

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-106
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. C.E. Polak, leden en
mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.,
gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van
rechtsbijstand is overgedragen aan SRK Rechtsbijstand,
verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 15 februari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gedurende de periode van 2005 tot en met 2014 meerdere keren een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan. Consument is van mening dat Rechtsbijstanduitvoerder in meerdere zaken in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan hij schade lijdt. Rechtsbijstanduitvoerder is evenwel van mening dat het gedrag van Consument debet is aan het feit dat de behandeling van de zaken stroef verloopt. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument uitgenodigd voor persoonlijke gesprekken en daarbij gewezen op het belang om zich niet meer op dezelfde wijze uit te laten. Dit heeft niet tot het gewenste resultaat geleid. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de uitvoering van rechtsbijstand opgeschort en zowel Consument als de verzekeraar hiervan in kennis gesteld. De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat de handelwijze van Rechtsbijstanduitvoerder daadwerkelijk tot de door hem gestelde schade heeft geleid. Ook het genoemde schadebedrag is op geen enkele wijze onderbouwd of gespecificeerd. Voor wat betreft de opschorting van de uitvoering van rechtsbijstand overweegt de Commissie dat Rechtsbijstanduitvoerder op goede gronden heeft kunnen besluiten dat het verlenen van rechtsbijstand niet meer van hem kan worden gevergd. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende (digitale) klachtformulieren en de in april 2016 toegezonden e-mailberichten;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de e-mailberichten van Consument van 8 en 23 december 2016 en 22 februari 2017;
- de e-mailberichten van de [naam gemachtigde], inmiddels gemachtigde van Consument, van 16, 25, 29 en 31 augustus, 19, 24 en 25 september 2017;

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten, waarbij op grond van de verzekeringsvoorwaarden de uitvoering van rechtsbijstand aan Rechtsbijstanduitvoerder is overgedragen.
- 2.2 Consument heeft gedurende de periode van 2005 tot en met 2014 ten minste 13 maal een beroep op de dekking van de rechtsbijstandverzekering gedaan. Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze zaken in behandeling genomen.
- 2.3 De samenwerking tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder is niet altijd naar tevredenheid van Consument verlopen. Eind 2011 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument erop gewezen dat zijn communicatiestijl onaanvaardbaar was.
- 2.4 Eén van de zaken die Rechtsbijstanduitvoerder voor Consument in behandeling had betrof een verkeersongeval op 3 december 2009 waarbij Consument betrokken was geraakt en als gevolg waarvan hij letsel heeft opgelopen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze kwestie onder dossiernummer [nummer] in behandeling genomen en zich tot de verzekeraar van de tegenpartij gewend.
- 2.5 De verzekeraar van de tegenpartij heeft Consument aanvankelijk voorschotten toegekend, maar heeft de verdere betaling van voorschotten gestaakt, omdat eerst volgens deze verzekeraar uit medisch onderzoek zou moeten blijken of aan de zijde van Consument sprake was van beperkingen die door het ongeval van 3 december 2009 zijn ontstaan. De samenwerking tussen Consument en Rechtsbijstanduitvoerder is in dit dossier eind 2012 onder druk komen te staan omdat Consument buiten Rechtsbijstanduitvoerder om rechtstreeks contact zocht met de verzekeraar van de tegenpartij. Rechtsbijstanduitvoerder heeft om de zaak vlot te trekken voor eigen rekening een externe advocaat verzocht te adviseren over de te nemen stappen. De advocaat is in zijn brief van 17 september 2014 tot de conclusie gekomen dat Consument (nog) niet in staat was geweest om (al) zijn klachten aan te tonen en dat een neurologische expertise en/of een neuropsychologisch onderzoek nodig was. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument vervolgens gewezen op de mogelijkheden met betrekking tot de verdere behandeling van de zaak.
- 2.6 Consument heeft gedurende de behandeling van zijn zaken vele malen zijn ongenoegen over de uitvoering van rechtsbijstand door Rechtsbijstanduitvoerder in het dossier van de letselschade en andere dossiers geuit. Dit heeft geleid tot een gesprek op 11 september 2014 tussen Rechtsbijstanduitvoerder en Consument. Bij brief van 4 oktober 2014 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument onder meer het volgende medegedeeld:

“Waarom verloopt de uitvoering van uw polis moeizaam?”

Op 11 september 2014 hebben wij besproken dat in uw geval sprake is van een patroon waarbij uw onvrede de boventoon voert en de uitvoering van uw verzekering moeizaam verloopt. SRK spreekt van een patroon omdat u ontevreden bent over de behandeling van veel van de door SRK voor u behandelde zaken en moeite hebt met diverse SRK-medewerkers van verschillende afdelingen.

U erkent dat er te vaak problemen zijn. U neemt dit SRK kwalijk, maar heeft ook aangegeven dat u met gezondheidsproblemen kampt en u mede daardoor geregeld het overzicht kwijt bent. Dit veroorzaakt stress, hetgeen zich soms vertaalt in onvrede en/of een emotionele reactie richting SRK.

(...)

Uw gedrag

Op 11 september jl. is besproken dat bij bestudering van uw dossiers gedrag is gesignaleerd dat door SRK als onwenselijk wordt ervaren. Door uw manier van handelen is de uitvoering van uw verzekering onder druk komen te staan.

Hierna kunt u nog eens lezen wat hiermee precies wordt bedoeld, zodat u goed weet wat vanaf nu echt anders moet. Als u uw gedrag niet aanpast, zal SRK de uitvoering van uw verzekering opschorten. De opschorting zal zien op de behandeling van al uw lopende dossiers, op het vergoeden van mogelijke kosten en op eventuele toekomstige meldingen. De gevolgen van de eventuele opschorting (en dan in het bijzonder van het stilleggen van de behandeling van uw lopende dossiers) zullen in uw risicosfeer komen te liggen.

(....)

Recent behandelde dossiers

U heeft SRK in de loop der tijd veelvuldig laten weten dat u niet tevreden bent over haar dienstverlening. Laat duidelijk zijn dat ook SRK vindt dat de behandeling van (veel van) uw dossiers moeizaam verloopt. SRK meent echter dat uw eigen gedrag hier debet aan is.

(...)

Dossier [nummer] betreft een zaak met een voor u groot financieel en emotioneel belang. In dit dossier heeft u maar liefst zes maal een aanwijzing gekregen van SRK. De zaak is zelfs besproken met de Directeur Rechtshulp. Omdat de behandeling zo moeizaam verloopt, heeft SRK het dossier al eens aan een andere rechtshulpverlener toegewezen. Onlangs heeft SRK (buiten de polisvoorwaarden om en op haar kosten) advocaat [naam advocaat] om advies gevraagd. Het schrijven van [naam advocaat] is helder en opgesteld met de beste bedoelingen voor u.

(...)

U dient deze brief op te vatten als een laatste waarschuwing. Als u niet in staat bent opvolging te geven aan hetgeen in deze brief beschreven staat, zal SRK de uitvoering van uw rechtsbijstandverzekering opschorten. De opschorting zal betrekking hebben op de behandeling van al uw lopende dossiers, op het vergoeden van mogelijke kosten en op eventuele toekomstige meldingen. De gevolgen van de opschorting (en dan in het bijzonder van het stilleggen van de behandeling van uw lopende dossiers) zullen in uw risicosfeer komen te liggen.

- 2.7 Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder op 3, 4 en 7 oktober 2014 meerdere e-mailberichten toegezonden, waarin volgens Rechtsbijstanduitvoerder de onvrede en wantrouwen nog steeds de boventoon voerden. Als gevolg hiervan heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument bij brief van 7 oktober 2014 medegedeeld dat de uitvoering van rechtsbijstand in de lopende zaken op die datum zou worden opgeschort. Rechtsbijstanduitvoerder heeft in die brief “bij wijze van laatste poging de ontstane impasse te doorbreken” Consument uitgenodigd voor een gesprek bij Rechtsbijstanduitvoerder. Consument heeft dit voorstel geaccepteerd.

Ter voorbereiding op dit gesprek dat op 20 oktober 2014 zou plaatsvinden, heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument per e-mailbericht van 14 oktober 2014 onder meer meegedeeld dat tijdens het gesprek geen ruimte zou zijn voor een wisseling van gedachten over de behandeling van een specifiek dossier. Bij Rechtsbijstanduitvoerder was wel de indruk ontstaan dat de onvrede met name zag op de behandeling van dossier [nummer] betreffende het verkeersongeval van 3 december 2009. Als reactie hierop heeft Consument in zijn bericht van 16 oktober 2014 onder meer bevestigd dat de grootste mate van ontevredenheid inderdaad zag op dossier [nummer].

- 2.8 Bij brief van 23 oktober 2014 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument het volgende medegedeeld:

“Uitkomst van het gesprek

In alle eerlijkheid moet ik u laten weten dat [naam medewerker] en ik niet de indruk hebben gekregen dat u zich de ernst van de situatie aan de zijde van SRK bewust bent. Evenmin zijn wij tot de overtuiging gekomen dat een duurzaam herstel van de vertrouwensrelatie mogelijk is. Een duurzame vertrouwensrelatie met SRK is een essentiële voorwaarde om tot uitvoering van de polis te komen.

(...)

SRK is onder deze omstandigheden gelet op het hiervoor gestelde ten aanzien van de essentiële vertrouwensrelatie en gebrek aan constructieve samenwerking niet in staat uw belangen te behartigen. Onder deze omstandigheden kan van SRK niet langer worden gevergd dat zij uitvoering geeft aan de polis. Concreet betekent dit dat de opschorting van uw polis wordt gehandhaafd.

(...)”

- 2.9 Consument heeft bij brief van 1 april 2015 aan Verzekeraar zijn ongenoegen geuit over de uitvoering van rechtsbijstand door Rechtsbijstanduitvoerder in 13 dossiers. Naast het reeds genoemde dossier met betrekking tot het verkeersongeval in 2009, ging het om drie huurrecht zaken, drie conflicten met zijn ex-partner, twee geschillen met het UWV, een zaak tegen het LUMC, de afhandeling van ongeval waarbij Consument op 2 september 2010 betrokken was geraakt, een reeds in 2007 gearchiveerde zaak en een zakelijk conflict inzake een door Consument ontvangen onverschuldigde betaling.
- 2.10 Verzekeraar heeft bij e-mailbericht van 17 april 2015 het standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder, dat de voor de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering van Consument vereiste vertrouwensrelatie ontbrak en geen sprake was van een constructieve samenwerking, bevestigd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert van Rechtsbijstanduitvoerder een schadevergoeding van € 1.000.000,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand in 13 dossiers is tekortgeschoten, als gevolg waarvan Consument schade lijdt.

Daarnaast heeft Rechtsbijstanduitvoerder de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering ten onrechte per 7 oktober 2014 opgeschort.

3.3 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Rechtsbijstanduitvoerder heeft fouten gemaakt, onder meer door Consument in meerdere dossiers “*willens en wetens*” niet bij te staan, dan wel heeft Rechtsbijstanduitvoerder de zaak “*over de schutting gegooid om ervan af te zijn*”.
- Daarnaast houdt Rechtsbijstanduitvoerder onvoldoende rekening met het niet-aangeboren hersenletsel van Consument.
- Het opvragen van dossiers bij Rechtsbijstanduitvoerder duurt onevenredig lang.
- In de communicatie richting Consument is Rechtsbijstanduitvoerder tekortgeschoten.
- Het is juist Rechtsbijstanduitvoerder die Consument niet met ‘respect en fatsoen’ behandelt.

Verweer van Rechtsbijstanduitvoerder

3.4 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De uitvoering van rechtsbijstand is door het gedrag van Consument onder druk komen te staan. Rechtsbijstanduitvoerder heeft geprobeerd de vertrouwensband te herstellen om tot een behoorlijke uitvoering van de verzekeringsovereenkomst te komen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft er in 2011 voor het eerst op gewezen dat de communicatiestijl van Consument onaanvaardbaar is en dat die consequenties kon hebben voor de dekking. Consument bleef zich evenwel op een voor Rechtsbijstanduitvoerder onacceptabele wijze uitlaten, meldde zich geregeld rechtstreeks en buiten Rechtsbijstanduitvoerder om tot de wederpartij en verleende onvoldoende medewerking aan de behandeling van zijn dossiers.
- Rechtsbijstanduitvoerder verwijst naar het verslag bij verweer van het verloop van de rechtsbijstandverlening in de 13 dossiers.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft in dossier [nummer] met instemming van Consument op 3 juli 2014 advies gevraagd aan een externe advocaat over de verdere afwikkeling.
- Consument heeft op 11 september 2014 een gesprek gevoerd met een functionaris van het Stafbureau over de problematiek rondom de uitvoering van de polis, waarna Rechtsbijstanduitvoerder bij brieven van 15 september en 4 oktober 2014 Consument heeft bericht waarom de uitvoering van de rechtbijstandpolis onder druk is komen te staan. De brief van 4 oktober 2014 bevat een laatste waarschuwing aan Consument.
- Consument stuurde vervolgens weer voor Rechtsbijstanduitvoerder onacceptabele berichten, waarna laatstgenoemde bij brief van 7 oktober 2014 zich genoodzaakt heeft gezien de dekking van de rechtsbijstandverzekering op te schorten.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft (meer dan) voldoende rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van Consument. Op Consument rust echter een medewerkingsplicht, zoals opgenomen in artikel 11 van de Algemene Voorwaarden, en er dient sprake te zijn van een wederzijdse vertrouwensband. Rechtsbijstanduitvoerder verwijst hiertoe naar het overgelegde arrest van Gerechtshof Den Haag d.d. 22 juli 2014.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft de verzochte rechtsbijstand op correcte wijze verleend. Consument heeft de gestelde schade van € 1.000.000,00 niet onderbouwd.

- In drie van de 13 zaken heeft Consument niet tijdig geklaagd, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek. Daarnaast betreft een dossier een zakelijk conflict, zodat geen sprake is van een Consument in de zin van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, en zo ja, in hoeverre Rechtsbijstanduitvoerder gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden.
- 4.2 Consument stelt in het onderhavige geval dat Rechtsbijstanduitvoerder in meerdere dossiers fouten heeft gemaakt, als gevolg waarvan hij schade tot een bedrag van € 1.000.000,00 lijdt. Daarnaast is Consument van mening dat Rechtsbijstanduitvoerder de uitvoering van rechtsbijstand ten onrechte heeft opgeschort. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken.

De uitvoering van rechtsbijstand

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument zijn standpunten, gezien de gemotiveerde betwisting door Rechtsbijstanduitvoerder, onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt. Voor wat betreft de uitvoering van rechtsbijstand ten dienste van Consument is niet gebleken dat Rechtsbijstanduitvoerder de gemelde zaken met onvoldoende aandacht of resultaat en aldus beneden de maat heeft behandeld.
- 4.4 Inzake de letselschadezaak als gevolg van het verkeersongeval van 3 december 2009 stelt de Commissie vast dat Rechtsbijstanduitvoerder zich heeft ingespannen de verplichtingen voortvloeiend uit de rechtsbijstandverzekeringsovereenkomst na te komen door onder meer op eigen kosten advies bij een externe advocaat in te winnen en Consument meermalen voor persoonlijke gesprekken uit te nodigen. Datzelfde geldt voor een aantal andere dossiers.
- 4.5 De Commissie overweegt verder dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat de handelwijze van Rechtsbijstanduitvoerder daadwerkelijk tot de door hem gestelde schade heeft geleid. Het genoemde schadebedrag van € 1.000.000,00 is op geen enkele wijze onderbouwd of gespecificeerd. De vordering zal daarom moeten worden afgewezen.
- 4.6 Gelet op het voorgaande behoeft het verweer van Rechtsbijstanduitvoerder dat Consument in een drietal zaken niet aan de klachtplicht van artikel 6:89 BW heeft voldaan alsmede dat één dossier een zakelijk conflict betreft, geen verdere behandeling.

De opschorting van de uitvoering van rechtsbijstand

- 4.7 Ten aanzien van het verwijt van Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder de uitvoering van rechtsbijstand ten onrechte heeft opgeschort, overweegt de Commissie dat Rechtsbijstanduitvoerder Consument meerdere keren op zijn medewerkingsplicht heeft gewezen en dat Consument wist dat hem een ‘laatste waarschuwing’ was gegeven.
- 4.8 De Commissie stelt vast dat Consument al in 2011 door Rechtsbijstanduitvoerder is gewaarschuwd zijn communicatiestijl aan te passen. Hij wist dan ook dat voor het voortzetten van de uitvoering van de rechtsbijstand het van belang was dat hij medewerking moest verlenen.
In artikel 11 van de Algemene voorwaarden is bepaald dat een verzekerde aan de genoemde verplichtingen dient te voldoen wil hij rechten aan de rechtsbijstandverzekering kunnen ontlenen. In september en oktober 2014 is hij in diverse gesprekken en brieven gewaarschuwd, telkens zonder het gewenste gevolg.
- 4.9 Op basis van de tussen Rechtsbijstanduitvoerder en Consument gevoerde correspondentie, heeft Rechtsbijstanduitvoerder op goede gronden kunnen besluiten dat het verlenen van rechtshulp in de op dat moment nog lopende zaken niet meer van hem kon worden geveerd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Rechtsbijstanduitvoerder derhalve terecht van zijn opschortingsrecht gebruik gemaakt.
- 4.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet is tekortgeschoten. De klacht wordt ook voor dit onderdeel afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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.