

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2003/78 Rbs

in de klacht nr. 2002.5024 (147.02)

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens uitspraak te doen, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar van 1 juni 1985 tot 1 oktober 1999 een rechtsbijstandverzekering gehad. De verzekering dekt de voor de rechtsbijstand en rechtsgang te maken kosten tot f 50.000,- per verzekerd voorval. Verzekeraar heeft de verlening van rechtsbijstand overgedragen aan een stichting.

In november 1995 heeft klager zich tot verzekeraar gewend met het verzoek om hem rechtsbijstand te verlenen in een arbeidsconflict. Verzekeraar heeft de zaak in behandeling genomen en klager medio januari 1996 toestemming verleend zich te wenden tot een advocaat van eigen keuze. Deze heeft klager rechtsbijstand verleend in een gerechtelijke procedure, waarin klager in het gelijk is gesteld, en in een in april 1998 aangevangen (vervolg)procedure. De advocaat heeft op 9 juni 1998 aan klager en op 25 juni 1998 aan verzekeraar, hangende de procedure, medegedeeld dat er geen vertrouwen meer tussen hem en klager aanwezig was en dat hij de verdere behandeling van klagers zaak niet wilde voortzetten. Klager heeft verzekeraar op 5 juli 1998 bericht dat hij zich tot een andere advocaat had gewend. Verzekeraar heeft vergoeding van de kosten van rechtsbijstand van de tweede advocaat afgewezen met een beroep op de verzekeringsvoorwaarden. Tussen verzekeraar en klager is daarover en over de verantwoording van de kosten van rechtsbijstand van de (eerste) advocaat een langdurig verschil van mening ontstaan. Verzekeraar heeft uit coulance en ter finale kwijting een bedrag van f 4.000,- aangeboden als eenmalige bijdrage in de kosten van de tweede advocaat. Klager heeft dit aanbod niet aanvaard en is aanspraak blijven maken op vergoeding van de kosten van de door zijn tweede

2003/78 Rbs

advocaat verleende rechtsbijstand tot het in de polis genoemde maximum van f 50.000,-.

Op 2 april 2001 is verzekeraar onder verwijzing naar nieuwe jurisprudentie (de uitspraak van de Raad van 17 april 2000, nummer 2000/47; RvT) op zijn afwijzende standpunt teruggekomen en heeft hij klager medegedeeld tot vergoeding van de kosten van de tweede advocaat volgens de verzekeringsvoorwaarden te zullen overgaan. Verzekeraar heeft ter zake aan klager in mei 2001 een bedrag van f 22.226,21 uitgekeerd. Klager heeft aanspraak gemaakt op vergoeding van € 7.699,-, laatstelijk bij brief van 11 augustus 2002, wegens niet door hem gefiatteerde kosten van rechtsbijstand door de eerste advocaat en op vergoeding van wettelijke rente, hetgeen door verzekeraar is geweigerd.

De klacht

1. Verzekeraar houdt zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden voor wat betreft de zogenoemde 'onafhankelijkheid' van de stichting aan wie hij de verlening van rechtsbijstand heeft overgedragen. (De directeur van) verzekeraar geeft een foutief beeld van de werking van de stichting.
2. De stichting (en verzekeraar als uitvoerder) is afspraken (met betrekking tot de financiële verantwoording en de voortgang van de zaak door de advocaat) niet nagekomen en heeft daardoor aan klager als cliënt van de advocaat de gelegenheid onthouden zijn zaak te begeleiden.
3. De stichting is daardoor alleen afgegaan op de verklaring van klagers eerste advocaat en heeft de rechtsbijstand op een ongeoorloofde wijze beëindigd.
4. Daardoor heeft de stichting het voor klager uitermate moeilijk gemaakt zijn zaak voort te zetten. (De directie van) verzekeraar heeft dit handelen van de stichting mogelijk gemaakt.
5. De stichting heeft klager, na de tussentijdse beëindiging van de opdracht door de eerste advocaat, alle hulp onthouden door klager niet erop te wijzen dat hij dit feit volgens de verzekeringsvoorwaarden bij de stichting moest aanmelden.
6. De stichting heeft daaruit conclusies getrokken zonder de verzekerde te horen.
7. De stichting heeft de aan klager gedane belofte van direct contact met een lid van de Raad van Bestuur van verzekeraar zonder duidelijke stelling en zonder opgaaf van redenen verbroken.
8. De stichting heeft zonder de vereiste instemming van klager en buiten diens medeweten het klager toekomende rechtsbijstandbudget van f 50.000,- gebruikt om f 11.137,79 aan de eerste advocaat over te maken. Klager is het daar niet mee eens.
9. Klager meent dat hij terecht regelmatig een beroep op zijn rechtsbijstand-verzekering heeft gedaan en dat de afwijzing daarvan door verzekeraar, ook na de zogenoemde jurisprudentie van 17 april 2000, niet verdedigbaar is. Verzekeraar moet de klager aangedane schade vergoeden en de mogelijkheid openstellen om onder dekking van de onderhavige verzekering eventueel naar de rechter te gaan.
10. Verzekeraar heeft getracht klager nadeel te bezorgen door in december 2000 uit coulance een bedrag van f 4.000,- aan te bieden tegen finale kwijting en

Opmerking [S1]:

2003/78 Rbs

heeft ook daarna niet op een betrouwbare wijze geopereerd. Klager meent dat hij na ontvangst van f 22.226,21 nog recht heeft op f 11.137,79, vermeerderd met wettelijke rente over beide bedragen, en eigenlijk op smartengeld.

Het standpunt van verzekeraar

1. Verzekeraar heeft klager bij brieven van 16 juli 1999 en van 10 september 1999 zeer uitgebreid geïnformeerd over de verhouding tussen verzekeraar en de stichting en daarbij aangegeven dat de stichting in opdracht van verzekeraar beoordeelt of er onder de verzekeringsvoorwaarden dekking is voor een geschil. De stichting verwoordt het dekkingsstandpunt en verleent de rechtsbijstand volgens beleid, dat door verzekeraar wordt bepaald. De stichting is te beschouwen als opdrachtnemer van verzekeraar en is daarbij gebonden aan de verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar is van mening dat het lid van zijn Raad van Bestuur geen onjuist beeld van de werkwijze van de stichting heeft gegeven. Het bevreemdt verzekeraar dat klager zich niet heeft gerealiseerd dat hij correspondeerde met de stichting. Vanaf het begin zijn alle brieven ondertekend door de stichting.
2. Nadat klager eind december 1995 had medegedeeld bezwaren te hebben tegen de handelwijze van een jurist/medewerker, heeft de stichting klager toestemming verleend zich te wenden tot een advocaat van eigen keuze. Bij brief van 15 januari 1996 is aan klager toegestaan dat hij gemakshalve zijn advocaat de declaraties direct aan de stichting kon laten toesturen, die ze dan in behandeling zou nemen. Een van de voorwaarden voor vergoeding is dat klager voorafgaand aan de betaling zijn oordeel over de declaratie geeft. Als een zaak uit handen wordt gegeven onthoudt de stichting zich van de inhoudelijke kant van de zaak. De door klager gestelde afspraken over de rol van de stichting na uitbesteding van de zaak zijn in de correspondentie van de stichting niet teruggevonden.
3. Verzekeraar, noch de stichting beëindigt de externe uitbesteding van een zaak. Evenmin zijn zij deelgenoot geweest van de vertrouwensbreuk tussen klager en zijn advocaat. Overigens is het een advocaat toegestaan het in zijn cliënt gestelde vertrouwen op te zeggen. Klager is naar aanleiding van de vertrouwensbreuk terecht gewezen op de verzekeringsvoorwaarde, waarin is bepaald dat per verzekerd voorval voor rekening van verzekeraar slechts aan één advocaat door of namens de verzekerde opdracht kan worden verstrekt tot het verlenen van rechtsbijstand. Het verwijt dat klager in financiële problemen is geraakt doordat verzekeraar en de stichting de opdracht aan de advocaat zouden hebben beëindigd, is door klager niet eerder aan de orde gesteld en is niet gemotiveerd. Om die reden kan verzekeraar er niet op reageren.
4. Zie hiervoor onder 3.
5. De stichting betwist dat zij klager alle hulp heeft onthouden gedurende de (vervolg)procedure, derhalve ook in het tijdvak van 25 juni 1998 tot 9 juli 1998. Aangezien de zaak was uitbesteed, is het niet aan de stichting om zich met inhoudelijke kwesties in te laten of termijnen te bewaken. Dat is een zaak tussen klager en zijn advocaat. De stichting is uitsluitend financier. Dit is ook de reden waarom verzekeraar niet direct actie richting klager heeft ondernomen of had hoeven te ondernemen naar aanleiding van de brief van 25 juni 1998 van de

2003/78 Rbs

advocaat aan verzekeraar waarbij deze stukken toezendt en mededeelt dat hij zijn werkzaamheden moet beëindigen wegens het ontstaan van een ernstige breuk in de vertrouwensrelatie met klager.

6. Verzekeraar en de stichting hebben op generlei wijze zelfstandig uit deze gang van zaken conclusies getrokken. Zij zijn geen deelgenoot geweest van de vertrouwensbreuk en hebben op het ontstaan daarvan geen invloed gehad of kunnen hebben.

7. Het is niet duidelijk op grond waarvan klager meent dat verzekeraar of de stichting zonder opgaaf van redenen de relatie tussen klager en het lid van de Raad van Bestuur zou hebben verbroken. Alle brieven van klager zijn correct beantwoord door de verantwoordelijke functionarissen, al dan niet door het lid van de Raad van Bestuur en altijd na overleg met de verantwoordelijke sectordirecteur, dan wel namens de directie.

8. Tot 1 juli 1998 heeft verzekeraar in totaal f 27.773,79 aan declaraties van klagers eerste advocaat betaalbaar gesteld. Het is juist, zoals klager stelt, dat niet al die declaraties zijn voldaan na goedkeuring van klager. Verzekeraar kan uit zijn administratie niet meer herleiden wat de reden is geweest dat niet alle declaraties ter goedkeuring aan klager zijn voorgelegd. De indruk is bij verzekeraar ontstaan dat de behandelende jurist in beginsel declaraties tot f 1.000,- zelfstandig heeft laten betalen en de declaraties met een hoger bedrag steeds door klager heeft laten goedkeuren. Dit met uitzondering van de laatste drie declaraties van in totaal f 6.574,46. Wel heeft de jurist die drie declaraties na uitvoerig overleg met de advocaat op 1 juli 1998 betaalbaar gesteld. Wellicht heeft bij de beslissing om hiervoor geen goedkeuring aan klager te vragen een rol gespeeld dat de vertrouwensrelatie tussen klager en zijn advocaat toen al was aangetast, zoals blijkt uit de (al genoemde) brief van de advocaat van 25 juni 1998. Bij brief van 25 januari 2001 heeft klager voorgesteld dat verzekeraar hem het resterende bedrag van f 21.189,31 (van het beschikbare budget van f 50.000,- minus de reeds betaalde declaraties van f 28.810,69) uitbetaalt. Bij brief van 2 april 2001 heeft verzekeraar aan klager medegedeeld dat hij zijn dekkingstandpunt op basis van nieuwe jurisprudentie herziet en dat hij alsnog coulancehalve tot vergoeding van de kosten van de tweede advocaat zal overgaan. Na ontvangst van de gevraagde bescheiden heeft verzekeraar bij brief van 26 april 2001 medegedeeld bereid te zijn tot betaling van het resterende bedrag van f 22.226,21 van het beschikbare budget. Tot verbazing van verzekeraar heeft klager bij brief van 17 augustus 2001 medegedeeld dat verzekeraar klagers eerdere voorstel van 25 januari 2001 heeft afgewezen en dat een aanvullende betaling van f 10.000,- werd geëist aan wettelijke rente en aan een coulancehalve aanvulling van kosten van rechtsbijstand. Verzekeraar heeft daarop geantwoord dat een hoger bedrag (f 1.036,52) is betaald en dat wettelijke rente niet wordt vergoed. Bij brief van 29 januari 2002 heeft klager voor het eerst de door de stichting aan de eerste advocaat gedane betalingen gevorderd, waarvoor hij geen toestemming zou hebben gegeven. Derhalve bijna vier jaar nadat alle betalingen aan de eerste advocaat zijn gedaan. Verzekeraar kan zich niet aan de indruk onttrekken dat klager plotseling meent dat de eerste advocaat zijn werkzaamheden niet naar behoren heeft gedaan. Op 10 april 2002 heeft verzekeraar aan klager

2003/78 Rbs

medegedeeld dat alle relevante argumenten de revue zijn gepasseerd en dat er geen mogelijkheden meer zijn voor een verdere behandeling van de klacht.

1. Verzekeraar ontkent dat op welke wijze dan ook tienduizenden guldens zouden zijn achtergehouden. Verzekeraar heeft het aanvankelijk ingenomen standpunt in het voordeel van klager herzien, mede op basis van uitspraak nummer 2000/47 Rbs van 17 april 2000 van de Raad van Toezicht Verzekeringen. Verzekeraar heeft die uitspraak niet eerder in zijn oordeel kunnen betrekken, omdat de uitspraken van de Raad van Toezicht pas geruime tijd na dato via het Verbond van Verzekeraars ter beschikking worden gesteld. Verzekeraar heeft het verzoek van klager om onder dekking van de onderhavige verzekering, eventueel in rechte, van verzekeraar schadevergoeding te vorderen afgewezen, omdat een en ander geen nieuw verzoek betreft, maar een opeenstapeling van feiten die begonnen zijn in 1995. Voorts heeft verzekeraar klager erop gewezen dat het geschil niet op zich zelf staat, maar voortvloeit uit en samenhangt met het destijds door verzekeraar ingenomen afwijzende standpunt.
2. Verzekeraar kan de vordering tot vergoeding van f 11.137,79 niet plaatsen. Klager heeft immers met het ontvangen van het bedrag van f 22.226,21 de maximaal verzekerde som van f 50.000,- verbruikt. Verzekeraar heeft het verzoek tot vergoeding van wettelijke rente bij brief van 10 september 2001 met een afdoende verklaring afgewezen. Vergoeding van smartengeld kan slechts plaatsvinden als artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek zulks bepaalt. De in dat artikel genoemde gevallen doen zich niet voor.

Het commentaar van klager

Klager heeft na kennisneming van het verweer van verzekeraar zijn klacht in alle onderdelen gehandhaafd. Klager heeft nog aangevoerd dat hij onkundig was van meningsverschillen die er zijn geweest tussen de behandelende jurist en de eerste advocaat over de (hoogte van) declaraties en gesteld dat het bedrag van f 11.137,79, dat verzekeraar niet kan plaatsen, de som is van de declaraties die klager destijds niet heeft goedgekeurd.

Het overleg met verzekeraar

De Raad heeft met verzekeraar gesproken over de uitvoering van de met klager gemaakte afspraak dat betaling van declaraties van de advocaat pas zou plaatsvinden na goedkeuring door klager. Verzekeraar heeft aangevoerd dat de uitvoering van die afspraak extra administratie en aandacht (controle van de door de advocaat over te leggen stukken) en het daaraan verbonden tijdsbeslag vergde, en heeft erkend dat de verantwoording naar klager niet steeds volledig in acht is genomen. Klager heeft, aldus verzekeraar, korte tijd na 9 juli 1998, kennis gekregen van alle bij de declaraties behorende stukken en had toen bezwaar kunnen maken. Verzekeraar heeft de hem op dit punt door klager toegedichte kwade bedoelingen van de hand gewezen.

Het oordeel van de Raad

1. Met betrekking tot het in onderdeel 1 van de klacht gemaakte verwijt dat verzekeraar handelt in strijd met de verzekeringsvoorwaarden door de stichting niet onafhankelijk te

2003/78 Rbs

laten optreden heeft verzekeraar aangevoerd dat hij zich houdt aan een 'gescheiden schadebehandeling' in die zin dat zijn personeelsleden die belast zijn met het verlenen van rechtsbijstand uit hoofde van de door verzekeraar uitgeoefende branche rechtsbijstandverzekeringen, zich niet tegelijkertijd ook bezig mogen houden met het verlenen van rechtsbijstand in de andere door verzekeraar in het schadeverzekeringsbedrijf uitgeoefende branches. Dit standpunt van verzekeraar stemt overeen met de EG-richtlijn daaromtrent en is juist. Hiermee is niet in strijd dat verzekeraar de omvang van de dekking en het beleid van de overigens onafhankelijke stichting bij het verlenen van rechtsbijstand bepaalt.

2. Klachtonderdeel 7 stoelt op de gedachte dat klager uit hoofde van een hem gedane belofte tot nader order steeds toegang tot een met name genoemd lid van de Raad van Bestuur van verzekeraar zou moeten hebben. Een dergelijke belofte, wat daarvan verder zij, brengt echter niet mee dat de aangelegenheden van de verzekerde verder steeds met voorbijgaan van het bevoegde lid van de directie door het betrokken lid van de Raad van Bestuur zouden moeten worden behandeld. Verdedigbaar is derhalve dat verzekeraar klager op dit punt een aantal malen is tegemoetgekomen en dat overigens alle brieven aan klager zijn geredigeerd na overleg met de verantwoordelijke sectordirecteur, dan wel zijn geschreven namens de directie.

3. De overige klachten betreffen de afspraak tussen klager en verzekeraar over de declaraties van de (eerste) advocaat, het optreden van verzekeraar in verband met diens defungeren en de onverdedigbaarheid van de eerdere weigering van verzekeraar om de kosten van rechtsbijstand van de tweede advocaat voor zijn rekening te nemen. Klager heeft hieraan toegevoegd dat verzekeraar hem nadeel heeft berokkend en verzekeraar verweten dat hij weigert wettelijke rente en het bedrag van f 11.137,79 (uit hoofde van niet door klager gefiatteerde declaraties) te vergoeden. Klager wenst dat verzekeraar hem rechtsbijstand verleent om, zo nodig in rechte, tegen verzekeraar te ageren, indien deze volhardt bij zijn weigering genoemd bedrag en wettelijke rente te vergoeden. Deze klachten zullen hierna achtereenvolgens worden behandeld.

4. Klager heeft zich in zijn correspondentie met verzekeraar op het standpunt gesteld dat het in zijn belang is dat er een voor hem te controleren verband is tussen enerzijds de omvang en aard van de verrichtingen van zijn (eerste) advocaat en anderzijds de declaraties en het voor rechtsbijstand beschikbare budget. Hij verwijt verzekeraar te hebben gehandeld in strijd met dit belang door niet de afspraak na te komen dat declaraties pas zouden worden betaald na zijn goedkeuring. Volgens klager heeft verzekeraar aldus ten onrechte een bedrag van in totaal f 11.137,79 aan de (eerste) advocaat betaald.

5. Verzekeraar heeft erkend dat niet alle declaraties van de eerste advocaat, waaronder de laatste drie tot een bedrag van in totaal f 6.574,46 aan klager ter fattering zijn voorgelegd. In zoverre is de klacht gegrond. Dit betekent echter niet dat de claim tot betaling van dit bedrag of van f 11.137,79 gegrond is. Klager beschikte al sinds juli 1998 over alle declaraties van zijn eerste advocaat. Zijn klacht betrof steeds het feit dat hij een deel daarvan niet vóór betaling had gezien en geenszins de daarmee gedeclareerde werkzaamheden of het gehanteerde tarief. Dat de gang van zaken bij de betaling van de declaraties formeel onjuist was betekent echter niet dat de betaling materieel ook ten onrechte is gedaan. Het verwijt dat verzekeraar niet bereid is een bedrag van f 11.137,79 aan extra rechtsbijstand uit te keren is mitsdien niet gegrond.

2003/78 Rbs

6. De Raad tekent hierbij aan dat het door verzekeraar verdedigde standpunt dat zijn rol is beperkt tot die van financier zodra een zaak aan een externe advocaat is uitbesteed, niet ertoe mag leiden dat verzekeraar daardoor uit het oog verliest dat zijn verzekerde (klager) belang houdt bij deskundig toezicht op de verantwoording van de aan externe rechtsbijstand bestede gelden. Ook het standpunt dat verzekeraar zich niet verder inlaat met de inhoudelijke kant van een zaak, wanneer deze is uitbesteed, behoeft - naar het oordeel van de Raad - in zoverre bijstelling dat zulks niet ten koste mag gaan van het toezicht op de kwaliteit van de verleende externe rechtsbijstand, waarvoor een rechtsbijstandverzekeraar zich sterk dient te maken. Het voorgaande brengt niet mee dat verzekeraar door deze standpunten de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad, doch betekent wel dat verzekeraar er beter aan had gedaan naar de oorzaak van de hem eind juni 1998 bekend gemaakte vertrouwensbreuk tussen zijn verzekerde en diens advocaat een onderzoek in te stellen. Reeds de veelvuldige correspondentie van klager en diens intensieve bemoeienis met zijn rechtszaak noopten daartoe. De verwijten dat verzekeraar slechts is afgegaan op verklaringen van de advocaat en dat klager niet is gehoord, zijn weliswaar niet gegrond - de aan de Raad overgelegde stukken bieden daarvoor geen steun - doch niet onaannemelijk is dat deze verwijten niet zouden zijn gemaakt, als verzekeraar zich minder afzijdig had opgesteld en een onderzoek als hiervoor bedoeld had ingesteld.

7. Verzekeraar heeft zich in juli 1998 op artikel 2 g. van de verzekeringsvoorwaarden beroepen dat luidt: 'Per verzekerd voorval kan voor rekening van (naam verzekeraar) slechts aan één raadsman door of namens de verzekerde opdracht worden verstrekt voor het verlenen van rechtsbijstand of de voortzetting daarvan;'. Verzekeraar heeft zich toen in redelijkheid op dit dekkingstandpunt kunnen beroepen, dat ertoe leidde dat de kosten van de tweede raadsman niet meer werden vergoed. In het daarover met klager ontstane dispuut heeft verzekeraar klager uiteindelijk bij brief van 2 april 2001 medegedeeld dat hij, mede gelet op hem toen bekend geworden nieuwe jurisprudentie op dit terrein (uitspraak nummer 2000/47 Rbs van 17 april 2000 van de Raad) bereid is zijn eerder ingenomen afwijzende dekkingstandpunt te herzien. Dit hield in, aldus verzekeraar in de brief van 2 april 2001, dat de kosten van de tweede advocaat volgens de verzekeringsvoorwaarden zouden worden vergoed.

8. In het verweer van verzekeraar ligt het - verdedigbare - standpunt besloten dat hij met zijn brief van 2 april 2001 reageerde op de brief van 25 januari 2001 waarin klager had voorgesteld zijn klacht in te trekken, indien verzekeraar hem alsnog vóór 28 februari 2001 een bedrag van f 21.189,31 zou uitkeren, te weten het door klager berekende verschil tussen het voor externe rechtsbijstand beschikbare maximumbudget van f 50.000,- en de som van de declaraties van de eerste advocaat ten bedrage van f 28.810,69. Nadat de nodige bescheiden (declaraties) ter zake van de aan klager door de tweede advocaat verleende rechtsbijstand waren overgelegd, heeft verzekeraar begin mei 2001 het door hem berekende saldo van f 22.226,21 aan klager betaald. Verdedigbaar is dat verzekeraar aldus het per verzekerd voorval verzekerde maximumbedrag aan klager heeft uitgekeerd.

9. Klager heeft, zo blijkt uit de stukken, na aanvaarding door verzekeraar van zijn voorstel van 25 januari 2001, vanaf 6 april 2001 (mondeling) en nadien nog een aantal keren (schriftelijk) verzocht hem de wettelijke rente te vergoeden over f 22.226,21 en over f 11.137,79. Verzekeraar heeft zich, zoals onder 5 al is overwogen, op goede grond op het standpunt kunnen stellen dat hij niet gehouden is extra rechtsbijstand te verlenen tot een

2003/78 Rbs

bedrag van f 11.137,79. Met betrekking tot de rente over het bedrag van f 22.226,21 heeft verzekeraar betoogd dat het bedrag binnen redelijke termijn is betaald en dat hij ter zake niet in verzuim is geraakt. Dit standpunt, door verzekeraar uiteengezet in zijn brief van 10 september 2001 aan klager, is niet onverdedigbaar. Voorts heeft verzekeraar op juiste grond een (nieuw) verzoek tot toekenning van smartengeld afgewezen. Met betrekking tot het toekennen van een door klager verlangde uitkering uit coulance overweegt de Raad dat het al dan niet betrachten van coulance tot de beleidsvrijheid van verzekeraar behoort, die zich in beginsel niet leent voor tuchtrechtelijke toetsing door de Raad.

10. Verzekeraar heeft ten slotte de door klager verzochte rechtsbijstand in redelijkheid kunnen afwijzen door aan te voeren dat zo'n verzoek geen nieuw geschil betreft, doch samenhangt met het voorval uit 1995 en voortvloeit uit het door verzekeraar destijds (tussen juli 1998 en april 2001) ingenomen afwijzende dekkingstandpunt. Ook deze klacht is niet gegrond.

11. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf niet heeft geschaad, zodat alle onderdelen van de klacht, met uitzondering van het onderdeel dat inhoudt dat verzekeraar de met klager gemaakte afspraak over de goedkeuring van de declaraties van de eerste advocaat niet voldoende nauwkeurig is nagekomen, ongegrond moeten worden verklaard. De Raad acht geen termen aanwezig om aan de gegrondbevinding van het hiervoor bedoelde onderdeel van de klacht voor verzekeraar financiële consequenties te verbinden.

De beslissing

De Raad verklaart een onderdeel van de klacht gegrond zonder financiële consequenties voor verzekeraar, zoals hiervoor overwogen, en de overige onderdelen van de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 8 december 2003 door mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. D.H. Beukenhorst, drs. C.W.L. de Bouter, mr. R. Cleton en mr. E.M. Dil-Stork, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(mr. C.A.M. Splinter)