

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-162
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en mr. C.E. Polak en
mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 7 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering – uitvoering rechtsbijstand.

Consument heeft een beroep gedaan op haar rechtsbijstandverzekering in verband met een juridisch conflict met een ziekenhuis en met een of meer aan dat ziekenhuis verbonden medisch specialist(en). Consument had het ziekenhuis en de arts(en) aansprakelijk gesteld voor de materiële en immateriële schade die voor haar was voortgevloeid uit vermeend foutief en onzorgvuldig medisch handelen. Consument vordert overdracht van de behandeling van alle dossiers aan een advocaat van haar keuze. De kosten van de in Frankrijk gevoerde procedure, die zonder haar toestemming is gevoerd, mogen niet meetellen bij de toepassing van het kostenmaximum. Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de rechtsbijstanduitvoerder niet heeft gehandeld overeenkomstig de eisen die kunnen worden gesteld aan een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. De behandeling van het merendeel van de dossiers is uitbesteed aan externe advocaten en Consument heeft bevestigd dat de contacten met die advocaten naar wens verlopen. De rechtsbijstanduitvoerder ontkent gemotiveerd dat in de opdrachten aan de advocaten onterechte beperkingen zijn opgelegd. Voor zover juridische procedures tegen enkele genoemde partijen zijn aangehouden, is dat op advies van de behandelend advocaat gebeurd. In één zaak voert de advocaat nog schikkingsonderhandelingen met de wederpartij. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat bij een andere aanpak van die zaken een gunstiger financieel resultaat was behaald. De rechtsbijstanduitvoerder heeft erkend dat zonder voorafgaande instemming van Consument met de inhoud daarvan in Frankrijk een dagvaarding is uitgebracht. Hij heeft hiervoor verontschuldigen aangeboden. Consument heeft echter niet voldoende gemotiveerd gesteld dat zij deze procedure niet wilde, dan wel het niet eens was met de inhoud van de dagvaarding. Daarmee is niet komen vast te staan dat uit de fout van de rechtsbijstanduitvoerder schade voor Consument is voortgevloeid. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

I. Procesverloop

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- Het verweerschrift van de rechtsbijstanduitvoerder d.d. 18 augustus 2016;
- De repliek van Consument d.d. 8 september 2016;
- De dupliek van de rechtsbijstanduitvoerder d.d. 26 oktober 2016;
- De reactie daarop van Consument d.d. 6 november 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Verzekeraar heeft het verlenen van rechtsbijstand aan haar verzekerden, onder wie Consument, uitbesteed aan ARAG, verder aan te duiden als de rechtsbijstanduitvoerder, die namens Verzekeraar verweer heeft gevoerd.
- 2.2 Consument heeft op 8 november 2009 een beroep gedaan op haar rechtsbijstandverzekering in verband met een juridisch conflict met een ziekenhuis en met een of meer aan dat ziekenhuis verbonden medisch specialist(en). Consument had het ziekenhuis en de arts(en) aansprakelijk gesteld voor de materiële en immateriële schade die voor haar was voortgevloeid uit vermeend foutief en onzorgvuldig medisch handelen.
- 2.3 Het verzoek van Consument om de zaak te laten behandelen door een advocaten-kantoor dat gespecialiseerd is in aansprakelijkheidsrecht en personenschade is door de rechtsbijstanduitvoerder afgewezen.
- 2.4 Consument heeft op 6 mei 2015 en 27 juni 2015 een aantal klachten, respectievelijk 15 en 7, over de wijze van behandeling van haar verzoeken om rechtsbijstand in diverse procedures voorgelegd aan het Klachtenbureau van de rechtsbijstand-uitvoerder. De rechtsbijstanduitvoerder had toen inmiddels een vijftal dossiers aangelegd:
 1. dossier [x].01 inzake de aansprakelijkstelling van het ziekenhuis. Vanaf december 2013 in behandeling bij externe advocaat;
 2. dossier [x].02 inzake de aansprakelijkstelling van de producent van de bij Consument geplaatste implantaten en diens aansprakelijkheidsverzekeraar. Vanaf februari 2014 in behandeling bij de rechtsbijstanduitvoerder en een advocatenkantoor in Frankrijk;
 3. dossier [x].03 inzake de aansprakelijkstelling van het keuringsinstituut. Vanaf juli 2014 in behandeling bij een externe letselschadeadvocaat en een advocaat in Frankrijk;
 4. dossier [x].04 inzake de aansprakelijkstelling van de artsen. Nog niet in behandeling;
 5. dossier [x].05 inzake de aansprakelijkstelling van de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ). Nog niet in behandeling.
- 2.5 Op 29 maart 2016 heeft Consument opnieuw een klachtbrief gericht aan het Klachtenbureau met herhaling van de eerdere klachten en vermelding van 18 nieuwe klachtpunten.

- 2.6 In een brief aan Kifid d.d. 2 mei 2016 heeft Consument in 6 punten een voorstel gedaan om tot een oplossing van de klachten over de rechtsbijstanduitvoerder te komen.
- 2.7 De rechtsbijstanduitvoerder heeft in een brief d.d. 18 augustus 2016 de status geschetst van enkele dossiers van Consument en gereageerd op haar voorstel.
1. dossier [x].01: is uitbesteed aan externe advocaten;
 2. dossier [x].02: is uitbesteed aan externe advocaten. De producent van de lekkende borstprothese verkeert in staat van faillissement. De Franse rechter heeft schadevergoeding toegekend aan Franse ingezetenen, maar de vorderingen van buitenlandse gedupeerden afgewezen. Dit dossier is afgerond.
 3. dossier [x].03: de Franse rechter heeft bepaald dat het keuringsinstituut niet aansprakelijk kan worden gehouden. Er loopt een cassatieprocedure. De zaak van Consument is aangehouden.
 4. dossier [x].04: is uitbesteed aan een externe advocaat. De zaak loopt nog.
 5. dossier [x].05: de Stichting voor vrouwen met Siliconenimplantaties heeft een procedure tegen IGZ verloren. De rechter heeft de vordering van de stichting tot het verbod van het gebruik van siliconenimplantaten afgewezen. De externe advocaat had in februari 2015 namens 182 slachtoffers een stuitingbrief aan IGZ gezonden, maar hij zag vooralsnog geen aanleiding om in dit traject verdere acties te ondernemen.
- 2.8 In haar brieven van 8 september 2016 en 6 november 2016 heeft Consument haar klachten nog eens samengevat en toegelicht. Consument bevestigt in die brieven dat er uitstekende contacten zijn met de externe advocaten. Het doel dat Consument voor ogen heeft is een adequate en efficiënte wijze van behandeling van haar (letsel-schade)zaak. Voor de geclaimde reiskosten heeft de rechtsbijstanduitvoerder inmiddels een aanvullende vergoeding verleend, waarmee dit punt is opgelost.
- 2.9 In de toepasselijke Voorwaarden Rechtsbijstand 2-08 2006 is, voor zover van belang, het volgende bepaald:
- Artikel 2 Hoe doet u een beroep op de polis?**
[...]
- 2.4 Behandeling van uw zaak**
De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van ARAG. Deze treedt namens u op tegenover de betrokken personen en instanties en onderhandelt met de tegenpartij. Zonodig voert hij of zij voor u een gerechtelijke procedure.
In twee gevallen kunt u zelf een advocaat aanwijzen zoals in artikel 60 Wet Toezicht Verzekeringsbedrijf is bepaald:
1. Wanneer aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige wordt verzocht uw belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen, heeft u het recht deze advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige zelf te kiezen;

- In de praktijk schakelt ARAG alleen een advocaat namens u in als er een procedure gevoerd moet worden waarvoor vertegenwoordiging door een advocaat (procureur) verplicht is.*
2. Als zowel u als uw tegenpartij aanspraak heeft op rechtsbijstand van ARAG (belangen-conflict).

De vrije advocaatkeuze is thans geregeld in artikel 4:67 Wet op het financieel toezicht (Wft):

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.

2. [...].

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert overdracht van de behandeling van alle dossiers aan een advocaat van haar keuze, zonder door de rechtsbijstanduitvoerder opgelegde beperkingen. De kosten van de in Frankrijk gevoerde procedure, die zonder haar toestemming is gevoerd, mogen niet meetellen bij de toepassing van het kostenmaximum.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De rechtsbijstanduitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en Verzekeraar is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Kern van de zaak is een onwerkbaar situatie met de rechtsbijstanduitvoerder. Afspraken worden niet nagekomen, vragen worden niet beantwoord, e-mails worden genegeerd, er zijn juridische stappen genomen zonder toestemming van Consument, zaken worden niet of te laat overgedragen aan externe advocaten en informatie wordt niet verstrekt of is onjuist of onvoldoende.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 De rechtsbijstanduitvoerder heeft, mede namens Verzekeraar, de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument betreft de vraag of de rechtsbijstanduitvoerder bij de behandeling van het verzoek om rechtsbijstand van Consument in haar vorderingen tot vergoeding van de (letsel)schade die is ontstaan als gevolg van de vermeende onjuiste medische behandelingen is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en zo ja, of daaruit schade voor Consument is voortgevloeid. Voorop staat dat het op de weg van Consument ligt om te stellen, en bij gemotiveerde betwisting ook om te bewijzen, dat de rechtsbijstanduitvoerder is tekortgeschoten en - indien dat het geval is - dat zij daardoor schade heeft geleden. Het is ook aan Consument om die schade met voldoende concrete gegevens te onderbouwen.
- 4.2 Consument heeft in de klachtuiting en in de overige gevoerde correspondentie onvoldoende onderbouwd dat de rechtsbijstanduitvoerder niet heeft gehandeld overeenkomstig de eisen die kunnen worden gesteld aan een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. De behandeling van het merendeel van de dossiers is uitbesteed aan externe advocaten en Consument heeft bevestigd dat de contacten met die advocaten naar wens verlopen. Zij heeft geen klachten over de aanpak of werkwijze van die rechtshulpverleners. De rechtsbijstanduitvoerder ontkent gemotiveerd dat in de opdrachten aan de advocaten onterechte beperkingen zijn opgelegd. De advocaten hebben zich daarover ook niet beklagd. Voor zover juridische procedures tegen enkele genoemde partijen zijn aangehouden, is dat op advies van de behandelend advocaat gebeurd. In één zaak voert de advocaat nog schikkingsonderhandelingen met de wederpartij. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat bij een andere aanpak van die zaken een gunstiger financieel resultaat was behaald. De rechtsbijstanduitvoerder heeft erkend dat op enkele momenten de communicatie met Consument niet correct is verlopen, maar heeft daarvoor excuses aangeboden die door Consument zijn geaccepteerd. Bovendien is niet gebleken dat Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. Op dit moment fungeert één medewerker van de rechtsbijstanduitvoerder als contactpersoon voor Consument in alle zaken.
- 4.3 De rechtsbijstanduitvoerder heeft erkend dat zonder voorafgaande instemming van Consument met de inhoud daarvan in Frankrijk een dagvaarding is uitgebracht. Hij heeft hiervoor verontschuldigen aangeboden. Consument heeft echter niet voldoende gemotiveerd gesteld dat zij deze procedure niet wilde, dan wel het niet eens was met de inhoud van de dagvaarding. Daarmee is niet komen vast te staan dat uit de fout van de rechtsbijstanduitvoerder schade voor Consument is voortgevloeid.
- 4.4 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Verzekeraar noch de rechtsbijstanduitvoerder treft een verwijt en ook overigens is de Commissie niet gebleken van een grond voor toewijzing van de vordering van Consument om, in afwijking van hetgeen daaromtrent in de verzekeringsvoorwaarden is bepaald, de behandeling van alle dossiers over te dragen aan een door Consument aan te wijzen advocaat en bepaalde externe kosten buiten beschouwing te laten voor het kostenmaximum.

Consument heeft terecht geconcludeerd dat in een periode van acht jaar nog geen concreet resultaat is bereikt, maar dat valt de rechtsbijstanduitvoerder niet toe te rekenen.

4.5 Al hetgeen Consument verder nog aan haar 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.