namens jou op de vernietigbaarheid van het taxatierapport beroepen in de bodemprocedure die hij voor jou heeft aangespannen. De rechtbank heeft naar aanleiding van dat beroep een taxateur aangewezen om de woning opnieuw te taxeren. Uit de nieuwe taxatie is naar voren gekomen dat eerste taxateur de woning weliswaar te laag heeft getaxeerd, maar dat nieuwe waarde 2,6% afwijkt van de waarde die de eerste taxateur heeft vastgesteld. De rechtbank heeft in haar tussenvonnis derhalve geoordeeld dat taxatie geen precisie werk betreft en er rekening moet worden gehouden met een foutmarge. Naar het oordeel van de rechtbank valt de getaxeerde waarde door de eerste taxateur binnen die foutmarge. Om die reden heeft de rechtbank geoordeeld dat jij gebonden bent aan de waarde die de eerste taxateur heeft vastgesteld.

(...)

De genoemde redenen maken dat jij de taxateur noch de notaris aansprakelijk kan stellen, voor zolang het oordeel van de rechtbank niet is vernietigd. Dat kan alleen in hoger beroep. Die kwestie ligt bij jouw advocaat.”

- 2.10 De consument heeft het klachtenbureau van de uitvoerder per e-mail van 14 september 2023 meegedeeld dat haar ex-partner de woning een dag eerder te koop had aangeboden voor € 650.000,-. Verder heeft de consument in haar bericht het volgende geschreven:

“Lijkt mij genoeg bewijs nu dat de taxatie van [naam van de taxateur] niet klopt want er zit bijna € 200.000,- verschil tussen in marktwaarde April 2021 en September 2023! Als je de Kadaster tools en de NVM tools hierop loslaat dan klopt dit totaal niet. Iets wat ik al die tijd heb geprobeerd aan te tonen. 2021 Was juist de toptijd voor de huizenmarkt en er werd overal overboden tot zeker medio 2022 en toen kwam er lichte daling. Dus dit kan gewoon niet rekenkundig.

Het lijkt mij voldoende om met deze informatie de deskundige taxateur [naam van de gerechtelijk deskundige] te confronteren met dit gegeven. Hij was juist aangewezen door de rechtbank om de 1^e taxatie [naam van de taxateur] te beoordelen. Helaas heeft deze meneer precies binnen de marges getaxeerd (2,6%) om zodoende [naam van de taxateur] de hand boven het hoofd te houden. Ik heb dit allemaal aangekaart in de bodemprocedure maar de rechter heeft het definitieve rapport van de deskundige gevolgd..... Met als gevolg dat ik nu voor een veel te laag bedrag wordt afgerekend in de bodemprocedure.

Daarnaast zorgt dit rapport ervoor dat de 1^e taxateur en de notaris wordt vrij gepleit. Vandaar dat uw netwerkkantoor [naam kantoor] zegt dat eerst het deskundigenrapport van tafel zal moeten om überhaupt iets te kunnen inzake aansprakelijkheid in beide dossiers. Wie dit hoger beroep dan gaat vergoeden? Geen idee. Ik heb nog zo gevraagd vorig jaar aan [naam van de jurist] of ik niet accoord moest gaan met het definitieve deskundigenrapport van de taxateur of dat dit gevolgen zou hebben voor mij voor de aansprakelijkheid in notaris en taxateur. Dit was niet het geval werd mij verteld omdat er sowieso te laag was getaxeerd. De 2,6% afwijking deed voor de aansprakelijkheid niet ter zake werd gezegd door Achmea. Nu zie hier het resultaat na al deze tijd.”

- 2.11 De woning is op 1 oktober 2023 verkocht voor een bedrag van € 702.500,-. De consument heeft na de levering van de woning via de notaris een bedrag van € 87.600,- ontvangen.
- 2.12 De consument – en later ook haar vertegenwoordiger – heeft de uitvoerder verzocht om de kosten voor de hoger beroepsprocedure in de zaak tegen de ex-partner te vergoeden. De consument had tot 6 december 2023 de tijd om hoger beroep in te stellen. De uitvoerder heeft dit verzoek in november 2023 afgewezen. Gelet op het feit dat advocaat 3 haar dossier inmiddels had gesloten, was de uitvoerder van mening dat hoger beroep om de taxateur in rechte met succes aansprakelijk te stellen, geen redelijke kans op succes aanwezig had.

Vervolgens is er tussen de vertegenwoordiger en de uitvoerder hierover veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd, zonder dat dit tot het door de consument gewenste resultaat heeft geleid. De vertegenwoordiger heeft de uitvoerder per e-mail van 1 december 2023 aansprakelijk gesteld voor de onjuiste advisering over de beslissing om het rapport van de gerechtelijk deskundige te accepteren en voor de afwijzing van het verzoek om de kosten voor een hoger beroepsprocedure te financieren. Verder heeft de vertegenwoordiger de uitvoerder meegedeeld dat de consument wegens gebrek aan financiële middelen heeft besloten om niet in beroep te gaan tegen de vonnissen van de rechtbank Oost-Brabant van 22 maart en 6 september 2023.

- 2.13 De consument heeft per e-mail van 4 december 2023 bij de uitvoerder geïnformeerd naar de mogelijkheden om de gerechtelijk deskundige aansprakelijk te stellen. De uitvoerder heeft de vraag aan advocaat 3 voorgelegd. Op 8 december 2023 heeft advocaat 3 de uitvoerder (nogmaals) meegedeeld dat een vordering tegen de taxateur of de notaris een redelijke kans op succes heeft, als het oordeel van de rechtbank ten aanzien van de gerechtelijk deskundige in hoger beroep wordt vernietigd. Naar aanleiding van de reactie van advocaat 3, heeft de uitvoerder advocaat 3 de opdracht gegeven om te onderzoeken of vernietiging van het rapport van de gerechtelijk deskundige in hoger beroep een redelijke kans van slagen heeft, of de eerste taxateur alsnog aansprakelijk kan worden gesteld en om de omvang van de schade te bepalen. Advocaat 3 heeft de uitvoerder per e-mail van 27 december 2023 meegedeeld dat voorop staat dat de rapportage van de gerechtelijke deskundige inhoudelijk niet in hoger beroep kan worden aangevochten. Wel is het mogelijkheid om in hoger beroep te proberen om de foutmarge van 2,6%, waar de rechtbank van uit is gegaan, onderuit te halen.
- 2.14 Naar aanleiding van het advies van advocaat 3, heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 7 februari 2024 toegezegd de kosten van de hoger beroepsprocedure te vergoeden, tot aan het geldende kostenmaximum, als de consument kan bewijzen dat de door de rechtbank gehanteerde foutmarge van 2,6% onacceptabel is.

De klacht en vordering

- 2.15 De consument vindt dat de uitvoerder in de aan haar verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, waardoor zij schade lijdt. De klacht van de consument, zoals vermeld op het klachtformulier, bestaat uit zes klachtonderdelen. Hierna zullen de klachten 1 en 4 en de klachten 5 en 6 samengevoegd worden besproken:

Klachten 1 en 4

De uitvoerder heeft in 2022 naar aanleiding van het voorlopige deskundigenbericht een verkeerd advies gegeven, wat gevolgen had voor de kansen op succes bij de aansprakelijkstelling van de taxateur. De vraag van de consument aan de uitvoerder of het feit dat zij akkoord zou gaan met het conceptrapport van de gerechtelijk deskundige negatieve gevolgen kon hebben voor de aansprakelijkstelling van de taxateur, heeft de uitvoerder ontkennend beantwoord;

want uit het rapport van de gerechtelijk deskundige zou al volgen dat de taxateur fouten heeft gemaakt en dit was volgens de uitvoerder voldoende. Uit het vonnis van de rechtbank en de e-mail van advocaat 3 van 28 juli 2023 blijkt echter dat het gegeven advies onjuist was, waardoor de consument klem zit in haar positie om de taxateur aansprakelijk te stellen. Advocaat 3 heeft zijn dossiers gesloten omdat hij geen redelijke kans zag om de taxateur en de notaris met succes aansprakelijk te stellen. De uitvoerder heeft vervolgens ten onrechte geweigerd om het deel van de kosten van het hoger beroep te vergoeden dat zag op het oordeel van de rechtbank over de taxateur. Daarnaast heeft de uitvoerder te laat de relevante vragen over hoger beroep aan advocaat 3 heeft gesteld, waardoor de consument geen redelijke mogelijkheid heeft gehad om in rechte voor haar belangen op te komen. De termijn om in hoger beroep te gaan was namelijk al voorbij. Die termijn is fataal: daarna vervalt de mogelijkheid definitief. De schade die de consument hierdoor lijdt, dient de uitvoerder te dragen.

Klacht 2

De uitvoerder heeft niet inhoudelijk gereageerd op de vragen van de consument tijdens de procedure tegen haar ex-partner, waar de te lage taxatie onderdeel van is. De consument doelt hiermee op de beslissing van de uitvoerder om aanvankelijk de kosten van het voorlopig deskundigenbericht voor 50% te willen vergoeden, omdat het doel van het voorlopig deskundigenbericht tweeledig was. Vervolgens heeft de uitvoerder naar aanleiding van een klacht daarover van de consument besloten om alsnog 100% van de kosten van het voorlopig deskundigenbericht te vergoeden. Door dit inconsistente beleid van de uitvoerder verkeerde de consument in de veronderstelling dat de kosten van de vervolgens nog aan te spannen bodemprocedure over de onjuiste taxatie door de taxateur ook voor vergoeding in aanmerking kwamen. Daarbij komt dat de consument facturen heeft ingediend die zien op werkzaamheden verricht in de bodemprocedure naar aanleiding van het deskundigenbericht. De uitvoerder heeft hierop ter afwikkeling van de facturen een bedrag van € 4.539,62 aan de consument betaald. Dit strookt niet met de weigering door de uitvoerder om de kosten van het hoger beroep naar aanleiding van de uitspraak in de bodemprocedure te vergoeden.

Klacht 3

De consument vindt dat advocaat 2 onvoldoende voortvarend heeft gehandeld. Daarnaast klaagt de consument over het feit dat advocaat 2 veel kritiek had op de eerdere rechtsbijstandverlening door advocaat 1. Omdat de consument voor het procesadvies een eigen advocaat heeft ingeschakeld, wenst zij dat de gemaakte kosten niet te laste van het kostenmaximum worden gebracht. De consument heeft zich hierover bij de uitvoerder beklagd. De uitvoerder heeft de klacht doorgeleid naar de klachtfunctionaris van het kantoor van advocaat 2. Omdat de consument een klacht over de uitvoerder bij Kifid heeft ingediend, heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat de behandeling van de klacht over advocaat 2 wordt aangehouden. De consument vindt dat de klachtbehandeling over advocaat 2 moet worden voortgezet.

Klachten 5 en 6

De uitvoerder staat de consument telefonisch niet te woord en reageert niet op haar e-mailberichten. Daarnaast is de uitvoerder telefonisch slecht bereikbaar en weigert de consument door te verbinden met de juiste persoon, omdat haar geschil volgens de uitvoerder niet onder de dekking valt. De consument heeft veel tijd en daarmee kosten moeten spenderen aan de communicatie met de uitvoerder. Een gebrek aan intern overleg tussen de medewerkers bij de uitvoerder hebben ertoe geleid dat de consument veel moest bellen en mailen voordat zij een antwoord kreeg op haar vragen. Daarnaast stond zij erg lang in de wacht en werd zij ondanks toezeggingen niet teruggebeld. De uitvoerder heeft de consument telkens naar advocaat 3 doorverwezen voor de beantwoording van inhoudelijke vragen, terwijl de uitvoerder volgens advocaat 3 geen opdracht had voor de beantwoording van de gestelde vragen, zodat hij geen antwoord op de vragen van de consument kon geven. Gelet op het uurtarief van de consument van € 63,50 (excl. btw) en de bestede tijd van zo'n 234 uur in anderhalf jaar, stelt zij de uitvoerder aansprakelijk voor een gedeelde omzet van minimaal € 14.859,- excl. btw.

De consument vordert dat de uitvoerder erkent dat er fouten zijn gemaakt en de consument gemaakte en nog te maken kosten vergoedt, waarbij de uitvoerder niet slechts eenmaal het kostenmaximum van € 50.000,- hanteert. Daarnaast vordert de consument dat de uitvoerder de wettelijke rente over € 100.000,- vergoedt, te rekenen vanaf 6 september 2023.

Het verweer

- 2.16 De uitvoerder heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

Klachten 1 en 4

De uitvoerder betwist de stelling dat hij een beroepsfout heeft gemaakt door de mededeling aan de consument dat zij zou kunnen instemmen met het conceptrapport van de gerechtelijk deskundige. Daarnaast bestaat geen causaal verband tussen de gestelde beroepsfout van de uitvoerder en de gestelde schade, terwijl de gestelde schade ook wordt betwist. Bovendien blijkt uit de stukken dat de consument niet haar rechten heeft prijsgegeven om het gerechtelijk deskundigenrapport vernietigd te krijgen toen de uitvoerder de zaak behandelde, maar in de tijd dat advocaat 1 dat deed. Van het rapport van de gerechtelijk deskundige kan de uitvoerder overigens geen verwijt worden gemaakt. Dit geldt ook voor het eindvonnis van de rechtbank van 6 september 2023. Als de consument vindt dat haar vordering uit hoofde van de ontbonden samenlevingsovereenkomst gebaseerd moet worden op de door haar ex-partner gerealiseerde verkoopopbrengst, dan zal zij hoger beroep moeten instellen tegen het eindvonnis. Met de vermeende aansprakelijkheid van de taxateur of notaris heeft dat niets van doen.

Klacht 2

De uitvoerder betwist het standpunt van de consument dat er tijdens de procedure tegen de ex-partner van de consument niet is gereageerd op de vragen van de consument. Bovendien zijn geschillen die te maken hebben met een samenlevingsovereenkomst niet verzekerd onder de rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft eerder ter afhandeling van een klacht eenmalig twee facturen aan advocaatkosten voldaan, omdat de uitvoerder geen duidelijke uitleg heeft gegeven over de bepaling dat rechtsbijstand niet is verzekerd bij geschillen die te maken hebben met een samenlevingsovereenkomst. Die uitleg is bij de afwikkeling van de klacht gegeven. De uitvoerder ziet niet in waarom latere werkzaamheden in geschillen over de beëindiging van de samenlevingsovereenkomst ook nog voor vergoeding in aanmerking zouden komen.

Klacht 3

Onder verwijzing naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Kifid, voert de uitvoerder aan dat hij na uitbesteding van de zaak aan een externe advocaat niet aansprakelijk is voor vermeende gebreken in de door de advocaat verleende rechtsbijstand. Voor zover de consument klaagt dat de uitvoerder geen klachtbehandeling uitvoert parallel aan de procedure bij Kifid, stelt de uitvoerder dat geen sprake van een eigen klachtbehandeling kan zijn als dezelfde klacht al ter beoordeling aan Kifid is voorgelegd.

Klachten 5 en 6

De uitvoerder vindt de klacht van de consument dat hij haar niet te woord wil staan en niet op haar berichten heeft gereageerd, niet terecht en niet onderbouwd. Wel klopt het dat de uitvoerder soms minder goed telefonisch bereikbaar was. Daarvoor biedt de uitvoerder de consument ook zijn excuses aan. De uitvoerder betwist echter nadrukkelijk dat er is geweigerd om de consument door te verbinden, omdat zij voor het gemelde geschil niet van rechtsbijstand verzekerd zou zijn. Op de uitvoerder rust daarnaast geen verplichting om de consument een vergoeding toe te kennen voor de door haar bestede tijd en gemoeide kosten.

- 2.17 De uitvoerder heeft bovendien in de dossiers van de consument in totaal € 58.803,69 aan kosten vergoed. Het kostenmaximum van € 50.000,- geldt voor alle geschillen samen die voortkomen uit de ontbinding van de samenlevingsovereenkomst. De uitvoerder heeft al meer kosten vergoed dan waar de consument op grond van de verzekering recht op heeft.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand en, voor zover dit het geval is, in hoeverre de uitvoerder gehouden is te voldoen aan wat de consument vordert. De commissie zal hierna ingaan op de klachten van de consument.

Klachten 1, 2 en 4

- 3.2 De consument verwijt de uitvoerder dat hij haar ten onrechte heeft verteld dat zij akkoord kon gaan met het voorlopig deskundigenbericht. Dat de uitvoerder de consument dit advies heeft gegeven, staat niet ter discussie. Vast staat eveneens dat de consument op basis van de mededelingen van de uitvoerder de conclusie had getrokken dat zij kon berusten in het voorlopig deskundigenbericht zonder dat dit gevolgen zou hebben voor haar kansen om de taxateur aansprakelijk te stellen.
- 3.3 De consument is op het advies van de uitvoerder afgegaan en heeft berust in het voorlopig deskundigenbericht. De rechtbank overwoog dat de taxatie van de taxateur bindend was voor partijen omdat het door de gerechtelijke deskundige getaxeerde waarde niet veel hoger uitviel dan de eerdere taxatie en omdat de consument in het rapport van de gerechtsdeskundige had berust.
- 3.4 Bij de bodemprocedure was de taxateur geen partij. De uitspraak in die procedure staat er dan ook niet aan in de weg dat de taxateur mogelijk met succes kan worden aangesproken in een procedure van de consument tegen de taxateur.
- 3.5 Tijdens de zitting heeft de uitvoerder de commissie meegedeeld dat in verband met de vraag of er een redelijke kans is om de taxateur aan te spreken de geschillenregeling is aangeboden en opgestart. Als de bindend adviseur van mening is dat er een redelijke kans van slagen is om de taxateur aansprakelijk te stellen, dan is het nog steeds mogelijk om in verband daarmee een aparte procedure op te starten. Overigens is de commissie van oordeel dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling in dit geval al had moeten aanbieden op het moment dat de uitvoerder van mening was dat er geen redelijke kans op succes was.
- 3.6 De uitvoerder stelt dat hij, ook als de geschillenregeling voor de consument tot een positieve uitkomst leidt, niet gehouden is om verdere rechtsbijstand te verlenen, omdat hij voor de drie dossiers van de consument tezamen al € 58.803,69 aan kosten heeft betaald, terwijl het kostenmaximum € 50.000,- is. De uitvoerder heeft per dossier de volgende bedragen vergoed:
- 3.7
- | | |
|----------------------|-------------|
| Dossier {dossier 1}: | € 45.607,48 |
| Dossier [dossier 2]: | € 8.491,27 |
| Dossier [dossier 3]: | € 4.704,94 |

Daarbij voert de uitvoerder aan dat alle geschillen voortvloeien uit de ontbinding van de samenlevingsovereenkomst. Op grond van de verzekeringsvoorwaarden geldt in dat geval het kostenmaximum voor alle geschillen samen. De consument betwist dit standpunt van de uitvoerder. Zij stelt dat sprake is van een nieuwe zaak op grond waarvan zij recht heeft op een separaat kostenmaximum van € 50.000,-.

- 3.8 De commissie deelt het standpunt van de consument niet. De uitvoerder heeft dossier [dossier 1] aangemaakt naar aanleiding van het verzoek om rechtsbijstand in het geschil met de ex-partner. De consument klaagde onder meer over de taxateur en de notaris. De uitvoerder heeft in dit dossier onder meer de taxateur aansprakelijk gesteld. Verder zijn in dit dossier de kosten vergoed voor het verkrijgen van het voorlopig deskundigenbericht. Voor de zaak tegen de notaris is, vanwege de benodigde expertise, dossier [dossier 2] aangemaakt. Naar aanleiding van het verzoek van de consument om de zaak tegen de taxateur verder op te pakken, heeft de uitvoerder dossier [dossier 3] aangemaakt. Daarbij heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 29 maart 2023 meegedeeld dat dit dossier valt onder dezelfde gebeurtenis en hetzelfde kostenmaximum zoals vermeld in dossier [dossier 1]. Dat de uitvoerder een nieuw dossier heeft aangemaakt, neemt niet weg dat dossier [dossier 3] samenhangt met dossier [dossier 1]. Van een nieuw dossier waarvoor de consument recht heeft op een separaat kostenmaximum van € 50.000,- is dan ook geen sprake. De uitvoerder heeft voor beide dossiers samen € 50.312,42 aan kosten vergoed. Daarmee is het kostenmaximum van € 50.000,- bereikt en heeft de consument in het geschil met de taxateur geen aanspraak op een verdere vergoeding van de kosten.
- 3.9 Hoewel het kostenmaximum is bereikt, moet de uitvoerder aan de consument een extra bedrag beschikbaar stellen aan de consument. De uitvoerder heeft de consument ten onrechte geadviseerd dat zij akkoord kon gaan met het voorlopig deskundigenbericht en heeft de consument veel te laat de toezegging gedaan om dekking te verlenen voor het hoger beroep in de procedure tegen de ex-partner. Het is aannemelijk dat de positie van de consument in de procedure tegen de taxateur door deze fouten van de uitvoerder is bemoeilijkt. Voor zover de uitkomst van de geschillenregeling positief is voor de consument, is het naar het oordeel van de commissie redelijk dat de uitvoerder de consument nu nog een bedrag van € 25.000,- beschikbaar stelt voor juridische bijstand. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de uitvoerder dekking van de kosten in de hoger beroeps-procedure tegen de ex-partner heeft toegezegd, terwijl deze toezegging niet tot betalingen heeft geleid, omdat hoger beroep niet meer mogelijk was.

Klacht 3

- 3.10 De uitvoerder heeft de behandeling van de zaak uitbesteed aan het netwerkkantoor van advocaat 2. Deze was traag en leek er vooral op gericht om advocaat 1 verwijten te maken. De interne behandeling van de klacht bij het kantoor van advocaat 2 is aangehouden, omdat de consument hierover bij Kifid heeft geklaagd. De consument vindt dat de klacht-behandeling bij de advocaat 2 had moeten worden voortgezet en zij wil dit nog steeds. De commissie begrijpt dat het niet de beslissing van de uitvoerder is geweest om de interne behandeling van de klacht bij het kantoor van advocaat 2 aan te houden, maar de beslissing van dat kantoor zelf. Omdat de consument bij Kifid niet kan klagen over een beslissing van een advocaat of zijn kantoor, zal de commissie deze klacht afwijzen.

Klachten 5 en 6

- 3.11 De consument klaagt erover dat zij onnodig veel tijd heeft moeten besteden aan en daarmee kosten heeft moeten maken voor de communicatie met de uitvoerder. Voor de door haar gedurende die uren gederfde omzet van € 14.859,- excl. btw stelt zij de uitvoerder aansprakelijk.
- 3.12 De vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie is dat een vergoeding voor door de consument zelf bestede tijd niet wordt toegewezen.¹ Het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. Dit brengt mee dat de geclaimde tijd en kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

Conclusie

- 3.13 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond is en de vordering deels wordt toegewezen. Al het overige wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder aan de consument een aanvullend bedrag van € 25.000,- beschikbaar stelt voor de vergoeding van de externe kosten in de zaak tegen de taxateur, voor zover de uitkomst van de geschillenregeling is dat deze zaak tegen de taxateur een redelijke kans van slagen heeft.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

¹ GC Kifid nrs. 2016-360, 2017-868, 2018-118, 2020-1033, 2021-0671 en 2024-0459, te vinden op www.kifid.nl.