

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-25 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. resp. haar gevolmachtigde Unigarant N.V.,
gevestigd te Hoogeveen, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 9 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met conflicten met een drietal partijen over een claim op zijn ongevallenverzekering wegens blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval (mishandeling).

Conflict met ongevallenverzekeraar

Consument had bij deze verzekeraar bezwaar aangetekend tegen het feit dat de maatschappij uitsluitend het letsel aan de linkerhand en -pols in de beoordeling van de mate van invaliditeit wilde betrekken, terwijl volgens hem ook sprake was van functiebeperkingen en pijnklachten van de rechterheup, nek en rug. De Commissie is van oordeel dat voldoende is vastgesteld dat met de ongevallenverzekeraar in 2012 al een conflict bestond en daarmee ten tijde van het sluiten van de rechtsbijstandverzekering in januari 2013 voorzienbaar was dat rechtsbijstand op enig moment nodig zou zijn.

Conflict met advocatenkantoor

Het op verzoek van Consument door DAS ingeschakelde advocatenkantoor heeft op enig moment de behandeling van de zaak gestaakt wegens een vertrouwensbreuk met Consument. De behandelaar van DAS heeft het standpunt ingenomen dat voor een vordering tot voortzetting van de behandeling of schadevergoeding geen redelijke kans op succes aanwezig was. DAS heeft terecht verwezen naar de geschillenregeling. Zonder het oordeel van een advocaat in het kader van de geschillenregeling kan in redelijkheid van DAS niet worden verlangd dat de behandeling van deze zaak wordt voortgezet.

Conflict met rechtsbijstandstichting

DAS heeft bij herhaling toegelicht dat zij het conflict met de vorige rechtsbijstandstichting wil behandelen door bij de stichting een verzoek in te dienen om een andere advocaat in te schakelen voor de verdere behandeling van de claim jegens de ongevallenverzekeraar. Daarvoor is echter de instemming van de verzekerde nodig en Consument heeft de gevraagde toestemming niet verleend, zonder daarbij aan te geven waarom hij dat niet wil. Het enkele feit dat hij ook behandeling wenst van zijn verzoeken om rechtsbijstand tegen de twee overige partijen is onvoldoende om daarmee ook met succes voortzetting van de behandeling van de zaak tegen de rechtsbijstandstichting te kunnen afdwingen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met begeleidende brief d.d. 18 januari 2016;
- het verweerschrift van DAS, de rechtsbijstanduitvoerder, als gemachtigde van Verzekeraar d.d. 10 maart 2016;
- de repliek van Consument d.d. 9 juni, 2 en 28 oktober, 4 november en 1 december 2016;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies d.d. 4 november 2016.

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

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft met ingang van 1 februari 2013 bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. De uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Rechtsbijstand. De vorige rechtsbijstandverzekering was in verband met het grote aantal schademeldingen opgezegd per 1 januari 2014.
- 2.2 Op 1 april 2015 heeft Consument een beroep gedaan op zijn rechtsbijstand-verzekering in verband met een conflict met de verzekeraar waarmee een ongevallen-verzekering was gesloten over de vaststelling van de mate van blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval (mishandeling) van Consument op 2 januari 2012. Met deze maatschappij was overeengekomen deze vraag voor te leggen aan een hoogleraar traumachirurgie. Diens advies zou voor de ongevallenverzekeraar bindend zijn. De verzoeken om rechtsbijstand hadden betrekking op de inhoud van de concept-vraagbrief aan de medisch-specialist d.d. 23 januari 2015 en op de stopzetting van de behandeling, zowel door de rechtsbijstandstichting die optrad als rechtsbijstand-uitvoerder van de vorige rechtsbijstandverzekering als door het advocatenkantoor dat met instemming van de rechtsbijstandstichting was ingeschakeld.
- 2.3 DAS heeft de verzoeken om rechtsbijstand op 21 april 2015 afgewezen. Het geschil met de ongevallenverzekeraar was ontstaan vóór de ingangsdatum van de bij Verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering en in de kwestie met het advocaten-kantoor was de behandelaar van mening dat er geen redelijke kans op succes aanwezig was. Consument heeft afgezien van de mogelijkheid hiervoor een beroep te doen op de geschillenregeling van zijn rechtsbijstandverzekering. Het verzoek om rechtsbijstand in het conflict met de rechtsbijstandstichting was wel behandelbaar, maar Consument gaf geen toestemming om de stichting te benaderen.
- 2.4 In artikel 26 ('Rechtsbijstand') van de voorwaarden Woonpakket Plus (september 2013) is, voor zover van belang, het volgende bepaald:

In welke gevallen krijgt u geen hulp?

Het kan zijn dat uw conflict wél verzekerd is, maar dat u toch geen hulp krijgt van DAS.

[...]

b. U krijgt geen hulp van DAS, als de schade is ontstaan vóórdat u deze verzekering bij DAS afsloot. Of als de feiten waardoor uw conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voordat u deze verzekering afsloot.

c. Had u kunnen verwachten dat u hulp van DAS nodig zou hebben toen u deze verzekering afsloot? Dan krijgt u geen hulp van DAS.

[...]

r. Houdt u zich niet aan uw verplichtingen uit deze polisvoorwaarden? Dan mag DAS de hulp stopzetten. Bijvoorbeeld als u niet zo goed mogelijk samenwerkt met de juridisch specialist in dienst van DAS. Of als u bewust onjuiste informatie aan DAS geeft.

s. DAS mag de hulp stopzetten als u DAS benadeelt.

t. Vindt DAS dat er geen redelijke kans meer bestaat dat u gelijk krijgt? Dan mag DAS de hulp stopzetten.

De geschillenregeling staat op blz. 43 van de verzekeringsvoorwaarden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat alsnog rechtsbijstand wordt verleend in de afwikkeling van de claim op zijn ongevallenverzekering, met inbegrip van het instellen van een vordering tegen de rechtsbijstandstichting die de belangen van Consument jegens de ongevallenverzekeraar eerder had behartigd en het door de stichting ingeschakelde advocatenkantoor en/of schadevergoeding omdat DAS in gebreke is gebleven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst van rechtsbijstandverzekering door het verzoek om rechts-bijstand af te wijzen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- DAS had de kwestie met de ongevallenverzekeraar verder in behandeling moeten nemen toen het advocatenkantoor in februari 2015 de juridische bijstand had gestaakt.
- DAS had de handelwijze van de rechtsbijstandstichting moeten onderzoeken toen die Consument financieel niet meer wilde bijstaan nadat het advocatenkantoor de behandeling had gestaakt.
- DAS had ook de handelwijze van het advocatenkantoor moeten onderzoeken.

Verweer Verzekeraar

3.3 DAS heeft namens Verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het geschil met de ongevallenverzekeraar dateert van vóór de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering, namelijk in 2012 toen Consument om uitkering verzocht. De rechtsbijstandverzekering biedt hiervoor geen dekking.
- In het conflict met het advocatenkantoor over de stopzetting van de behandeling wegens het ontstaan van een vertrouwensbreuk heeft de behandelaar zich op het standpunt gesteld dat in deze zaak een redelijke kans op succes ontbreekt. Aangezien Consument het hiermee oneens bleef, is conform de verzekeringsvoorwaarden aangeboden om de geschillenregeling toe te passen. Van dit aanbod heeft Consument geen gebruik gemaakt.
- Ten aanzien van de stopzetting van de behandeling door de rechtsbijstand-stichting is Consument aangeboden de stichting aan te schrijven met het doel haar te bewegen nogmaals een advocaat in te schakelen om het geschil tussen Consument en zijn ongevallenverzekeraar te behandelen. Bij een afwijzende reactie van de stichting zou ook hiervoor de geschillenregeling kunnen worden toegepast. Consument heeft echter geen toestemming verleend om de stichting aan te schrijven.

4. Beoordeling

Consument heeft voor juridische conflicten met drie afzonderlijke wederpartijen een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering.

1. Conflict met ongevallenverzekeraar

De klacht over de afwijzing van het verzoek van Consument om rechtsbijstand in het conflict met de ongevallenverzekeraar over de mate van (blijvende) invaliditeit door het voorval (mishandeling) op 2 januari 2012 betreft de vraag of de feiten waardoor het conflict is ontstaan hebben plaatsgevonden vóór de datum waarop de rechtsbijstandverzekering is gesloten, dan wel of Consument kon verwachten dat hij hulp van DAS nodig had toen hij de verzekering sloot. De claim was op 5 april 2012 bij de ongevallenverzekeraar ingediend. Met brieven d.d. 11 oktober 2012, 23 december 2012 en 18 januari 2013 heeft Consument bij de verzekeraar bezwaar aangetekend tegen het feit dat de maatschappij uitsluitend het letsel aan de linker-hand en -pols in de beoordeling van de mate van invaliditeit wilde betrekken, terwijl volgens hem ook sprake was van functiebeperkingen en pijnklachten van de rechterheup, nek en rug. In de brief van 23 december 2012 werd ook het inschakelen van de rechtsbijstand-verzekering aangekondigd. De Commissie is van oordeel dat hiermee voldoende is vastgesteld dat met de ongevallenverzekeraar in 2012 al een conflict bestond en daarmee ten tijde van het sluiten van de rechtsbijstandverzekering in januari 2013 voorzienbaar was dat rechtsbijstand op enig moment nodig zou zijn.

2. Conflict met advocatenkantoor

Het op verzoek van Consument door DAS ingeschakelde advocatenkantoor heeft op enig moment de behandeling van de zaak gestaakt wegens een vertrouwensbreuk met Consument. De behandelaar van DAS heeft het standpunt ingenomen dat voor een vordering tot voortzetting van de behandeling of schadevergoeding geen redelijke kans op succes aanwezig was.

Voor het geval Consument en de juridisch specialist van de rechtsbijstanduitvoerder van mening verschillen over de vraag of de zaak haalbaar is, bevat de polis een geschillenregeling. DAS heeft voor wat betreft dit onderdeel terecht naar die regeling verwezen. Zonder het oordeel van een advocaat in het kader van de geschillen-regeling kan in redelijkheid van DAS niet worden verlangd dat de behandeling van deze zaak wordt voortgezet.

3. Conflict met rechtsbijstandstichting

DAS heeft bij herhaling toegelicht op welke wijze zij dit onderdeel van het verzoek om rechtsbijstand wil behandelen, namelijk door bij de stichting een verzoek in te dienen om een andere advocaat in te schakelen voor de verdere behandeling van de claim jegens de ongevallenverzekeraar. Daarvoor is echter de instemming van de verzekerde nodig en Consument heeft de gevraagde toestemming niet verleend, zonder daarbij aan te geven waarom hij dat niet wil. Het enkele feit dat hij ook behandeling wenst van zijn verzoeken om rechtsbijstand tegen de twee overige partijen is onvoldoende om daarmee ook met succes voortzetting van de behandeling van de zaak tegen de rechtsbijstandstichting te kunnen afdwingen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument 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.