

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-493
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.,
gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 17 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend Advies

Samenvatting

Consument meldde een juridisch conflict met enkele zorgverleners c.q. -instanties, waaronder een huisarts en een regionale organisatie voor de geestelijke gezondheidszorg, wegens eenzijdige beëindiging van de behandelrelatie. Met Verzekeraar is vervolgens een verschil van mening ontstaan over de haalbaarheid van de vorderingen van Consument. In het kader van de geschillenregeling is advies uitgebracht door een advocaat. Diens conclusie was dat het verhalen van letselschade geen redelijke kans van slagen had, maar dat Consument door Verzekeraar onvoldoende was begeleid om de zorgrelaties te herstellen.

De advocaat had Consument verder in overweging gegeven om het beheer van haar financiën uit handen te geven door een bewindvoerder en een mentor te laten benoemen. Verzekeraar was bereid Consument van dienst te zijn bij de aanvraagprocedure en Consument is hierop ingegaan. De Commissie stelt voorop dat het een rechtsbijstandsverzekeraar vrij staat om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot het oordeel te komen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het door de verzekerde beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te bereiken. Indien een verzekerde het oneens is met de wijze van behandeling dan wel met het standpunt over de haalbaarheid van de zaak, heeft hij de mogelijkheid gebruik te maken van de geschillenregeling die in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Zie ook art. 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft).

De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de geschillenregeling correct heeft uitgevoerd en zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de behandeling van het verzoek van Consument om rechtsbijstand in het juridisch conflict met de zorgverleners over de opzegging van de behandelovereenkomst is geëindigd met het bindend advies dat in het kader van de geschillenregeling van de rechtsbijstandverzekering was uitgebracht.

De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- De door Consument ingediende klachtformulieren;
- de toelichting op de klacht van Consument d.d. 3 juni 2016;
- het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 1 juli 2016;
- de repliek van Consument d.d. 19 en 30 juli 2016;
- de dupliek van Verzekeraar d.d. 3 augustus 2016;
- de reactie daarop van Consument d.d. 4, 5 en 8 september 2016;

- de verklaring van Consument met de keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument meldde in september 2015 bij Verzekeraar een juridisch conflict met enkele zorgverleners c.q. -instanties, waaronder een huisarts en een regionale organisatie voor de geestelijke gezondheidszorg wegens eenzijdige beëindiging van de behandelrelatie. Consument stelde zich op het standpunt dat de zorgverleners niet tot beëindiging van de behandelovereenkomst hadden mogen overgaan. Haar verzoek om rechtsbijstand was gericht op voortzetting van de behandelovereenkomsten. Met Verzekeraar is vervolgens een verschil van mening ontstaan over de haalbaarheid van de vorderingen van Consument. In het kader van de geschillenregeling in de rechtsbijstandpolis van Consument is op 17 februari 2016 advies uitgebracht door een advocaat. Dit advies is bindend voor Verzekeraar.

De advocaat heeft in haar advies een tweetal aspecten genoemd waar het geschil in essentie om gaat:

1. *Is er kans op het verhalen van letselschade t.g.v. medische tekortkomingen;*
2. *Zijn er mogelijkheden om op te komen tegen de vele opzeggingen van de geneeskundige behandelrelaties.*

De conclusie van de advocaat luidt als volgt:

Terecht is door DAS geconstateerd dat het verhalen van de letselschade geen redelijke kans maakt op een redelijk resultaat.

Ten onrechte is cliënte onvoldoende begeleid door de DAS om de zorgrelaties te herstellen waar deze mogelijk onrechtmatig zijn opgezegd, zodat uw verzekerde thans niet de zorg krijgt waaraan zij behoefte heeft en recht op heeft.

De advocaat had Consument in overweging gegeven om het beheer van haar financiën en eventueel vermogen en schulden uit handen te geven door via de kantonrechter een bewindvoerder te laten benoemen.

Tevens was de advocaat van mening dat het noodzakelijk is dat er een mentor wordt benoemd voor de niet-vermogensrechtelijke (dus o.a. geneeskundige kwesties) belangen.

- 2.2 Verzekeraar heeft uit het advies opgemaakt dat hij voor Consument verdere actie diende te ondernemen ten aanzien van de opzegging van de geneeskundige behandelrelaties, maar dat deze alleen een redelijke kans op succes zou hebben indien er voor Consument een bewindvoerder en mentor waren benoemd. Voor de aanvraag zelf biedt de rechtsbijstandverzekering volgens Verzekeraar geen dekking, omdat geen sprake is van een juridisch geschil. Consument is geïnformeerd over de aanvraagprocedure voor bewindvoering en mentorschap op de website www.rechtspraak.nl.

- 2.3 Verzekeraar heeft zich in zijn brief van 1 juli 2016, geheel onverplicht, onder voorwaarden bereid verklaard Consument met eigen juridisch specialisten van Verzekeraar van dienst te zijn bij de aanvraagprocedure tot benoeming van een mentor en bewindvoerder. Zodra die benoeming is gerealiseerd, kan verder worden gewerkt aan de afwikkeling van de diverse problemen.

3. Vordering, grondslagen en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar rechtsbijstand verleent in de vorm van een gerechtelijke procedure, waarmee kan worden bereikt dat de door zorgverleners eenzijdig opgezegde behandelrelaties alsnog worden hersteld.

Grondslagen

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Verzekeraar voert de geschillenregeling niet correct uit;
 - Er is sprake van belangenverstremgeling nu de wederpartij (de huisarts) ook door Verzekeraar wordt bijgestaan in de procedure bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg;

Verweer van Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Het bindend oordeel van de advocaat in het kader van de geschillenregeling biedt geen grondslag voor verdere rechtsbijstandverlening. Verlening van verdere rechtsbijstand met als doel herstel van de behandelrelaties is pas zinvol nadat een bewindvoerder en mentor zijn benoemd.
 - De rechtsbijstandpolis van de huisarts die optreedt in de uitoefening van zijn beroep geeft dekking voor tuchtklachten bij het Medisch Tuchtcollege, maar op een particuliere rechtsbijstandpolis is er geen dekking voor tuchtklachten, omdat voor verzekerde als klager geen materieel belang speelt. De uitspraak van het Tuchtcollege houdt geen vergoeding van schade in of de verplichting om klager weer als patiënt terug te nemen. Er is in dit stadium dan ook (nog) geen sprake van belangenverstremgeling. Als de uitspraak van het Tuchtcollege voldoende grond biedt voor een civielrechtelijke procedure, kan die door Verzekeraar namens Consument worden gevoerd. Daarvoor is wel dekking op haar polis. Omdat ook de huisarts bij Verzekeraar voor rechtsbijstand is verzekerd, zal de behandeling dan aan een advocaat worden uitbesteed. De daaraan verbonden kosten worden vergoed tot het kostenmaximum op de polis van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument betreft primair de vraag of Verzekeraar bij de behandeling van de claim op de rechtsbijstandverzekering van Consument tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, met name de geschillenregeling, en zo ja, of daaruit (extra) schade voor Consument is voortgevloeid.

Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting door Verzekeraar ook om te bewijzen, dat Verzekeraar is tekortgeschoten en - indien dat het geval is - dat hij daardoor schade heeft geleden. Het is ook aan Consument om die schade met voldoende concrete gegevens te onderbouwen.

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat het een rechtsbijstandsverzekeraar - in dit geval Verzekeraar - vrij staat om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot het oordeel te komen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het door de verzekerde beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te bereiken. Indien een verzekerde het oneens is met de wijze van behandeling dan wel met het standpunt over de haalbaarheid van de zaak, heeft hij de mogelijkheid gebruik te maken van de geschillenregeling die in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen. Zie ook art. 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft). Het oordeel van de advocaat die de second opinion heeft uitgevoerd, is in dit geval voor Verzekeraar bindend.
- 4.3 Vast staat dat Consument het niet eens is met het oordeel van Verzekeraar over de haalbaarheid van zijn vordering jegens de zorgverleners die de behandel-overeenkomst hebben opgezegd en dat zij een beroep op de geschillenregeling heeft gedaan. Verzekeraar heeft de geschilpunten met betrekking tot de kans op het verhalen van letselschade t.g.v. medische tekortkomingen en de mogelijkheden om op te komen tegen de opzeggingen van de geneeskundige behandelrelaties overeenkomstig de in de geschillenregeling beschreven procedure voorgelegd aan een externe advocaat. Deze advocaat is tot de conclusie gekomen dat Verzekeraar terecht heeft geconstateerd dat het verhalen van de letselschade geen redelijke kans van slagen heeft.
- 4.4 Consument heeft in de klachtuiting en in de overige gevoerde correspondentie onvoldoende onderbouwd dat gebondenheid van hem aan het advies in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De advocaat heeft gemotiveerd toegelicht waarom het beroep van Consument op deze regeling niet tot een andere, voor Consument gunstigere uitkomst heeft geleid. Verzekeraar heeft bovendien toegezegd dat verdere rechtsbijstandverlening wordt beoordeeld nadat een bewindvoerder en mentor zijn benoemd respectievelijk de uitspraak van het Regionaal Tuchtcollege bekend is geworden. Consument heeft inmiddels gebruik gemaakt van het coulanceaanbod van Verzekeraar om bijstand te verlenen in de aanvraagprocedure voor de benoeming van een bewindvoerder en mentor.

- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar de geschillenregeling correct heeft uitgevoerd en zich terecht op het standpunt heeft gesteld dat de behandeling van het verzoek van Consument om rechtsbijstand in het juridisch conflict met de zorg-verleners over de opzegging van de behandelovereenkomst is geëindigd met het bindend advies dat in het kader van de geschillenregeling van de rechtsbijstand-verzekering was uitgebracht.
- 4.6 Niet kan worden vastgesteld dat Verzekeraar anderszins tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekerde rechtsbijstand door Consument niet (tijdig) te wijzen op de geschillenregeling of hem niet te informeren over de inhoud van de adviesaanvraag en dat daaruit voor hem (financieel) nadeel is voortgevloeid. Evenmin is vastgesteld dat Consument recht heeft op verdere rechtsbijstandverlening door een advocaat van eigen keuze op grond van belangenconflict, nu een wederpartij rechten kan ontlenen aan een rechtsbijstandverzekering die bij Verzekeraar is gesloten ter zake van de procedure bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg.
- 4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen Consument verder nog aan zijn vordering ten grondslag heeft gelegd, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.