

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-605 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)

Klacht ontvangen op : 19 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. hierna 'Uitvoerder'
Datum uitspraak : 12 september 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Het dispuut waarvoor consument een rechtsbijstandsverzoek heeft ingediend, valt onder de dekking van de verzekering. Ten tijde van het verzoek bestond voor uitvoerder geen verplichting tot uitbesteding. Uitvoerder heeft gehandeld conform de polisvoorwaarden en heeft consument daarover voorgelicht. Consument heeft haar eigen route bepaald door zelf een advocaat in te schakelen nog voor uitvoerder zich inhoudelijk had uitgesproken. Dat stond haar vrij, maar dit schept geen aanvullend vergoedingsrecht. Ook de kosten die consument heeft moeten maken in de vergoedingsdiscussie met uitvoerder komen niet voor vergoeding in aanmerking. Van een beperking van de dekkingsomvang door uitvoerder is geen sprake. Het staat uitvoerder vrij met een externe advocaat prijsafspraken te maken. Het is de advocaat van consument die daarmee heeft ingestemd. De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken ingediend door Consument bij brief van 1 december 2015;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument van 12 januari 2016;
- de dupliek van Uitvoerder van 3 februari 2016;
- de aanvullende stukken toegezonden door Consument op 12 februari 2016;
- de nadere uitlating van Consument van 15 februari 2016;
- de nadere uitlating van Uitvoerder van 29 februari 2016;
- de aanvullende reactie van Consument van 13 maart 2016;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 augustus 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De heer [naam echtgenoot] heeft sinds 2001 een rechtsbijstandsverzekering bij Reaal Schadeverzekeringen N.V. (h.o.d.n. Proteq, hierna: de verzekeraar).

De verzekering wordt geadministreerd onder polisnummer [nummer]. Consument is (evenals de heer [naam echtgenoot]) verzekerde onder deze verzekering.

2.2 Op 1 februari 2015 heeft Consument een gewijzigd polisblad ontvangen. Blijkens het polisblad zijn op de verzekeringsovereenkomst de Algemene Voorwaarden RB.A.08.06 van toepassing, alsmede de bijzondere voorwaarden, te weten de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering (RBA.08.06) en de Speciale Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering (RBS.08.06).

2.3 Blijkens de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering is de uitvoering van de polis overgedragen aan Uitvoerder. In deze voorwaarden is voorts bepaald, voor zover relevant:

RBA 3 Gebeurtenis en behoefte aan rechtsbijstand

1. Onder gebeurtenis wordt verstaan het voorval dat aanleiding is voor een juridisch geschil waardoor voor verzekerde behoefte aan rechtsbijstand ontstaat. Een juridisch geschil wordt geacht te zijn ontstaan op het moment dat voor het eerste en belangentegenstelling met de wederpartij bestaat.

RBA 5 Omschrijving van de dekking

1. Deze verzekering dekt:
 - a. Het verlenen van rechtsbijstand, waarbij de juridische belangen van verzekerde in een juridisch geschil worden behartigd;
 - b. Het geven van juridische adviezen;
 - c. Het vergoeden of voorschieten van de onder a. en b. verbonden kosten van rechtsbijstand of van juridisch advies;
2. De toepasselijke Speciale Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering bepalen nader de omvang van de dekking.

RBA 6 Verlenen van rechtsbijstand

1. De aangemelde zaken worden behandeld door de eigen medewerkers, waaronder mede begrepen advocaten die in dienstbetrekking staan tot zal daarbij altijd, voorzover mogelijk, in eerste instantie een regeling in der minne nastreven.
2. Indien een procedure in rechte gevoerd moet worden, zal DAS voorzover mogelijk, zelf de bijstand verlenen.
3. DAS zal de rechtsbijstand (blijven) verlenen voorzover naar de mening van DAS een redelijke kans bestaat het beoogde resultaat te bereiken. Indien succes in redelijkheid niet te verwachten is, zal DAS dit gemotiveerd meedelen aan de verzekerde.
4. DAS is gerechtigd in plaats van (verdere) rechtsbijstand te verlenen, de verzekerde een bedrag aan te bieden ter grootte van het financieel belang. De rechten die ter zake deze gebeurtenis voor de verzekerde voortvloeien uit de verzekering, komen na betaling van het bedrag te vervallen (afkoop).

RBA 7 Uitbesteding van rechtsbijstandverlening aan advocaten en andere rechtens bevoegde deskundige

1. Indien ingevolge de voorwaarden of naar de mening van DAS een zaak aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige buiten DAS uitbesteed moet worden, heeft de verzekerde het recht deze naar eigen keuze aan te wijzen. Heeft verzekerde geen voorkeur, dan geeft DAS opdracht aan een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige van zijn keuze.
2. Uitsluitend DAS heeft de bevoegdheid om namens de verzekerde de opdracht aan de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige te verstrekken.
6. Alvorens tot het aanwenden van rechtsmiddelen over te gaan of werkzaamheden buiten de door DAS verstrekte opdracht te verrichten dient de advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige toestemming te hebben van DAS.

RBA 16 Geschillen over de behandeling door DAS

Gedraglijn bij verschil van mening tussen DAS en verzekerde over de regeling van het geschil waarvoor een beroep op deze verzekering is gedaan

De verzekerde kan een beroep doen op de onderstaande geschillenregeling als hij het niet eens is met de mededeling van DAS, dat ingevolge artikel RBA 6, lid 3 van deze voorwaarden geen redelijke kans aanwezig is het beoogde resultaat te bereiken of als hij het niet eens is met de wijze van juridische aanpak van de zaak. De verzekerde dient in dat geval schriftelijk aan DAS op basis van voor DAS bekende feiten en omstandigheden te motiveren waarom hij het niet eens is met DAS.

De geschillenregeling omvat het volgende:

- a. DAS verzoekt een in Nederland ingeschreven advocaat, voorzover deze niet in dienstbetrekking staat van DAS, advies uit te brengen over de vraag of een verdere behandeling van de zaak een redelijke kans heeft het beoogde resultaat te bereiken, dan wel of de juridische aanpak van de zaak al dan niet de juiste is. De advocaat betreft hierbij de standpunten van zowel DAS als de verzekerde;
- b. De verzekerde heeft hierbij het recht van vrije advocatenkeuze. Indien verzekerde geen advocaat van eigen keuze heeft, overlegt DAS met de verzekerde welke advocaat gevraagd zal worden het juridische advies uit te brengen;
- c. DAS draagt zorg voor het toezenden van het dossier aan de gekozen advocaat, teneinde hem in staat te stellen het juridisch advies uit te brengen;
- d. Het uitgebrachte advies is voor DAS bindend;
- e. DAS betaalt de kosten van dit juridisch advies;
- f. Deelt de advocaat de mening van verzekerde, dan kan DAS de zaak volgens het uitgebrachte advies verder behandelen. Behandelt DAS verder niet zelf, dan heeft verzekerde de vrije keuze wie de zaak verder volgens het uitgebrachte advies zal behandelen. De in het kader van deze geschillenregeling ingeschakelde advocaat of een kantoorgenoot van hem mag de zaak verder niet behandelen. DAS verstrekt voor de verdere behandeling schriftelijk opdracht;
- g. Deelt de advocaat de mening van DAS, dan kan de verzekerde de zaak tot zich trekken en op eigen kosten voortzetten. Indien uit de definitieve uitslag van de zaak – die verzekerde verplicht is binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan DAS te zenden – blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, zal DAS alsnog de gemaakte kosten, zoals genoemd in artikel RBA 9 van deze voorwaarden, vergoeden. Indien het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal DAS deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden;
- h. De verzekerde kan geen beroep doen op de geschillenregeling als met goedkeuring van verzekerde door DAS reeds een advocaat, voorzover deze niet in dienstbetrekking staat van DAS, of andere rechtens bevoegde deskundige, is ingeschakeld voor de behandeling van de zaak of een advocaat reeds een advies in het kader van de geschillenregeling heeft uitgebracht.

- 2.4 Consument is verwickeld geraakt in een geschil over een huurovereenkomst voor de ligplaats van een woonboot. Bij brief van 10 februari 2015 is Consument aangesproken door de advocaat van de wederpartij. Naar aanleiding van deze brief heeft Consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan. Uitvoerder heeft Consument hierover schriftelijk benaderd bij brief van 26 februari 2015. In deze brief heeft Uitvoerder aan Consument laten weten:

In deze brieft treft u wat algemene (dossier)gegevens aan, informeer ik u over de dekking van uw zaak en leest u welke informatie ik nog van u nodig heb.

Dekking is akkoord

Voor zover ik kan beoordelen op grond van de beschikbare informatie, biedt uw rechtsbijstandverzekering dekking voor de zaak die u heeft gemeld. Er is een dossier voor u aangelegd onder het nummer dat u boven aan deze mail vindt.

[...]

Plan van Aanpak: wat kunt u van ons verwachten?

Na ontvangst van onderstaande stukken zal ik uw juridische positie in deze gaan beoordelen. Afhankelijk van mijn beoordeling zal ik al dan niet met de advocaat van de familie [naam wederpartij] gaan corresponderen.

Wat heb ik nog van u nodig?

Graag vorm ik mij een optimaal beeld van de zaak die u gemeld heeft. Wilt u mij daarom alle stukken en informatie sturen die belangrijk zijn voor deze zaak? In elk geval ontvang ik van u graag (kopieën van):

- pagina 2 van de brief van [advocaat wederpartij];
- afschrift van de laatstelijk geldende huurovereenkomst tussen uw vader en [naam wederpartij];
- afschrift van op deze overeenkomst van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden en overige bepalingen;
- afschrift van tussen u en [naam wederpartij] gevoerde correspondentie over de wijziging van het gebruik van de boot in 2010
- afschriften van tussen u en [naam wederpartij] gevoerde correspondentie over de aanpassing van de huurovereenkomst en huurprijsaanpassing.

Deze stukken kunt u mij mailen dan wel per post sturen [...]. Stuur u mij de gevraagde informatie binnen veertien dagen toe? Zodra ik deze heb ontvangen, neem ik binnen enkele dagen contact met u op.

Hoe lang de behandeling van uw zaak duurt, is nog niet te zeggen

Helaas kan ik nog niet inschatten hoe lang de behandeling van uw zaak gaat duren. De ervaring met soortgelijke zaken leert dat dit erg kan verschillen en van veel factoren afhangt. Zodra ik iets meer kan zeggen over de verwachte duur van de behandeling, laat ik u dit weten. En natuurlijk houd ik u steeds van alle ontwikkelingen op de hoogte.

2.5 Op 3 maart 2015 hebben Uitvoerder en Consument telefonisch contact gehad. In dit gesprek heeft [naam medewerker I wederpartij] van de Uitvoerder Consument een juridische beoordeling gegeven.

2.6 Per e-mail van 9 maart 2015 (gedateerd 6 maart 2015) heeft Consument zich tot de verzekeraar gewend:

Op 23 februari heb ik na telefonisch contact met Proteq, aan DAS mijn geschil, over het huren van een ligplaats voor mijn woonark, met deze landeigenaar voorgelegd en vervolgens de gewenste stukken per e-mail aan DAS verstuurd. Ik heb geprobeerd [naam medewerker I wederpartij] op 26 februari te bereiken, na een berichtje van haar op mijn voicemail. Zij was helaas niet meer aanwezig. Ik zou de volgende dag een waarnemer kunnen spreken. Er bleek echter geen waarnemer te zijn en [naam medewerker I wederpartij] zou pas op dinsdag 3 maart weer te bereiken zijn. Ik besprak met haar secretaresse zelf te voorzien in een verzoek om uitstel van mijn reactie bij [naam advocaat wederpartij]. [naam medewerker I wederpartij] gaf op 3 maart geen blijk notitie genomen te hebben van de door [naam advocaat wederpartij] gestelde termijn voor een reactie, maar was achteraf van mening dat niet reageren in juridische zin een gepaste reactie was. Het zou betekenen niet akkoord gaan met de aangekondigde ontruiming.

Ik heb in dit telefoongesprek met [naam medewerker I wederpartij], haar juridisch oordeel gekregen over mijn geschil. Zij meent dat er geen rechtsgrond is voor mijn belang en adviseert mij mediation. Hierbij zou ik evengoed geen huurcontract kunnen afdwingen en afhankelijk zijn van de condities die de landeigenaar stelt. Een extern jurist zou een gepast huurbedrag kunnen vaststellen bij onverenigbaarheid. Ik heb aangegeven dat, door mij voorgestelde mediation, in de jaren van gesprekken en correspondentie over het geschil, door de landeigenaar is afgewezen. Ik heb geen informatie gekregen over een procedure die in dat geval voorziet.

Ik heb met [naam medewerker 1 wederpartij] mijn voorkeur besproken om gebruik te maken van een in soortgelijke geschillen gespecialiseerde advocaat, maar dit gesprek gaf mij geen zicht op wat me dan te doen staat. [naam medewerker 1 wederpartij] heeft mij uiteindelijk verwezen naar haar teamleider [naam medewerker 2 wederpartij] met wie ik op 4 maart telefonisch contact heb gehad.

[naam medewerker 2 wederpartij] heeft mij opnieuw de procedure geschetst van bemiddeling. Hij heeft gerefereerd aan het niet kunnen afdwingen van een huurovereenkomst en de ruimte die de landeigenaar daarmee zou hebben om zijn voorwaarden op te leggen, voordat dit in juridische zin als het misbruiken van zijn eigendom en als niet redelijk wordt erkend.

Er staat in dit geschil voor mij een groot economisch belang op het spel. Ik vind dat de opstelling van DAS mijn kwetsbare positie niet ten goede komt. Ik ben van mening dat er meer in dit geschil voor mij te bereiken zou zijn dan mij door DAS is voorgehouden en heb geen vertrouwen in het behartigen van mijn belang door DAS met het voorgestelde ongewisse traject.

De stukken die mij gevraagd zijn om op te sturen vormen naar mijn oordeel een zeer beperkte basis om een oordeel over mijn positie op te baseren. Ik zou graag gezien hebben dat een jurist, die mij rechtsbijstand gaat verlenen, met mij bespreekt wat mijn verwachtingen zijn en de relevantie beoordeelt van feiten en documenten die in mijn bezit zijn, waarop mijn verwachtingen zijn gebaseerd. Ik verwacht ook informatie waarop naar het oordeel van een jurist een onderhandelingspositie van mij gebaseerd zou kunnen zijn. Er is juridische specialisatie op dit terrein in een vergelijkbare situatie ingezet bij dezelfde landeigenaar met een gunstig resultaat, waarbij belangen van beide partijen op redelijke en billijke wijze gerespecteerd zijn.

In afwachting van uw reactie op mijn verzoek om in deze bijzondere situatie een gespecialiseerde advocaat te mogen inschakelen [...]

- 2.7** Op 16 maart 2015 heeft Consument Uitvoerder een e-mail gestuurd met als onderwerp “verzoek eigen advocaat keuze”. Bijlage bij deze e-mail was een document getiteld “mail aan Proteq vrije keuze advocaat 6 maart.doc”. In de e-mail was vermeld:

Bijgaand vindt u mijn bezwaar over de gang van zaken bij het geschil dat ik bij DAS heb gemeld op 24-02-2015. Ik heb deze brief eerder verstuurd naar Proteq, door wie ik zojuist in een telefonisch contact verwezen ben naar DAS. Ik verzoek om instemming bij beoordeling van mijn verzoek.

- 2.8** Op 30 maart 2015 heeft advocaat mr. [naam advocaat Consument] aan Consument een factuur gestuurd “voor rechtsbijstand in de periode 25 februari tot en met 18 maart 2015”. Uit de specificatie blijkt dat mr. [naam advocaat Consument] onder meer tijd heeft besteed aan bestudering van het dossier, contacten met Consument en met de wederpartij en schriftelijke advisering. Op basis van deze nota dient Consument een bedrag van EUR 1.900 te voldoen (EUR 1.570,25 excl. BTW).

- 2.9** Bij brief van 2 april 2015 heeft Uitvoerder aan Consument laten weten:

Op 3 maart heb ik uw verzoek om rechtsbijstand inhoudelijk met u besproken. Wat u in dit gesprek te kennen gaf, was dat u zich wilde laten bijstaan door een externe advocaat (gespecialiseerd in woonbootzaken), één en ander op kosten van DAS. Ik heb u in reactie hierop te kennen gegeven dat het uitgangspunt van uw rechtsbijstandverzekering is dat de rechtshulp wordt verleend door onze eigen juridische specialisten.

Als er in een zaak uiteindelijk een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden, heeft u als verzekerde de keuze; u kunt dan in de procedure bijgestaan worden door een juridisch specialist van DAS of door een door u zelf gekozen advocaat. In dat laatste geval vergoedt DAS de redelijke en noodzakelijke kosten van deze advocaat, zoals ook in de polisvoorwaarden is vastgelegd. In alle gevallen geldt dat alleen DAS bevoegd is om opdrachten te geven aan een advocaat en dat de kosten worden vergoed tot aan het toepasselijk maximumbedrag voor externe kosten. Aangezien in de door u aangemelde kwestie nog geen sprake is van een gerechtelijke procedure heb ik u aangegeven dat DAS niet akkoord gaat met uitbesteding van uw kwestie aan de door u gewenste externe advocaat. Ik heb u aangegeven dat het u uiteraard vrij staat een advocaat naar eigen keuze in te schakelen, maar dat dit niet door DAS zal worden vergoed.

en

We hebben het nog kort gehad over de inhoudelijke kant van uw verzoek om rechtsbijstand. Ik heb u medegedeeld dat ik – op basis van de door u aangeleverde dossierstukken – geen juridische grondslag aanwezig achtte om verweer te voeren tegen de aangezegde opzegging van de huurovereenkomst (voor zover opzegging noodzakelijk is) en ontruiming van de ligplaats.

[...]

Ik heb u aangegeven dat we uiteraard kunnen trachten met (de advocaat van) de landeigenaar tot een vergelijk te komen, bijvoorbeeld door voor te stellen dat een deskundige een bindend advies gaat geven over een gangbare huurprijs of door mediation voor te stellen. U gaf mij hierop te kennen dat er in 2009 / 2010 al gesprekken zijn gevoerd en dat de landeigenaar uitsluitend intimideert en niet bereid is te schikken. Ik zie hier dan ook geen oplossing in.

U gaf mij te kennen dat u al een gesprek heeft gehad met de advocaat die u op kosten van DAS wenst in te schakelen. Deze heeft al gebeld met de advocaat van de landeigenaar. Wellicht komen de advocaten onderling tot een schikking. Op mijn vraag welke gronden uw advocaat dan aanwezig achtte om medewerking van de landeigenaren af te dwingen, gaf u mij te kennen dat de advocaat u had aangegeven dat er wellicht in onderling overleg uit kon worden gekomen. Ook deze zou geen juridische mogelijkheden zien.

Dat in eerdere procedures tegen de betreffende landeigenaren uiteindelijk schikkingen zijn getroffen, betekent uiteraard niet dat u dús een sterke zaak heeft. Partijen schikken om zoveel redenen.

en

Beroep op geschillenregeling

Voor zover u, na lezing van vorenstaande, nog een beroep wenst te doen op de geschillenregeling, verwijs ik u naar artikel 16 van de bijzondere polisvoorwaarden van uw rechtsbijstandverzekering. Hierin staat uitgelegd hoe dit in zijn werking gaat. Graag verneem ik van u of u een beroep op de Geschillenregeling wenst te doen.

2.10 Bij brief van 6 april 2015 heeft Consument gereageerd:

Hierbij bevestig ik de ontvangst van uw brief van 2 april jl. U heeft in deze brief uw juridisch inhoudelijk advies geformuleerd ten aanzien van het geschil, waarvoor ik bij DAS om rechtsbijstand heb verzocht, welk verzoek door u op 24 februari jl. is ontvangen. U geeft in uw brief ook het telefoongesprek weer van 3 maart waarin u mijn verzoek om rechtsbijstand inhoudelijk met mij heeft besproken. Ik kan mij voor een groot deel vinden in uw weergave van dit gesprek, echter in de hieronder overgenomen passage uit uw brief heeft u mijn woorden niet juist weergegeven.

De passage uit uw brief is de volgende:

"Ik heb u te kennen gegeven geen gronden aanwezig te achten, waarmee de landeigenaren kunnen worden verplicht met u een huurovereenkomst aan te gaan onder de door u gestelde voorwaarden. Verhuurders zijn vrij in de keuze van hun huurders. Ik heb u aangegeven dat we uiteraard kunnen trachten met (de advocaat van) de landeigenaar tot een vergelijk te komen, bijvoorbeeld door voor te stellen dat een deskundige een bindend advies gaat geven over een gangbare huurprijs of door mediation voor te stellen. U gaf mij hierop te kennen dat er in 2009 / 2010 al gesprekken zijn gevoerd en dat de landeigenaar uitsluitend intimideert en niet bereid is te schikken. U zag hier dan ook geen oplossing in. U gaf mij te kennen dat u al een gesprek heeft gehad met de advocaat die u op kosten van DAS wenst in te schakelen. Deze heeft al gebeld met de advocaat van de landeigenaar. Wellicht komen de advocaten onderling tot een schikking. Op mijn vraag welke gronden uw advocaat dan aanwezig achtte om medewerking van de landeigenaren af te dwingen, gaf u mij te kennen dat de advocaat u had aangegeven dat er wellicht in onderling overleg uit kon worden gekomen. Ook deze zou geen juridische mogelijkheden zien. Dat in eerdere procedures tegen de betreffende landeigenaren uiteindelijk schikkingen zijn getroffen, betekent uiteraard niet dat u dús een sterke zaak heeft. Partijen schikken om zoveel redenen."

Ik heb inderdaad te kennen gegeven al een oriënterend gesprek met een, in woonboot zaken gespecialiseerde, advocaat naar mijn keuze gevoerd te hebben. Deze had echter nog geen juridisch advies uitgebracht over boven genoemd geschil en ook geen overleg gehad met de advocaat van de landeigenaar. Ik heb met u wel gesproken over een overeenkomstig geschil van een andere woonbooteigenaar met dezelfde landeigenaar. De advocaat op wie in dit geschil een beroep is gedaan heeft de positie van de betrokken woonbooteigenaar sterker ingeschat, dan zoals u mijn positie schetste. Deze zaak is in comparitie geëindigd met een redelijke en billijke oplossing, die voor beide partijen bevredigend was. Ik heb dit geschil aangehaald in de context van mijn eerdere voorstellen tot mediation aan de landeigenaar, in 2009 en 2010, waarop deze niet heeft willen ingaan, zoals u ook in uw schrijven weergeeft.

In het telefoongesprek met u op 3 maart heb ik naar voren gebracht dat ik verwacht dat ook nu de landeigenaar niet zal willen ingaan op, de door u, in uw advies voorgestelde, mediation. Voor zover ik door de betrokken woonbooteigenaar geïnformeerd ben is redelijkheid en billijkheid de inzet geweest om tot een acceptabele huurprijs te komen en heeft de door hem ingeschakelde advocaat meer druk daartoe kunnen uitoefenen.

[...]

Tenslotte beëindigt u uw brief met een verwijzing naar de geschillenprocedure als ik daarop nog een beroep zou willen doen, na lezing van het vorenstaande in uw brief. U gaat in uw brief geheel voorbij aan mijn schrijven, waarin ik al een beroep op de geschillenprocedure heb gedaan en waarop ik op 17 maart van u een ontvangstbevestiging ontving. Ik heb vervolgens op 30 en 31 maart jl. telefonisch contact met u gezocht over het uitblijven van uw reactie en ben te woord gestaan door [naam medewerker 2 wederpartij], teamleider. Volgens hem kon ik ten laatste een reactie verwachten op 31 maart. Hij heeft mij bevestigd in mijn mening dat ik volgens de geschillenprocedure een externe advocaat kan vragen advies uit te brengen of de juridische aanpak van de zaak door DAS dé juiste is en dat daarbij een door u uitgebracht advies nodig is om dat te kunnen beoordelen. Ik ben inmiddels in afwachting van de acceptatie van een zodanig verzoek door de advocaat tot wie ik mij op 31 maart heb gericht. Ik zal gegevens van deze advocaat na een aanvaarding van mijn verzoek bij u bekend maken.

2.11 Per e-mail van 9 april 2015 heeft Consument aan Uitvoerder laten weten:

[naam advocaat second opinion] heeft ingestemd met mijn verzoek advies uit te brengen over de vraag of de juridische aanpak van mijn zaak door DAS al dan niet de juiste is. Ik verzoek u ter bevestiging mevrouw [naam advocaat second opinion] hiertoe opdracht te geven en haar mijn dossier toe te zenden.

2.12 In reactie daarop heeft Uitvoerder per e-mail van 10 april 2015 laten weten:

Ik ben thans nog in afwachting van uw schriftelijke motivering (op basis van de voor DAS bekende feiten en omstandigheden) waarom u het niet eens bent met mijn (juridische) standpunt. Na ontvangst van uw schriftelijke motivering zal ik – conform de uit de polisvoorwaarden voortvloeiende geschillenregeling – opdracht aan [naam advocaat second opinion] Advocatuur verstrekken.

2.13 Per e-mail van 11 april 2015 heeft Consument opnieuw gereageerd:

In mijn reactie van 10 april en eerder in mijn schrijven van 6 april, verwees ik naar mijn brief gedateerd 6 maart. Ik heb in deze brief mijn bezwaren kenbaar gemaakt tegen de juridische aanpak van mijn zaak.

[...]

Het lijkt mij onnodige hier een uitgebreidere opsomming te geven van argumenten waarmee, naar mijn oordeel, mijn belang in juridische zin beter te verdedigen is dan in uw advies naar voren komt. Daartoe meen ik een beroep te mogen doen op juridische deskundigheid. Ik vind daarvan geen bevestiging in uw advies en ben van mening dat de specifieke deskundigheid op het gebied van mijn (recreatieve woonboot) zaak ontbreekt of niet wordt ingezet.

Ik ben, nadat ik op 24 februari mijn zaak heb aangemeld bij DAS en de tijd die sindsdien zonder constructieve actie verstreken is, ook van mening dat mijn belang met een dergelijke vertraging niet gediend is geweest.

Ik hoop dat mijn motivering voor u voldoende is om mevrouw [naam advocaat second opinion] opdracht te geven om advies uit te brengen over de vraag of de juridische aanpak van mijn zaak door DAS al dan niet de juiste is.

2.14 Bij brief van 20 april 2015 heeft Uitvoerder opdracht verstrekt aan [naam advocaat second opinion] advies uit te brengen in het kader van de geschillenregeling.

2.15 Bij brief van 20 mei 2015 heeft [naam advocaat second opinion] het advies uitgebracht. [naam advocaat second opinion] concludeert in dit advies:

Op grond van de bovenstaande -juridische- feiten en omstandigheden ben ik van mening dat DAS bij het formuleren van haar standpunt uitgegaan is van een onjuiste analyse van de kwestie zowel feitelijk als juridisch:

1. DAS heeft de inhoud van de huurovereenkomst onjuist juridisch geïnterpreteerd door te stellen dat Schols geen huurovereenkomst met [naam wederpartij] heeft na het overlijden van haar vader;
2. DAS heeft in het verlengde van deze onjuiste duiding [Consument] onjuist over haar rechtspositie geïnformeerd;
3. DAS heeft [Consument] niet geïnformeerd haar juridische positie na opzegging van de huurovereenkomst en wat haar kansen in een eventuele procedure zijn. De stand van de jurisprudentie ten aanzien van de opzegging van de huurovereenkomst is niet in het advies opgenomen.

Ik acht, gezien de omstandigheden van het geval, de gewisselde correspondentie, het reeds gedane aanbod van € 1.800,00 en de bestendige jurisprudentie, de kansen van [Consument] op het continueren van de huurovereenkomst reëel.

Mede gezien het recente standpunt van het Hof Amsterdam, ben ik van mening dat het niet hoeft te komen tot een procedure. De wederpartij dient en kan op grond van de bovenstaande feiten en omstandigheden overtuigd worden van de redelijkheid van het standpunt van [Consument].

Het betreft echter wel een gespecialiseerd rechtsgebied en ik ben het dan ook met [Consument] eens dat inschakeling van een dergelijke gespecialiseerde rechtsbijstandverlener geboden is. DAS heeft zich wat dat betreft, met het door haar ingenomen standpunt, op dit punt gediskwalificeerd. Dat klemt te meer nu het standpunt van DAS lijkt te zijn gebaseerd op gebrek aan deskundigheid in deze kwestie.

Ter voorkoming van procedures en/of verlies van rechten ben ik van mening dat de zaak van [Consument] actief ter hand moet worden genomen door een rechtsbijstand verlener. In dergelijke zaken is het niet in het belang van partij [Consument] te wachten totdat een dagvaarding is uitgebracht.

2.16 Op 4 juni 2015 is er kennelijk telefonisch contact geweest tussen Consument en Uitvoerder ([naam medewerker 2 wederpartij]). In de telefoonnotitie van Uitvoerder is daarover het volgende vermeld:

Gebeld door cl.: obv advies advocaat kan zaak niet worden uitbesteed op kosten van DAS omdat advocaat aangeeft dat er niet geprocedeerd hoeft te worden. Zolang advocaat dat standpunt handhaaft, zijn er maar 2 mogelijkheden: ofwel DAS pakt zaak zelf weer op (andere behandelaar dan [naam medewerker 1 uitvoerder]) ofwel cl. Schakelt voor eigen rekening advocaat in. Cl. Vindt dat er nu wel zsm geprocedeerd moet worden en neemt dat zelf op met advocaat. Als advocaat dat zou zeggen, dan ligt de zaak voor DAS anders.

2.17 Bij brief van 8 juni 2015 heeft Uitvoerder Consument geïnformeerd:

In bovengenoemde kwestie is het in der minne niet tot een vergelijk gekomen. De wederpartij heeft onlangs aangegeven een gerechtelijke procedure voor te bereiden. U heeft aangegeven dat u zich in die procedure wil laten bijstaan door de heer [naam advocaat Consument]. Wij kunnen uw verzoek honoreren. In deze brief informeer ik u over de gevolgen van uw keuze.

Advocaat niet nodig

Omdat er voor het voeren van de hiervoor vermelde procedure geen verplichte procesvertegenwoordiging geldt, is het niet nodig dat er een advocaat wordt ingeschakeld. DAS kan deze procedure zelf voor u voeren. In dat geval hoeft geen overdracht van de zaak plaats te vinden, waardoor tijdverlies wordt voorkomen en waardoor er geen externe kosten worden gemaakt die ten laste komen van het op uw polis geldende externe kostenmaximum.

Uw keuze

U heeft echter aangegeven dat u gebruik wilt maken van het recht om een advocaat te kiezen. Vanzelfsprekend zal DAS deze wens honoreren.

Gevolgen van keuze

Wij bespraken de gevolgen indien u kiest voor behandeling door een advocaat van uw keuze.

Wat vergoedt DAS?

Allereerst is van belang dat de opdracht die wij aan uw advocaat verstrekken beperkt is tot uitsluitend het voeren van voornoemde procedure. DAS vergoedt deze kosten overeenkomstig de geldende polisvoorwaarden. Daarin is bepaald dat DAS uitsluitend de redelijke en noodzakelijke te maken kosten van rechtsbijstand betaalt. Ook is daarin aangegeven wat het maximumbedrag is dat DAS vergoedt. Uiteraard zullen wij de advocaat vooraf in onze opdrachtbrief informeren welke kosten door ons worden vergoed.

2.18 Per e-mail van 9 juni 2015 heeft Consument hierop gereageerd. Consument heeft Uitvoerder verzocht de zaak uit te besteden aan [naam advocaat Consument].

2.19 Per e-mail van 10 juni 2015 heeft Consument zich (opnieuw) tot de Uitvoerder gewend:

Hierbij refereer ik aan het telefoongesprek dat ik zojuist met u gevoerd heb, waarin u heeft bevestigd dat de werkzaamheden van de heer [naam advocaat Consument] voorafgaand aan het voeren van een procedure in mijn zaak onderdeel uitmaken van de kosten die door DAS vergoed zullen worden.

U heeft uw antwoord gebaseerd op mijn vraag naar de opdracht die aan de heer [naam advocaat Consument] door DAS verstrekt zal worden. Ik heb in de brief van [naam medewerker 3 uitvoerder] van 8 juni waarin mijn verzoek om een externe advocaat door DAS gehonoreerd wordt namelijk geen verwijzing gevonden naar het advies dat mevrouw [naam advocaat second opinion] heeft uitgebracht in het kader van de geschillenregeling. U verwees in ons gesprek naar de contacten die u na ons telefoongesprek op 4 juni gehad heeft met mevrouw [naam advocaat second opinion] en de heer [naam advocaat Consument] heeft mij op dit punt gerustgesteld. Het maakt volgens u in de kostendekking door DAS niet uit waarop de opdracht is gebaseerd aan de heer [naam advocaat Consument]. Zijn werkzaamheden in mijn zaak zullen verder zowel op basis van het advies van mevrouw [naam advocaat second opinion] als op basis van de polisvoorwaarden die door [naam medewerker 3 uitvoerder] worden aangehaald door DAS worden vergoed.

U zegde mij in ons zojuist gevoerde telefoongesprek voorts toe intern na te gaan hoever het staat met de opdracht verstrekking, omdat [naam medewerker 4 uitvoerder] vanmorgen in een telefonisch contact aan mij meldde in afwachting te zijn van informatie van u hierover.

2.20 Bij brief van 10 juni 2015 heeft Uitvoerder het dossier van Consument uitbesteed aan [naam advocaat Consument], “omdat er een procedure moet worden gevoerd en verzekerde daarbij een beroep heeft gedaan op de vrije advocaatkeuze”. De opdracht die in deze brief is opgenomen luidt als volgt:

Namens verzekerde verstrek ik u hierbij opdracht om haar in rechte (bodempcedure) bij te staan door verweer te voeren tegen de stellingen van [naam wederpartij] en namens verzekerde het standpunt in te nemen dat er een huurovereenkomst bestaat (als gevolg van vererving) en dat er in dit geval bovendien een onvoldoende zwaarwegende grond voor opzegging van de huurovereenkomst bestaat.

[...]

In overleg met verzekerde is besloten de (verdere) behandeling van genoemde procedure aan u uit te besteden. Ik verzoek u hierbij dan ook de belangen van verzekerde te behartigen door (na een eventuele allerlaatste onderhandelingspoging) de procedure (verder) te voeren.

[...]

Het verzoek dat DAS u namens verzekerde doet, beperkt zich daarmee uitsluitend tot het voeren van bedoelde procedure en een eventuele allerlaatste onderhandelingspoging. Indien u voornemens bent andere werkzaamheden te verrichten, dan gebeurt dat zonder de uitdrukkelijke opdracht van DAS en zullen de daarmee gemoeide kosten niet door DAS worden vergoed. DAS is bereid om deze andere werkzaamheden weer zelf uit te voeren.

2.21 Per e-mail van 8 juli 2015 heeft mr. [naam advocaat Consument] zich tot de Uitvoerder gewend:

Onze contacten zijn, naar aanleiding van de brief van DAS aan mij van 10 juni jl., alleen gegaan over de vergoeding of van de kosten van rechtsbijstand die ik aan cliënte zou verlenen in het kader van de inmiddels door de wederpartij gestarte procedure.

In het kader van het overeenkomen van een vaste vergoeding voor de eerste schriftelijke ronde in die procedure biedt u een bedrag van € 1000 exclusief btw aan. Hoewel ik, om de al eerder aangegeven redenen, achter mijn met de urenbegroting gestaaftde voorstel voor een bedrag van € 17.000 blijf staan, acht cliënte het niet zinvol om nog verder daarover met u in discussie te gaan en accepteert zij uw voorstel. Cliënte ziet zich genoodzaakt dan maar het meerdere zelf te dragen.

In de brief van DAS aan cliënte van 8 juni jl. en genoemde brief van 10 juni wordt naar de mening van cliënte ten onrechte niet gerept over vergoeding van de werkzaamheden die ik voorafgaand aan de procedure heb verricht. In het kader van de geschillenregeling heeft [naam advocaat second opinion] daarover een advies aan u uitgebracht waarin overduidelijk naar voren komt dat de daaraan voorafgaande rechtsbijstand van DAS aan cliënte uitermate gebrekkig is geweest. Cliënte heeft na de ontvangst van de brief van 8 juni direct met de [naam medewerker 2 uitvoerder] gebeld die expliciet heeft bevestigd dat op basis van het advies van [naam advocaat second opinion] mijn werkzaamheden voorafgaand aan het voeren van een procedure onderdeel uitmaken van de kosten die door DAS vergoed zullen worden.

Ik voeg hierbij het e-mailbericht van 10 juni jl. waarin cliënte dit gesprek heeft bevestigd. Als gevolg van het foutieve advies van DAS was cliënte immers genoodzaakt van mijn diensten gebruik te maken. Hoewel cliënte gezien de door de wederpartij gestelde termijnen genoodzaakt was mijn rechtsbijstand eerder in te roepen, is zij bereid de door mij voor de brief van DAS van 2 april jl. besteedde uren zelf te betalen. Ik verzoek u dan ook mij te bevestigen dat ik mijn uren over de periode van 2 april tot 1 juni jl. aan u kan declareren.

2.22 In reactie daarop heeft Uitvoerder per e-mail van 10 juli 2015 laten weten:

Als ik uw e-mail juist interpreteer gaat u akkoord met het door mij gedane voorstel, inhoudende: € 10.000,- ex BTW voor uw werkzaamheden ten behoeve van de eerste schriftelijke ronde, inclusief reconventionele vordering van verzekerde en de bespreking van een mogelijke schriftelijke reactie van de wederpartij (antwoord in reconventie) en de comparitie van partijen. Ik wil u vragen dit nogmaals te bevestigen, omdat u in uw e-mail (waarschijnlijk) een tikfout heeft gemaakt door een ander bedrag te vermelden en ook alleen aan te geven dat de door ons voorgestelde vergoeding alleen de eerste schriftelijke ronde betreft. Dit is natuurlijk niet het geval.

Tevens verneem ik graag van u of mijn conclusie juist is dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met bovengenoemd voorstel. Daarmee doel ik op uw vraag of de door u gemaakte kosten over de periode van 2 april tot 1 juni j l . eveneens kunnen worden gedeclareerd. Ik zal dit verzoek namelijk intern moeten bespreken, aangezien dit een vraag betreft die voor mijn inmenging speelt. Ik kom hier dus op een later moment op terug, wilt u mij bevestigen dat u ondanks het voorlopig uitblijven van onze reactie hierop en ongeacht onze beslissing daaromtrent, instemt met bovenstaand voorstel? Indien mijn conclusies juist zijn en wij dus tot overeenstemming zijn gekomen voor wat betreft uw werkzaamheden in de procedure zoals boven omschreven, dan kunt u uw declaratie onverwijld aan ons doen toekomen, waarna wij direct over zullen gaan tot betaling.

2.23 [naam advocaat Consument] heeft dezelfde dag nog gereageerd per e-mail:

Uw interpretatie is juist: cliënte en ik gaan akkoord met het door u gedane voorstel zoals u dat hieronder in de eerste alinea omschrijft. Voor alle duidelijkheid, wij gaan ervan uit dat DAS met cliënte en mij nadere afspraken maakt zodra het vonnis na de comparitie is geweest, dat wil zeggen, in geval van een eindvonnis, voor de afwerking daarvan, en in geval van een tussenvonnis voor het verdere verloop van de procedure voor zover op dat moment te voorzien. Ook zullen de afspraken aangepast moeten worden indien de rechtbank na antwoord, hetgeen ik niet direct verwacht, tot een tweede schriftelijke ronde van repliek en dupliek (in conventie; al dan niet in combinatie met nog een dupliek in reconventie) zou besluiten. Als u mij dit bevestigt, zal ik een declaratie laten opmaken. Voor de vergoeding over de periode van 2 april tot 1 juni jl. ontvang ik gaarne op korte termijn uw reactie.

2.24 Uitvoerder heeft per e-mail van 15 juli 2015 laten weten:

Hierbij bevestig ik de afspraak zoals door u omschreven in uw e-mail van 10 juli jl. Voorts vraagt u of door u gemaakte kosten over de periode 2 april jl. tot 1 juni jl. door DAS worden vergoed. Het antwoord luidt helaas ontkennend. Wij vergoeden slechts de kosten vanaf het moment dat wij u opdracht verstrekken namens verzekerde een gerechtelijke procedure te entameren. Dit deden wij bij brief van 10 juni jl. Uit navraag bij collega blijkt niet dat wij anders zouden hebben gecommuniceerd. Alle voor 10 juni jl. gemaakte kosten ten behoeve van de gerechtelijke procedure waarvoor wij u namens verzekerde opdracht hebben verstrekt, worden geacht te zijn verdisconteerd in de getroffen fixed fee. Uw declaratie kunt u per omgaande aan ons versturen.

- 2.25 Op 14 september 2015 heeft [naam advocaat Consument] Consument een nota gestuurd “voor rechtsbijstand in de periode 31 maart tot en met 31 mei 2015”. Het totaalbedrag van de nota is EUR 1.295 (EUR 1.071 excl. BTW). Uit de specificatie blijkt dat de werkzaamheden deels zien op de contacten tussen Consument en Uitvoerder.
- 2.26 Bij brief van 14 september 2015 heeft Consument zich bij Uitvoerder beklagd over de gang van zaken. Consument heeft Uitvoerder daarbij verzocht alsnog de door haar ingediende declaraties te vergoeden. Uitvoerder heeft in reactie daarop bij brief van 22 september 2015 laten weten geen reden en/of omstandigheden te zien het eerdere besluit over te vergoeden kosten voor rechtsbijstand te herzien.
- 2.27 Consument heeft naar aanleiding van de brief van Uitvoerder van 22 september 2015 per e-mail van 29 september 2015 haar ongenoegen geuit bij de verzekeraar.
- 2.28 Op 28 september 2015 en 12 oktober 2015 heeft [naam advocaat Consument] Consument nog aanvullende nota's toegezonden. Deze zagen op de periodes 2 juni 2015 – 31 augustus 2015 en 3 september tot en met 30 september 2015. De eerste nota ziet ten dele op werkzaamheden van [naam advocaat Consument] ten behoeve van Consument in haar verhouding met Uitvoerder en ook op het opstellen van processtukken. De tweede nota ziet ten dele op contacten met Uitvoerder en de advisering van Consument omtrent haar positie jegens Uitvoerder.
- 2.29 De contacten tussen Consument en de Uitvoerder en tussen Consument en de verzekeraar hebben niet tot een voor Consument bevredigende oplossing geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Klacht, grondslag en vordering

- 3.1 Consument klaagt over de wijze waarop Uitvoerder uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstand ten behoeve van Consument. Consument stelt dat Uitvoerder is tekortgeschoten, door:
- een onjuiste feitelijke & juridische analyse van de zaak te maken;
 - niet tijdig een externe advocaat in te schakelen nadat Consument haar bezwaren kenbaar heeft gemaakt;

- c. het negeren van het bindend advies van [naam advocaat second opinion] bij de opdrachtverstrekking aan de externe advocaat;
- d. het niet nakomen van de financiële verplichtingen door het beperken van de vergoeding tot na het moment van opdrachtverstrekking aan de externe advocaat, gekoppeld aan een onjuiste formulering van de opdrachtverstrekking; en
- e. in strijd met de polisvoorwaarden de dekking van de eerste schriftelijke ronde in de procedure te beperken tot een maximum van EUR 10.000.

3.2 Met inachtneming van het voorgaande vordert Consument vergoeding van alle declaraties van de externe advocaat, totaal resteert een bedrag van EUR 5.961,37 waarvoor Consument een vergoeding wenst te ontvangen van Uitvoerder.

3.3 Consument heeft Uitvoerder verzocht te reageren op het voorstel dat [naam advocaat Consument] heeft gedaan waar het gaat om de werkzaamheden inzake het bewerkstelligen van een schikking.

3.4 Consument bestrijdt dat zij [naam advocaat Consument] reeds opdracht had verstrekt toen Uitvoerder het dossier nog moest beoordelen. Zij stelt dat zij zich vooruitlopend op het oordeel van Uitvoerder voor eigen rekening heeft laten voorlichten over juridische bijstand bij deze kwestie.

Consument bestrijdt voorts dat zij in dat stadium heeft verzocht het dossier over te dragen aan [naam advocaat Consument]. Zij heeft Uitvoerder wel verzocht het dossier over te dragen aan een gespecialiseerde advocaat, gezien de complexiteit van het conflict. Consument verwijst daarbij naar artikel 7 RBA van de polisvoorwaarden. Het verzoek is afgewezen omdat Uitvoerder zelf voldoende specialistische kennis in huis zou hebben.

3.5 Naar aanleiding van de gesprekken met Uitvoerder begin maart 2015 heeft Consument het verzoek om een gespecialiseerde advocaat, [naam advocaat Consument], herhaald, omdat hij reeds op kosten van Consument op basis van de juridische aspecten van het geschil een andere inschatting had gemaakt van haar juridische positie.

3.6 Consument betwist de stelling van Uitvoerder dat zij het dossier naar aanleiding van de second opinion zelf ter hand genomen heeft. Uitvoerder heeft op dat moment op geen enkele wijze gereageerd en geen beslissing kenbaar gemaakt. Het eerste contact was er op 4 juni 2015, een telefoongesprek geïnitieerd door Consument zelf.

3.7 Uitvoerder kon naar aanleiding van de second opinion niet vasthouden aan behandeling door haarzelf. Dit was immers strijdig met het advies.

3.8 Consument benadrukt dat haar belang al op een eerder moment niet langer op het spel gezet kon worden als gevolg waarvan zij, met het risico dat deze kosten niet vergoed zouden worden door Uitvoerder, opdracht heeft gegeven aan mr. [naam advocaat Consument] om haar juridisch bij te staan.

Indien het verzoek van Consument om een gespecialiseerde advocaat eerder was gehonoreerd of het advies van [naam advocaat second opinion] eerder beschikbaar was geweest, had [naam advocaat Consument] zijn werkzaamheden eerder tegen vergoeding van Uitvoerder kunnen uitvoeren. Consument is van mening dat daarmee niet gewacht had hoeven worden tot sprake was van een gerechtelijke procedure. Consument verwijst naar artt. 7 en 16 lid f RBA en naar het advies van [naam advocaat second opinion].

- 3.9 De bezwaren van Consument ten aanzien van de vertraging door Uitvoerder zien op een veel langere periode dan de periode tussen 11 en 20 april 2015. Tussen 16 maart 2015, de datum waarop Consument haar argumenten ten aanzien van het standpunt van Uitvoerder kenbaar maakte en 20 april 2015 is meer dan een maand verstreken, in welke periode het dossier van Consument ter hand moest worden genomen. Bovendien had Consument haar argumenten ook al kenbaar gemaakt in de telefoongesprekken van 3, 4 en 5 maart 2015.

Verweer

3.10 Uitvoerder heeft de volgende verweren gevoerd:

- De verzekeringsovereenkomst bood dekking voor het geschil dat Consument aan Uitvoerder heeft voorgelegd.
- Uitvoerder heeft Consument gevraagd aanvullende stukken aan te leveren, zodat Uitvoerder de zaak inhoudelijk kon beoordelen.
- Op dat moment had Consument in weerwil van de polisvoorwaarden zelf al opdracht verstrekt aan een advocaat, [naam advocaat Consument].
- Het verzoek van Consument de zaak over te dragen aan [naam advocaat Consument] werd niet gehonoreerd omdat geen gerechtelijke procedure aan de orde was. Uitbesteding aan een externe advocaat was daarom niet aan de orde.
- Anders dan Consument stelt, verzocht zij Uitvoerder per e-mail van 9 maart 2015 (gedateerd op 6 maart 2015) niet om toepassing van de geschillenregeling, maar om inschakeling van een externe advocaat van haar keuze. Dit wordt bevestigd door het onderwerp van die e-mail: “verzoek vrije advocaat keuze”. Uit de e-mail blijkt dat Consument meent dat sprake is van een bijzondere situatie die maakt dat zij gebruik wilde maken van een externe advocaat. In dit bericht maakte Consument niet kenbaar dat zij het oneens was met het standpunt van Uitvoerder ten aanzien van de haalbaarheid en dus ook niet dat zij gebruik wilde maken van de geschillenregeling. Bovendien was deze e-mail niet aan Uitvoerder gericht, maar aan de verzekeraar.
- Na telefonisch contact met de verzekeraar zond Consument deze e-mail op 16 maart 2015 aan de juridisch specialist van Uitvoerder. Wederom vroeg Consument niet om toepassing van de geschillenregeling, maar om overdracht naar een externe advocaat.
- Uit dit bericht leidde Uitvoerder wel af dat Consument ontevreden was over de gang van zaken. Om die reden zette de juridisch specialist van Uitvoerder bij brief van 2 april 2015 haar standpunt uiteen en wees zij op de mogelijkheid de geschillenregeling toe te passen.
- Consument liet op 9 april weten een beroep te willen doen op de geschillenregeling. Uit dit bericht bleek evenwel niet waarom Consument het oneens was met de visie van Uitvoerder. Artikel 16 RBA van de toepasselijke voorwaarden bepaalt dat een beroep op de geschillenregeling pas openstaat nadat de verzekerde zijn bezwaren schriftelijk heeft gemotiveerd.

- Aanvankelijk ging Consument niet in op het verzoek om motivering. Uiteindelijk ontving Uitvoerder deze motivering op 12 april 2015 alsnog. Daarmee stond vast dat sprake was van een blijvend verschil van inzicht over de haalbaarheid van de zaak, zodat Uitvoerder de geschillenregeling toepaste.
- De opdracht voor een second opinion werd op 20 april 2015 aan [naam advocaat second opinion] verstrekt. Van vertraging was geen sprake.
- In het kader van de geschillenregeling concludeerde [naam advocaat second opinion] bij brief van 20 mei 2015 dat het standpunt van Uitvoerder te kort door de bocht was. [naam advocaat second opinion] vond dat een minnelijke regeling moest worden beproefd.
- Naar aanleiding van het advies van [naam advocaat second opinion] bood Uitvoerder Consument aan de zaak door een juridisch specialist van Uitvoerder verder te laten behandelen, conform het oordeel van [naam advocaat second opinion]. Van een gerechtelijke procedure was nog steeds geen sprake. Consument was het daarmee niet eens; zij wenste overdracht aan [naam advocaat Consument].
- Op 5 juni 2015 bleek dat de wederpartij een gerechtelijke procedure voorbereidde. Hoewel Uitvoerder bereid was Consument bij te staan in de procedure, koos Consument voor bijstand door [naam advocaat Consument]. Uitvoerder heeft deze keuze gerespecteerd.
- Op verzoek van Consument heeft Uitvoerder het dossier op 10 juni 2015 aan [naam advocaat Consument] uitbesteed. Deze opdracht werd tijdig en correct verstrekt.
- Van het negeren van het bindend oordeel van [naam advocaat second opinion] is geen sprake. Indien het advies door Uitvoerder zou zijn genegeerd, zou de uitbesteding niet hebben plaatsgevonden, wegens het ontbreken van een redelijke kans op succes.
- Voor de werkzaamheden van [naam advocaat Consument] in de kantonprocedure is een *fixed fee* van EUR 10.000 overeengekomen.
- Voor wat betreft de kosten die voor de opdracht van 10 juni 2015 werden gemaakt heeft Uitvoerder op 15 juli 2015 bevestigd dat deze niet voor vergoeding in aanmerking komen en dat voor kosten voor onze opdracht die in verband met de procedure werden gemaakt gold dat deze geacht werden te zijn verdisconteerd in de vaste prijsafsprake. De declaratie van [naam advocaat Consument] van EUR 10.000 is door Uitvoerder voldaan.
- Van ongeoorloofde druk of vertraging was geen sprake. Consument en [naam advocaat Consument] hadden steeds voldoende tijd overleg te plegen over het standpunt van Uitvoerder en hun positie te bepalen. Consument erkent dat zij het voorstel van Uitvoerder aanvaardde, waarbij zij door [naam advocaat Consument] werd bijgestaan en bekend was met de consequenties van haar handelen.
- Overigens blijkt uit de specificaties bij de declaraties dat [naam advocaat Consument] aanzienlijk declareerde voor werkzaamheden die zien op het maken van de prijsafsprake en de advisering over de positie van Consument ten opzichte van Uitvoerder. Voor deze werkzaamheden biedt de polis geen dekking en daarvoor heeft Uitvoerder ook geen opdracht gegeven. Deze kosten komen voor rekening van Consument.
- Uit de opgestelde processtukken en declaraties blijkt dat het honorarium voor de werkzaamheden waar Uitvoerder dekking voor verleende en opdracht voor verstrekte nog niet opgesoupeerd kan zijn.
- Het is niet voorstelbaar dat voor de werkzaamheden tot en met de comparitie een tijdsbesteding van meer dan 90 uur aan de orde zou zijn. De dossierstukken geven geen blijk van een dergelijke tijdsbesteding in het kader van de door Uitvoerder verstrekte opdracht.

3.11 Ten aanzien van de werkzaamheden rondom een mogelijke schikking heeft [naam advocaat Consument] een voorstel aan Uitvoerder gedaan voor een *fixed fee* van EUR 1.500 incl. BTW. Hoewel Uitvoerder meent dat het oorspronkelijke voorstel een adequate invulling geeft aan het criterium redelijk en noodzakelijke kosten, is Uitvoerder uit pragmatische overwegingen bereid het tegenvoorstel van Consument te aanvaarden en Consument op dit onderdeel van haar klacht tegemoet te komen. De declaratie die Uitvoerder ter zake van [naam advocaat Consument] ontving, heeft Uitvoerder voldaan.

4. Beoordeling

4.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of Uitvoerder gehouden is dekking te bieden voor (i) de kosten van de advocaat van Consument voorafgaand aan de uitbesteding door Uitvoerder en (ii) voor de kosten die betrekking hebben op de vergoedingsdiscussie tussen Consument en Uitvoerder. Daarnaast klaagt Consument dat Uitvoerder in strijd handelt met de polisvoorwaarden door de omvang van de dekking te beperken tot een bedrag van EUR 10.000. De Commissie gaat op dit alles in het hiernavolgende in.

Vergoeding advocaatkosten

4.2 Bij de beoordeling van de klacht van Consument is in de eerste plaats van belang dat tussen partijen niet ter discussie staat dat het dispuut waarvoor Consument een rechtsbijstandsverzoek heeft ingediend onder de dekking van de verzekering valt. Medio februari heeft Uitvoerder het rechtsbijstandsverzoek van Consument ontvangen, hetgeen Uitvoerder heeft gehonoreerd.

4.3 Consument stelt dat Uitvoerder tevens gehouden is een vergoeding toe te kennen voor (i) de kosten van de advocaat voorafgaand aan de uitbesteding door Uitvoerder en (ii) de kosten die het gevolg zijn van de vergoedingsdiscussie tussen Consument en Uitvoerder.

Ten aanzien van de eerste post stelt Consument dat Uitvoerder daartoe gehouden is, omdat:

- a. op Uitvoerder op grond van artikel RBA 7 van de voorwaarden de verplichting rustte de zaak uit te besteden, wegens het ontbreken van de vereiste deskundigheid. Dit had Uitvoerder reeds begin maart 2015 kunnen en moeten doen.
- b. Uitvoerder eerder de geschillenregeling in gang had kunnen zetten en naar aanleiding van het daaruit voortvloeiend advies direct tot uitbesteding had moeten overgaan. Consument had in haar visie na dit advies terstond recht op een externe advocaat met inachtneming van artikel RBA 16 sub f van de voorwaarden.

Ten aanzien van de tweede post stelt Consument dat Uitvoerder weliswaar niet gehouden is tot vergoeding op basis van de polisvoorwaarden, doch dat de hele discussie aan Uitvoerder te wijten is, zodat Uitvoerder op die grond gehouden is deze kosten te vergoeden.

- 4.4 De Commissie beoordeelt dit klachtonderdeel in het licht van de verzekeringsovereenkomst en bijbehorende voorwaarden. De Commissie stelt op basis daarvan in de eerste plaats vast dat op Uitvoerder geen verplichting tot uitbesteding rustte. Uit artikel RBA 7 van de voorwaarden vloeit voor Uitvoerder de mogelijkheid voort dit te doen, maar Uitvoerder is daartoe niet verplicht. Grond a. (randnummer 4.3) vervalt hiermee.
- 4.5 Uit het feitencomplex dat is opgenomen bij randnummers 2.4 tot en met 2.20 hierboven blijkt het volgende:
- Consument heeft op 23 februari 2015 het rechtsbijstandverzoek ingediend.
 - Uitvoerder heeft dit verzoek op 26 februari 2015 gehonoreerd, waarbij nadere informatie is opgevraagd.
 - Uitvoerder heeft Consument op 3 maart 2015 telefonisch een (eerste) juridische beoordeling doorgegeven.
 - Consument heeft op 3, 4, 9 en 16 maart 2015 haar ongenoegen kenbaar gemaakt over de juridische beoordeling en voorgestelde aanpak. Daarbij heeft Consument direct kenbaar gemaakt een externe (gespecialiseerde) advocaat te willen inschakelen.
 - Uitvoerder heeft op 2 april 2015 uitgelegd wanneer inschakeling van een externe advocaat tegen vergoeding van Uitvoerder mogelijk is (ingeval sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure) en dat daarvan op dat moment geen sprake was. Ook heeft Uitvoerder uitleg gegeven aan de eerder gecommuniceerde juridische beoordeling en het voorgestelde plan van aanpak. Uitvoerder heeft Consument daarbij gewezen op de mogelijkheid van toepassing van de geschillenregeling.
 - Consument heeft op 6 april 2015 laten weten van de geschillenregeling gebruik te willen maken. Consument heeft vervolgens op 9 april 2015 kenbaar gemaakt dat zij in het kader van de geschillenregeling een advies wenst van [naam advocaat second opinion].
 - Uitvoerder heeft Consument op 10 april 2015 gevraagd om een schriftelijke motivering waarom zij het niet eens is met het juridisch standpunt van Uitvoerder. Hierop heeft Consument per e-mail van 11 april 2015 gereageerd.
 - Uitvoerder heeft op 20 april 2015 opdracht verstrekt aan [naam advocaat second opinion]. Op 20 mei 2015 is het advies door [naam advocaat second opinion] uitgebracht. In dit advies is de beoordeling van een aanpak door Uitvoerder als onjuist gekwalificeerd.
 - Uitvoerder en Consument hebben op 4 juni 2015 contact gehad over het vervolg. Op dat moment heeft Uitvoerder kenbaar gemaakt dat uitbesteding aan een externe advocaat (tegen vergoeding van Uitvoerder) op dat moment (nog) niet aan de orde was en dat Uitvoerder het dossier zelf ter hand zou nemen.
 - Op 8 juni 2015 heeft Uitvoerder aan Consument laten weten dat – kort – inschakeling van een externe advocaat vanaf dat moment wel mogelijk was. Op 9 juni 2015 heeft Consument Uitvoerder verzocht de zaak uit te besteden aan [naam advocaat Consument]. Bij brief van 10 juni 2015 heeft Uitvoerder dit gedaan.

De Commissie stelt op basis hiervan vast dat Uitvoerder steeds gehandeld heeft conform de polisvoorwaarden en Consument daarover ook heeft voorgelicht (bijvoorbeeld door kenbaar te maken dat inschakeling van de externe advocaat op kosten van Uitvoerder nog niet mogelijk was). Van onaanvaardbaar traag handelen is daarbij geen sprake geweest. De Commissie is van oordeel dat op Uitvoerder ingevolge de overeenkomst geen verplichtingen rustten anders te handelen dan zij heeft gedaan.

Dit klemt te meer nu Consument zelf reeds daags na indiening van het rechtsbijstandsverzoek uit eigener beweging de externe advocaat benaderd heeft. Hoe begrijpelijk wellicht ook dat Consument zich wilde laten informeren, kan deze stap (nog) niet ingegeven zijn geweest door ondeskundigheid van Uitvoerder. Uitvoerder had zich op dat moment immers nog niet inhoudelijk uitgesproken. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt dat slechts sprake is geweest van een oriënterend gesprek met [naam advocaat Consument]. Uit de declaratie van [naam advocaat Consument] van 30 maart 2015 blijkt dat [naam advocaat Consument] Consument niet alleen geadviseerd heeft, maar tevens ten behoeve van Consument contact heeft gehad met de wederpartij. Consument heeft zich derhalve van meet af aan laten bijstaan door [naam advocaat Consument].

Ook volgt de Commissie Consument niet in haar standpunt dat Uitvoerder na ontvangst van het advies van [naam advocaat second opinion] gehouden was de zaak direct uit te besteden aan [naam advocaat Consument]. Een dergelijke verplichting vloeit niet voort uit artikel RBA 16 sub f. Op basis daarvan stond het Uitvoerder vrij de zaak zelf weer ter hand te nemen. De suggestie van [naam advocaat second opinion] dat Uitvoerder zich gediskwalificeerd zou hebben doet daar niet aan af.

Met dit alles vervalt derhalve ook grond b (randnummer 4.3).

- 4.6 Hoe zeer het ook te begrijpen is dat Consument gehandeld heeft zoals zij heeft gedaan, vanwege het emotionele en financiële belang, heeft zij daarmee een eigen route gekozen die haaks staat op de afspraken die zijn vastgelegd in de overeenkomst van verzekering en de bijbehorende voorwaarden. De overeenkomst voorzag in de geschillenregeling, de mogelijkheid van het verkrijgen van een second opinion, en uitbesteding voor zover het zou komen tot een procedure. Consument heeft dit met de vroege inschakeling van de externe advocaat evenwel doorkruist. Dat stond haar vrij, maar dit scheidt geen aanvullend vergoedingsrecht op basis van de verzekeringsovereenkomst, zodat de aanvullende kosten die zij daardoor heeft moeten maken niet voor vergoeding in aanmerking komen.
- 4.7 Ten aanzien van de kosten betreffende de vergoedingsdiscussie tussen Consument en Uitvoerder merkt Consument terecht op dat deze kosten op grond van de overeenkomst niet voor vergoeding in aanmerking komen. De Commissie ziet in de stellingen van Consument en in het feitencomplex van deze kwestie geen grond om daarvan af te wijken. Dat partijen van mening verschillen over de vergoedingsverplichtingen van één der partijen, maakt niet dat die partij dan ook gehouden is de kosten van die discussie te dragen, vooral niet nu het standpunt van Uitvoerder in deze discussie steeds in lijn is geweest met de inhoud van de verzekeringsovereenkomst. Van een onredelijke stellingname door Uitvoerder is derhalve geen sprake geweest.

4.8 Met inachtneming van al het voorgaande is de Commissie van oordeel dat dit onderdeel van de klacht van Consument ongegrond is.

Beperking dekkingsomvang

4.9 Na uitbesteding van het dossier aan [naam advocaat Consument] heeft Uitvoerder met [naam advocaat Consument] een prijsafpraak van EUR 12.100 incl. BTW gemaakt voor de “werkzaamheden ten behoeve van de eerste schriftelijke ronde, inclusief reconventionele vordering van verzekerde en de bespreking van een mogelijk schriftelijke reactie van de wederpartij (antwoord in reconventie) en de comparitie van partijen”. Later is Uitvoerder met [naam advocaat Consument] een aanvullende vergoeding overeengekomen van EUR 1.500 voor de werkzaamheden in het kader van de schikking met de wederpartij.

Consument klaagt dat Uitvoerder met deze afspraken de dekkingsomvang beperkt, in strijd met verzekeringsovereenkomst en bijbehorende voorwaarden. De Commissie volgt Consument niet in dit standpunt en licht dit als volgt toe.

4.10 Ingevolge artikel RBS 3 onderdeel 4 is voor deze kwestie sprake van dekking “tot een onbeperkt bedrag”. Dit laat evenwel onverlet dat Uitvoerder met een externe advocaat prijsafspraken mag maken. Dit doet niet af aan de omvang van de dekking. Bovendien is het de advocaat van Consument die met deze afspraken heeft ingestemd.

4.11 Met inachtneming hiervan oordeelt de Commissie dat ook dit onderdeel van de klacht van Consument ongegrond is.

Conclusie

4.12 De Commissie concludeert dat niet vast staat dat Uitvoerder is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen onder de verzekeringsovereenkomst en dat er ook overigens geen gronden zijn Uitvoerder te bewegen tot het doen van een aanvullende uitkering aan Consument. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.