

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-163 (prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 september 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen Verzekeraar  
Datum uitspraak : 7 maart 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering – advocaatkosten – uitvoering rechtsbijstand. Op 2 maart 2015 heeft Consument een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een conflict met zijn werkgever. Op 26 februari 2015 was hem ontslag aangezegd en had de werkgever hem voorgesteld een beëindigingsovereenkomst te ondertekenen. Consument had op 27 februari 2015 een advocaat ingeschakeld ter behartiging van zijn belangen. De Commissie is van oordeel dat Verzekeraar op terechte gronden niet de kosten van de door Consument zonder toestemming van Verzekeraar ingeschakelde advocaat heeft vergoed voor zover die geen betrekking hebben op het voeren van de gerechtelijke procedures. Verzekeraar heeft voldoende onderbouwd dat de redelijke en noodzakelijke advocaatkosten voor het voeren van de gerechtelijke procedures zijn vergoed. De Commissie komt voorts tot het oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat Verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekerde rechtsbijstand door Consument na diens melding van het arbeidsconflict op 2 maart 2015 niet (tijdig) rechtsbijstand te verlenen. Vast staat immers dat Consument zich al liet bijstaan door een door hem zelf op 27 februari 2015 ingeschakelde advocaat. Verzekeraar heeft pas een (voorlopig) standpunt kunnen bepalen na ontvangst van de opgevraagde stukken en het telefonisch overleg met Consument op 9 maart 2015. Een juridisch conflict met Verzekeraar valt niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering van Consument. De advocaatkosten in verband met het geschil over de vergoeding van de ingediende declaraties zijn derhalve niet gedekt. Consument vordert tevens betaling van een bedrag van €2.500,00 wegens de extra inspanningen door de wijze van behandeling door Verzekeraar van zijn verzoek om rechtsbijstand. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument ongemak heeft ervaren door het standpunt van Verzekeraar dat niet alle werkzaamheden van de door Consument ingeschakelde advocaat zouden worden vergoed en dat de declaraties achteraf zouden worden beoordeeld. Dat brengt echter niet op voorhand mee, dat Verzekeraar zonder meer gehouden is tot financiële compensatie. Eén uitgangspunt van het Nederlandse rechtssysteem is dat een ieder in beginsel zijn eigen schade draagt, tenzij er gronden zijn om de schade op de veroorzaker te verhalen. Alleen wanneer de omvang van de schade voldoende is komen vast te staan en tevens is aangetoond dat de schade het gevolg is van de tekortkoming van de wederpartij bestaat voldoende rechtsgrond om die schade te kunnen verhalen. Daarvan is in dit geval geen sprake. Verzekeraar is in de uitvoering van de rechtsbijstand niet tekort geschoten en de omvang van de geclaimde eigen schade van Consument is niet onderbouwd. De vordering van Consument wordt afgewezen.

## 1. Procesverloop

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

- Het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met begeleidende brief d.d. 1 september 2015;
- De door Consument op 4 september 2015 ingezonden stukken;
- Het verweerschrift van Verzekeraar d.d. 3 november 2015;
- De repliek van Consument d.d. 18 november 2015;
- De dupliek van Verzekeraar d.d. 3 december 2015;
- Het antwoord daarop van Consument d.d. 22 december 2015;
- De brief van Verzekeraar d.d. 24 februari 2016;
- De reactie daarop van Consument d.d. 14 maart 2016;
- De nadere toelichting van Verzekeraar d.d. 14 oktober 2016;
- De reactie daarop van Consument d.d. 30 oktober 2016, die op 30 november 2016 ter informatie en afhandeling aan Verzekeraar is doorgezonden;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies d.d. 7 juli 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

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 2 maart 2015 heeft Consument een beroep gedaan op zijn rechtsbijstand-verzekering in verband met een conflict met zijn werkgever. Op 26 februari 2015 was hem ontslag aangezegd en had de werkgever hem voorgesteld een beëindigings-overeenkomst te ondertekenen. Consument had op 27 februari 2015 een advocaat ingeschakeld ter behartiging van zijn belangen. Na het verzoek van Verzekeraar d.d. 6 maart 2015 om contact op te nemen, heeft op 9 maart 2015 telefonisch overleg plaatsgevonden en zijn Verzekeraar de door hem gevraagde stukken verstrekt. Op 11 maart 2015 heeft Verzekeraar bevestigd dat alleen de advocaatkosten zouden worden vergoed vanaf het moment van opstarten van een gerechtelijke procedure.
- 2.2 Op 13 maart 2015 heeft de werkgever een ontbindingsverzoek ingediend bij de rechtbank. Verzekeraar heeft op 2 april 2015 opdracht verstrekt aan de reeds door Consument ingeschakelde advocaat om de behandeling van de zaak over te nemen. In de opdrachtbrief aan de advocaat is onder andere het volgende vermeld:  
*In dit dossier is een kostenmaximum van €60.000,00 van toepassing. Dit houdt in dat het totaal van alle externe kosten zoals uw honorarium, expertisekosten, griffierechten, proces-kosten etc. tot maximaal deze limiet zullen worden vergoed.*  
In een brief van Verzekeraar d.d. 2 april 2015 is Consument in gelijke zin geïnformeerd over de hoogte van het kostenmaximum.

- 2.3 In een separate brief van 2 april 2015 aan Consument waarin de opdracht aan de advocaat werd bevestigd, was onder andere vermeld dat Verzekeraar de kosten van het voeren van de procedure, waaronder het honorarium van de advocaat, expertisekosten, griffierechten en proceskosten, zou vergoeden overeenkomstig de geldende verzekeringsvoorwaarden en met inachtneming van het kostenmaximum. Voor zover de advocaat meer kosten in rekening zou brengen dan Verzekeraar zou vergoeden of als de advocaat meer werkzaamheden zou verrichten dan waarvoor Verzekeraar hem opdracht had gegeven, zouden de extra kosten voor rekening van Consument zijn.
- 2.4 Verzekeraar is er niet in geslaagd met de advocaat van Consument een tariefafpraak te maken. De declaraties zijn achteraf beoordeeld op redelijkheid en noodzakelijkheid. De advocaat is hiervan in kennis gesteld op 10, 13 en 15 april 2015.
- 2.5 Op 13 april 2015 heeft een zitting in kort geding plaatsgevonden bij de Rechtbank [Provincie], locatie [plaats]. De arbeidsovereenkomst is door de kantonrechter ontbonden per 1 juli 2015. Op 24 april 2015 is een vaststellings-overeenkomst ondertekend, waarbij Consument een vergoeding door zijn werkgever is toegekend van €7.500,00 voor juridische kosten (€9.075,00 incl. BTW). De advocaat heeft diezelfde dag zijn declaraties bij Verzekeraar ingediend.
- 2.6 Verzekeraar heeft de declaraties van de advocaat van Consument vergoed met betrekking tot de door hem verrichte werkzaamheden vanaf 13 maart 2015. Op die datum is de advocaat begonnen met het opstellen van de dagvaarding, waarmee de procedure van start is gegaan.
- 2.7 Tijdens de klachtprocedure heeft Verzekeraar zich alsnog bereid verklaard een aanvullende vergoeding toe te kennen van €519,45 voor de gedeclareerde 1,5 uur in verband met studie en onderzoekwerk.  
Verzekeraar was aanvankelijk van mening dat deze kosten waren verdisconteerd in het uurtarief van €265,00 (excl. kantoorkosten en BTW).
- 2.8 In de volgens Verzekeraar van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden 'DAS voor Particulieren', model 03-2014, is - voor zover van belang - het volgende bepaald:  
**3. Wat is rechtsbijstand?**  
*a. Op grond van uw verzekering krijgt u van DAS juridische hulp. Het uitgangspunt hierbij is dat u deze krijgt van juridisch specialisten die in dienst zijn van DAS. [...]*  
*b. [...]*  
*c. Als het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren, mag u zelf een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van DAS die procedure voor u voeren, maar als u dat wilt, mag u ook een andere rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener.  
[...]*

### **11. In welke gevallen krijgt u geen hulp van DAS?**

*In de volgende gevallen krijgt u geen hulp van DAS:*

[...]

*o. Hebt u een conflict met DAS, bijvoorbeeld over een voor u nadelige uitleg van deze polisvoorwaarden of over onze juridische dienstverlening? Dan krijgt u geen hulp van DAS via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter u uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt DAS achteraf de kosten van rechtsbijstand die u hebt gemaakt, tot maximaal het verzekerde bedrag (het externe kostenmaximum). Dit doen wij voor zover deze kosten noodzakelijk en redelijk waren.*

In artikel 15 zijn bepalingen opgenomen voor het zelf kiezen van een rechtshulp-verlener. Volgens artikel 16 betaalt Verzekeraar voor een arbeidsrechtelijke procedure waarvoor geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt en waarvoor op verzoek van verzekerde een externe rechtshulpverlener is ingeschakeld een maximumvergoeding voor de behandelkosten van de externe rechtshulpverlener van 2.500 euro.

### **17. Wanneer moet u een eigen risico betalen aan DAS?**

*U moet een eigen risico betalen als u wilt dat DAS een externe rechtshulpverlener inschakelt om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Dat hoeft niet, als het volgens de wet- en regelgeving verplicht is om voor die procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging).*

### **20. Is er volgens u een fout gemaakt bij de behandeling van uw conflict?**

a. [...]

c. *De kosten die u maakt in uw actie(s) tegen DAS komen in beginsel voor uw eigen rekening (zie ook artikel 11 lid o van deze polisvoorwaarden).*

- 2.9 Volgens het door Consument met zijn brief d.d. 18 november 2015 overgelegde polisblad d.d. 13 januari 2015 zijn voor de rechtsbijstandverzekering vanaf 1 januari 2014 van toepassing de DAS Algemene voorwaarden 01-2014, de voorwaarden DAS Rechtsbijstandverzekering particulier 12114/0312 en clause DAS08 Verzekerde Modules (plus). Volgens deze voorwaarden komt per procedure een bedrag van ten hoogste €2.500,00 (€3.025,00 incl. BTW) aan advocaatkosten voor vergoeding in aanmerking en geldt een kostenmaximum van €60.000,00 en per procedure een eigen risico van €250,00.

## **3. Vordering en verweer**

### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog een aanvullende vergoeding verleent voor advocaatkosten en voor de eigen inspanningen van Consument. De vordering is als volgt gespecificeerd:

Totaalbedrag declaraties advocaat	€26.417,42
Af: vergoeding door werkgever	-9.075,00
Af: reeds door Verzekeraar betaald	<u>-12.636,17</u>
	€ 4.706,25
Declaratie advocaat voor rechtsbijstand i.v.m. de problematiek met Verzekeraar	1.178,40

Eigen inspanningen Consument	<u>2.500,00</u>
Totaal	€ 8.384,65

Met de brief van Consument d.d. 18 november 2015 is de vordering verhoogd met de extra uren die de assurantietussenpersoon van Consument aan de zaak heeft besteed, een bedrag van €1.656,25 excl. BTW. De tussenpersoon heeft deze kosten niet bij Consument in rekening gebracht.

#### *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 verplichtingen uit de overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Consument voert hiertoe het volgende aan.
- Verzekeraar heeft niet adequaat gehandeld na de melding van het juridisch conflict met de werkgever op 2 maart 2015.
  - Op grond van de verzekeringsvoorwaarden is Verzekeraar gehouden de externe kosten (advocaatkosten) te vergoeden tot het in de polis genoemde maximum van €60.000,00.
  - Vanwege de problemen met betrekking tot de hoogte van de advocaatkosten heeft de advocaat extra werkzaamheden verricht die eveneens voor vergoeding in aanmerking dienen te komen, evenals de door Consument zelf geïnvesteerde tijd. Ook de assurantietussenpersoon heeft extra inspanningen verricht om Verzekeraar te bewegen tot een adequate reactie op de melding van het conflict en op het verzoek van Consument om uitbesteding van de behandeling aan de door hem ingeschakelde advocaat.

#### *Verweer Verzekeraar*

- 3.3 Verzekeraar heeft kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument had op 27 februari 2015, de dag nadat hem ontslag was aangezegd, zelf al, zonder toestemming van Verzekeraar, een advocaat ingeschakeld. Verzekeraar vergoedt alleen de kosten vanaf de aanvang van de gerechtelijke procedure.
  - Bij het nakomen van de aan Consument gedane toezegging om contact op te nemen met de advocaat voor het maken van afspraken over de kosten van rechtsbijstandverlening in de gerechtelijke procedure is vertraging opgetreden. Daarvoor heeft Verzekeraar excuses aangeboden.
  - Voor de beoordeling van de vergoeding van de kosten van rechtsbijstand is niet het juiste criterium aangelegd. Op grond van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden was de vergoeding beperkt tot een bedrag van €2.500,00 (excl. BTW) per procedure. Aangezien in deze zaak twee procedures zijn gevoerd (een ontbindingsprocedure en een kort gedingprocedure) had Consument maximaal aanspraak kunnen maken op een bedrag van €5.000,00 (excl. BTW). Consument mocht er redelijkerwijs niet op vertrouwen dat de advocaatkosten zouden worden vergoed tot het polismaximum van €60.000,00. Verzekeraar ziet af van terugvordering van het teveel betaalde bedrag.

- De door de werkgever betaalde vergoeding van €9.075,00 was door de advocaat niet in mindering gebracht op zijn declaratie. Verzekeraar heeft dit bedrag verrekend.
- De door de advocaat bestede uren voor de discussie met Verzekeraar over de declaraties komen volgens de verzekeringsvoorwaarden niet voor vergoeding in aanmerking. Dat geldt ook voor de vordering van Consument met betrekking tot de door hem zelf verrichte inspanningen.
- De kosten van de assurantietussenpersoon komen evenmin voor vergoeding in aanmerking. De verzekeringsovereenkomst biedt daarvoor geen grondslag.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De klacht van Consument betreft de vraag of Verzekeraar bij de behandeling van de claim op de rechtsbijstandverzekering van Consument tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst en zo ja, of Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De vraag of sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst zal primair beoordeeld moeten worden op basis van de gesloten overeenkomst van rechtsbijstandverzekering en de op die verzekering van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden.
- 4.2 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. De kwestie betreft mede de gevolgen voor de polisdekking van de beslissing van Consument om zich door een advocaat te laten bijstaan in de buitengerechtelijke fase. Volgens de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden wordt een voorkeuradvocaat ingeschakeld als het nodig is om namens verzekerde een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Op grond van deze polisbepaling is de Commissie van oordeel dat Verzekeraar op terechte gronden niet de kosten van de door Consument zonder toestemming van Verzekeraar ingeschakelde advocaat heeft vergoed voor zover die geen betrekking hebben op het voeren van de gerechtelijke procedures.
- 4.3 Volgens de verzekeringsvoorwaarden vergoedt Verzekeraar alleen de redelijke en noodzakelijke kosten. Naar het oordeel van de Commissie heeft Verzekeraar voldoende onderbouwd dat met betaling van een bedrag van €13.155,62 (€12.636,17 + €519,45) en rekening houdend met de door de werkgever toegekende vergoeding voor juridische kosten van €9.075,00 de redelijke en noodzakelijke advocaatkosten voor het voeren van de gerechtelijke procedures zijn vergoed.
- 4.4 De Commissie komt voorts tot het oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat Verzekeraar tekort is geschoten in de uitvoering van de verzekerde rechtsbijstand door Consument na diens melding van het arbeidsconflict op 2 maart 2015 niet (tijdig) rechtsbijstand te verlenen. Vast staat immers dat Consument zich al liet bijstaan door een door hem zelf op 27 februari 2015 ingeschakelde advocaat.

Verzekeraar heeft pas een (voorlopig) standpunt kunnen bepalen na ontvangst van de opgevraagde stukken en het telefonisch overleg met Consument op 9 maart 2015.

- 4.5 Een juridisch conflict met Verzekeraar valt niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering van Consument. De advocaatkosten in verband met het geschil over de vergoeding van de ingediende declaraties zijn derhalve niet gedekt. Hetzelfde geldt voor de kosten van de tussenpersoon van Consument. Deze zijn bovendien niet ten laste van Consument gekomen.
- 4.6 Ten aanzien van de vordering van Consument tot betaling door Verzekeraar van een bedrag van €2.500,00 wegens de extra inspanningen door de wijze van behandeling door Verzekeraar van het verzoek om rechtsbijstand oordeelt de Commissie als volgt. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument ongemak heeft ervaren door het standpunt van Verzekeraar dat niet alle werkzaamheden van de door Consument ingeschakelde advocaat zouden worden vergoed en dat de declaraties achteraf zouden worden beoordeeld. Dat brengt echter niet op voorhand mee, dat Verzekeraar zonder meer gehouden is tot financiële compensatie. Eén uitgangspunt van het Nederlandse rechtssysteem is dat een ieder in beginsel zijn eigen schade draagt, tenzij er gronden zijn om de schade op de veroorzaker te verhalen. Alleen wanneer de omvang van de schade voldoende is komen vast te staan en tevens is aangetoond dat de schade het gevolg is van de tekortkoming van de wederpartij bestaat voldoende rechtsgrond om die schade te kunnen verhalen. Daarvan is in dit geval geen sprake. Verzekeraar is in de uitvoering van de rechtsbijstand niet tekort geschoten en de omvang van de geclaimde eigen schade van Consument is niet onderbouwd.
- 4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, wordt de vordering van Consument afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal derhalve 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](http://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.*