

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-310 d.d.  
27 oktober 2015**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.E. Uijleman, secretaris)**

**Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering, advocaatkosten. Consument heeft haar rechtsbijstandverzekeraar verzocht om rechtsbijstand in verband met een geschil met haar ex-partner. Nadat de verzekeraar het verzoek aanvankelijk had afgewezen heeft hij consument per mail bericht dat het geschil alsnog in behandeling wordt genomen. Bij de mail was een brief gevoegd waarin het een plan van aanpak was beschreven. Consument heeft vervolgens een advocaat opdracht gegeven de zaakbehandeling voort te zetten. Van de verzekeraar vordert zij vergoeding van de advocaatkosten. De verzekeraar hoeft deze kosten van de commissie niet te vergoeden. De commissie oordeelt dat consument uit de bij de mail gevoegde brief had kunnen en moeten begrijpen dat de rechtsbijstand in beginsel alleen door de verzekeraar werd verleend en dat de verzekeraar nog niet had ingestemd met de uitbesteding van de zaak aan de advocaat. Dat consument de brief niet heeft gelezen is een omstandigheid die voor haar rekening moet blijven. Verder wijst de commissie het beroep van consument op het recht van vrije advocaatkeuze af omdat niet kan worden aangenomen dat consument een beroep op dit recht toekwam. Tot slot heeft de verzekeraar volgens de commissie in de gegeven omstandigheden de behandeling van de zaak binnen een redelijke termijn opgepakt. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Verzekeraar.

**1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het procesdossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de e-mail van Consument van 31 januari 2015;
- het door Consument ondertekende Klachtformulier Geschillencommissie met bijlage;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 september 2015 en zijn aldaar verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in 2014 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de Verzekering) lopen bij Verzekeraar.
- 3.2. Op 14 mei 2014 doet Consument een beroep op de Verzekering voor een geschil dat zij met haar ex-partner heeft over de gezamenlijke woning.
- 3.3. Verzekeraar heeft Consument op 16 mei 2014 zowel telefonisch als per e-mail meegedeeld dat het verzoek om rechtsbijstand wordt afgewezen omdat de Verzekering geen dekking biedt voor geschillen die betrekking hebben op of zijn voortgevloeid uit een echtscheiding.
- 3.4. Dezelfde dag heeft Consument Verzekeraar per e-mail bericht dat het geschil geen betrekking heeft op een echtscheiding maar op een mondelinge overeenkomst die door haar ex-partner niet wordt nagekomen. Daarnaast heeft Consument in de e-mail vermeld dat er een kort geding procedure wordt opgestart en dat zij gebruik wil maken van het recht op vrije advocaatkeuze.
- 3.5. Op 19 mei 2014 heeft Verzekeraar Consument een e-mail gestuurd met daarbij gevoegd een brief van dezelfde datum. In de e-mail en de brief was vermeld dat alsnog dekking werd verleend voor het geschil met de ex-partner. Verder stond in de brief het volgende:

“Hierbij bevestig ik het telefoongesprek dat ik zojuist met u heb gevoerd. (...)

In ons gesprek vertelde u mij dat u in 2007 bent gescheiden. (...) Recentelijk bent u met uw ex-partner (mondeling) overeengekomen dat u samen met uw kinderen in de betreffende woning zou gaan wonen. (...) Uw ex-partner weigert momenteel de betreffende woning te verlaten. Nu de woning van u gezamenlijk is heeft u derhalve een geschil over het beheer van uw gezamenlijk eigendom en maakt u daarnaast aanspraak op nakoming van de in dit verband gemaakte afspraken.

Ten aanzien van deze afspraken beschikt u, (...) over een door u opgestelde brief die door uw ex-partner is ondertekend. Ook is er e-mailcorrespondentie voorhanden. U heeft zich, voordat u uw zaak bij DAS meldde, reeds tot een advocaat gewend voor bijstand in deze kwestie. De betreffende advocaat is voornemens om een kort geding-procedure te starten. Het is mij niet bekend of de betreffende advocaat uw ex-partner reeds heeft aangeschreven of op andere wijze buiten rechte heeft benaderd. U vraagt zich af of deze kwestie onder de dekking van uw verzekering valt. Indien dit het geval is, zou u graag zien dat DAS uw zaak voor behandeling overdraagt aan mr [X].

(...)

#### **Plan van aanpak**

Zoals ik met u besprak heeft u een rechtsbijstandverzekering in natura. Dit heeft tot gevolg dat medewerkers in loondienst van DAS in principe de rechtsbijstand verlenen. Indien naar het oordeel van DAS een procedure dient te worden gestart, kan uw zaak worden overgedragen aan een extern advocatenkantoor.

Ik besprak met u dat de kwestie zoals deze door u is gemeld zeer waarschijnlijk zal dienen te worden overgedragen zodra er een procedure gestart dient te worden. De advocaatkosten zullen op basis van uw verzekering uiteraard slechts voor vergoeding in aanmerking komen vanaf het moment dat DAS de opdracht aan de betreffende advocaat heeft verstrekt en slechts ten aanzien van de kosten die betrekking hebben op de betreffende procedure.

Alvorens tot het starten van een (kort-geding) procedure over te gaan zal in de regel geprobeerd kunnen worden om de wederpartij op minnelijke wijze (...) tot actie te bewegen. Zoals aangegeven is het voor mij niet duidelijk of de door u ingeschakelde advocaat dergelijk actie reeds namen u heeft ondernomen. Mocht dit niet het geval zijn, dan zal ik namens u, voorzover de tijd dat nog toelaat, uw ex-partner kunnen sommeren om tot actie over te gaan.

Om een besluit te kunnen nemen aangaande (interne of externe) behandeling van uw zaak, ontvang ik graag op een zo kort mogelijke termijn van u (...) de volgende bescheiden:

(...).”

- 3.6. Consument heeft Verzekeraar bij e-mail van 20 mei 2014 enkele bescheiden toegezonden. Verzekeraar heeft Consument diezelfde dag onder meer het volgende teruggeschreven:

*“?Juridisch oordeel en plan van aanpak*

Om een definitief oordeel te geven over uw juridische positie ontvang ik graag nog van u de hierboven genoemde ontbrekende stukken. Ten aanzien van het plan van aanpak begrijp ik dat er reeds buiten DAS om een bericht is uitgegaan om de wederpartij tot actie te dwingen, zodat ik een dergelijk schrijven niet voor u zal hoeven opstellen. Mocht de wederpartij niet tijdig of afwijzend op de sommatie reageren dan zal, uitgaande van hetgeen u mij heeft verteld een kort-geding procedure slechts tot de mogelijkheden behoren. Ik zal uw zaak mits ik oordeel tot een redelijke kans op succes en mij derhalve positief uitlaat over de juridische haalbaarheid van uw zaak in dat geval overdragen aan de door u genoemde advocaat voor het voeren van de betreffende procedure. Eventuele kosten die de advocaat buiten de opdracht van DAS heeft gemaakt of kosten die geen betrekking hebben op de eventueel te voeren procedure zullen, zoals ik u gisteren reeds berichtte, uiteraard in ieder geval niet voor vergoeding in aanmerking komen.”

- 3.7. Op 22 mei 2014 heeft Consument Verzekeraar per mail laten weten dat haar ex-partner heeft bevestigd dat hij de gezamenlijke woning zal verlaten.
- 3.8. Op 23 mei 2014 heeft de advocaat van Consument, mr. [X], Verzekeraar verzocht de door hem verrichte werkzaamheden te vergoeden.
- 3.9. Verzekeraar heeft dit verzoek bij brief van 3 juni 2014 afgewezen. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende:

“Cliënte heeft ervoor gekozen om zich ten aanzien van het behartigen van haar belangen in het minnelijke traject van de kwestie tot u te wenden. Een opdracht van DAS aan uw kantoor in dit verband is niet verstrekt. Nu de kwestie in dit minnelijke traject reeds is opgelost heeft DAS uw kantoor evenmin opdracht verstrekt voor bijstand aangaande het kort-geding dat, zo begrijp ik uit de door u gestuurde stukken, door u is voorbereid, maar geen doorgang heeft hoeven vinden.

Nu DAS uw kantoor geen opdracht heeft verstrekt voor de door u verrichte werkzaamheden, zal ik zoals u zult begrijpen niet over kunnen gaan tot het voldoen van het door u gedeclareerde bedrag (...).

Cliënte is reeds eerder meerdere malen in kennis gesteld van het gegeven dat advocaatkosten op basis van haar polis voor vergoeding in aanmerking komen voorzover DAS de opdracht heeft verstrekt aan een dergelijke externe partij. (...).”

#### **4 De vordering, grondslagen en het verweer**

- 4.1. Consument vordert dat Verzekeraar de advocaatkosten van € 3.188,54 vergoedt.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
  - Verzekeraar heeft geen althans onvoldoende informatie verstrekt over de rechtsbijstandsprocedure. Ter onderbouwing voert Consument aan dat Verzekeraar er niet op heeft gewezen dat wanneer het geschil onder de verzekering is gedekt, de rechtsbijstand in beginsel uitsluitend door de eigen medewerkers wordt verleend.
  - De advocaat is in overeenstemming met het recht op vrije advocaatkeuze ingeschakeld.
  - Verzekeraar heeft geen adequate rechtsbijstand verleend. Consument stelt daartoe dat Verzekeraar slecht bereikbaar was en dat het vijf dagen duurde voordat de zaak door een behandelaar werd opgepakt.
- 4.3. Verzekeraar voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Op de stellingen die Verzekeraar aan zijn verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. De door Consument voorgelegde klacht betreft de vraag of Verzekeraar de advocaatkosten moet vergoeden. De Commissie beantwoordt die vraag ontkennend. In het hierna volgende zal dit worden toegelicht.
- 5.2. Consument legt aan haar vordering drie hoofdargumenten ten grondslag. In de eerste plaats betoogt zij dat Verzekeraar geen dan wel onvoldoende informatie heeft verstrekt over de rechtsbijstandsprocedure. Zij stelt daartoe dat Verzekeraar haar er niet over heeft geïnformeerd dat de rechtsbijstand in beginsel uitsluitend door de eigen medewerkers wordt verleend. Als gevolg hiervan stelt Consument in de veronderstelling te hebben verkeerd dat zij in geval van dekking zelf een advocaat mocht inschakelen en dat de daarmee gemoeide kosten door Verzekeraar zouden worden vergoed. Verzekeraar betwist het standpunt van Consument. Hij voert onder meer aan dat Consument er bij brief van 19 mei 2014 over is geïnformeerd dat de Verzekering een rechtsbijstandverzekering in natura is en dat dit meebrengt dat medewerkers in loondienst van DAS de rechtsbijstand verlenen. Verder voert Verzekeraar aan dat uit de brief ook volgt dat de overdracht van het dossier aan een externe advocaat pas aan de orde is als er naar het oordeel van Verzekeraar een procedure gestart zou moeten worden.

De Commissie is van oordeel dat de tekst van de brief van 19 mei 2014 voor een gemiddelde consument voldoende duidelijk en begrijpelijk is. Consument heeft daar dan ook uit kunnen en moeten begrijpen dat de rechtsbijstand in beginsel alleen door Verzekeraar zou worden verleend en dat uitbesteding van de zaak aan een externe advocaat en vergoeding van de daarmee gemoeide kosten alleen dan mogelijk was, als er een procedure zou moeten worden gevoerd. Verder is van belang dat Verzekeraar eveneens in de brief heeft vermeld dat hij eerst nog een aantal bescheiden van Consument wenst te ontvangen voordat hij een besluit kan nemen over de vraag of de zaak intern of extern moet worden behandeld. De Commissie is van oordeel dat de tekst van de brief ook op dit punt voldoende duidelijk is zodat Consument wist althans had behoren te begrijpen dat Verzekeraar nog niet had ingestemd met de uitbesteding van de zaak aan mr. [X]. Dat Consument, zoals zij ter zitting heeft gesteld, de brief niet heeft gelezen doet aan het voorgaande niet af. Het is de eigen keuze van Consument geweest om de bij de e-mail gevoegde brief niet te lezen en mr. [X] buiten Verzekeraar om de opdracht te verstrekken tot het verrichten van werkzaamheden. Deze keuze heeft Consument voor zichzelf gemaakt en kan er niet toe leiden dat Verzekeraar de financiële gevolgen ervan moet dragen.

- 5.3. In de tweede plaats voert Consument aan dat zij de externe advocaat op grond van het recht van vrije advocaatkeuze ex artikel 4 van Richtlijn 87/344/EEG mocht inschakelen. Verzekeraar betwist dit en voert aan dat het recht op vrije advocaatkeuze niet van toepassing is omdat aan de voorwaarden daarvoor niet is voldaan. De Commissie stelt voorop dat het recht op vrije keuze van een advocaat is vastgelegd in artikel 4:67 Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit artikel luidt, voor zover hier van belang, als volgt:
- “1. Een rechtsbijstandverzekeraar draagt er zorg voor dat in de overeenkomst inzake de rechtsbijstanddekking uitdrukkelijk wordt bepaald dat het de verzekerde vrij staat een advocaat of een andere rechtens bevoegde deskundige te kiezen:*
- a. om zijn belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen; of*
  - b. indien zich een belangenconflict voordoet.*
- (...)”*
- Artikel 4:67 Wft is gebaseerd op artikel 4 van de Richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 22 juni 1987 tot coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende de rechtsbijstandverzekering, 87/344/EEG. De Commissie stelt vast dat Consument niet heeft gesteld noch onderbouwd dat aan een van de hiervoor genoemde voorwaarden van artikel 4:67 Wft is voldaan. Evenmin is dit de Commissie anderszins gebleken. Om die reden kan niet worden aangenomen dat Consument in het onderhavige geval het recht van vrije advocaatkeuze toekwam.
- 5.4. Tot slot stelt Consument dat Verzekeraar geen adequate rechtsbijstand heeft verleend omdat hij slecht bereikbaar was en de zaak pas vijf dagen na de melding heeft opgepakt. Verzekeraar betwist dit en stelt dat hij wel voortvarend heeft gehandeld. Hij wijst er daarbij op dat hij binnen twee dagen na de melding contact met Consument heeft opgenomen om haar in kennis te stellen van het afwijzende dekkingstandpunt.

Hiernaast heeft hij ter zitting aangevoerd dat hij weliswaar pas drie dagen na de ontvangst van het bezwaar aan Consument heeft laten weten dat er wel dekking werd verleend en wat de verdere van aanpak van de zaak zou zijn, maar dat dit niet eerder kon vanwege een tussengelegen weekend. Consument heeft deze gang van zaken niet weersproken. In tegenstelling tot Consument is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar voldoende voortvarend op de berichten van Consument heeft gereageerd en dat hij de behandeling van de zaak in de gegeven omstandigheden binnen een redelijke termijn heeft opgepakt.

- 5.5. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).