

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-177
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 26 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen: Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 15 maart 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beroept zich op zijn rechtsbijstandverzekeraar in een erfrecht kwestie. De rechtsbijstanduitvoerder heeft de kwestie uitbesteed aan een externe advocaat. Consument kon zich niet vinden in zijn wijze van behandeling, waarop rechtsbijstanduitvoerder het dossier heeft uitbesteed aan een tweede externe advocaat. Consument stelt van begin af aan een voorkeur te hebben gehad voor een andere advocaat en meent dat rechtsbijstanduitvoerder hem onvoldoende in de gelegenheid heeft gesteld van diens diensten gebruik te maken. Consument heeft echter niet aangetoond dat hij het oneens was met de gemaakte keuzes voor de advocaten en een voorkeur had voor een andere advocaat. Dit had wel op zijn weg gelegen. De Commissie wijst de klacht af.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

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

De Commissie stelt vast 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 Consument heeft in 1999 bij ZLM een Rechtsbijstandverzekering gesloten. De verzekerde rechtsbijstand is uitbesteed aan Rechtsbijstanduitvoerder.
- 2.2 Tussen Consument en haar familieleden is na het overlijden van haar moeder in [jaartal] een geschil over de omvang en verdeling van de nalatenschap ontstaan.

- 2.3 Op 29 juni 2012 heeft ZLM Verzekeringen Rechtsbijstanduitvoerder verzocht om Consument rechtsbijstand te verlenen. In eerste instantie is de zaak door een juridisch specialist van Rechtsbijstanduitvoerder behandeld. Op 19 november 2012 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument gemaild dat hij de zaak ter verdere behandeling aan Advocaat L. heeft overgedragen.
- 2.4 Advocaat L. kwam na enige tijd tot de conclusie dat een procedure niet in het belang van Consument was. Consument kon zich hiermee niet verenigen en was daarnaast ontevreden over de voortvarendheid waarmee Advocaat L. de zaak op heeft gepakt.
- 2.5 Op 4 december 2013 heeft een medewerker van Rechtsbijstanduitvoerder de volgende telefoonnotitie geadministreerd.

“Gebeld met VZ

Gaat akkoord met [Advocaat V.] te [plaatsnaam I]

Gebeld met ZLM, mw. (...). We gaan dossier overdragen aan andere advocaat.

Zal VZ blij mee zijn.”

- 2.6 Begin 2013 is het dossier aan Advocaat V. in [plaatsnaam I] overgedragen.
- 2.7 Consument heeft in een e-mail van 24 juni 2013 aan Rechtsbijstanduitvoerder onder andere het volgende medegedeeld:

“Inmiddels had ik weer om een GOEDEN advocaat gevraagd!!!

[Advocaat L.] werd mij voorgedragen

Met volle moed ben ik op 5 december afgereisd naar [plaatsnaam 2] om alles weer uit te leggen. Ook [Advocaat L.] vond dat prettig en ik dacht ik pluk er de vruchten van dat ik er heen ga.”

- 2.8 Consument heeft Advocaat V. verzocht voor 1/6^e deel van de legitieme portie te gaan en niet voor 1/12^e deel. Advocaat V. heeft dit verzoek niet overgenomen. Op 4 mei 2016 heeft de rechtbank Zeeland-West-Brabant vonnis gewezen. De Rechtbank heeft hierin geoordeeld dat de broers en zussen van Consument ruim € 4.000,- dienden te betalen, te weten 1/12^e deel van de legitieme portie.
- 2.9 Consument heeft vervolgens beroep aangetekend tegen dit eindvonnis van de Rechtbank Zeeland-West-Brabant. Voor het hoger beroep werd het dossier aan Advocaat O. overgedragen, omdat Advocaat V. hoger beroep niet zinvol achtte.
- 2.10 Bij brief van 21 juli 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument gewezen op het kostenmaximum van € 12.500,- dat op dat moment door Consument werd bereikt.
- 2.11 Op 11 augustus 2017 is namens Consument de hoger-beroepsprocedure ingetrokken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een verhoging van het kostenmaximum, zodat zij gebruik kan blijven maken van de diensten van Advocaat O.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Advocaat L. en Advocaat V. zijn op advies van Rechtsbijstanduitvoerder gekozen. Advocaat L. heeft de zaak van Consument pas na een jaar opgepakt en pas toen aangegeven dat beter een andere advocaat naar deze zaak kon kijken. Vervolgens heeft Consument geopperd om te kiezen voor Advocaat O. Rechtsbijstanduitvoerder had op dat moment echter al contact gehad met een advocatenkantoor in [plaatsnaam I] en heeft Advocaat V. aan Consument aanbevolen. Advocaat L. en Advocaat V. zijn zodoende beiden ingeschakeld door Rechtsbijstanduitvoerder. Consument heeft in feite nooit recht op vrije advocaatkeuze gehad. Zij heeft de aanbevelingen gevolgd en daardoor niet voor de advocaat van haar voorkeur gekozen.
 - Advocaat V. heeft in de procedure van Consument verschillende fouten gemaakt, waardoor de Rechtbank Zeeland-West Brabant in een geschil met de wederpartij Consument een te laag bedrag heeft toegewezen. De wens van Consument om gebruik te maken van de diensten van Advocaat O. worden nu beperkt door het kostenmaximum van Rechtsbijstanduitvoerder, waardoor de hoger-beroepsprocedure hierdoor uiteindelijk namens Consument is doorgehaald.

Verweer

- 3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt dat Rechtsbijstanduitvoerder een fout heeft gemaakt door haar niet, of althans, onvoldoende te wijzen op haar recht op een vrije advocaatkeuze. Hierdoor heeft zij, zo zij stelt, uiteindelijk geen gebruik kunnen maken van de diensten van Advocaat O., terwijl deze advocaat haar voorkeur genoot.
- 4.2 Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze stellingen betwist aan de hand van de e-mail van 19 november 2012 en de telefoonnotitie van 4 december 2013. Daaruit blijkt volgens Rechtsbijstanduitvoerder dat Consument haar goedkeuring heeft gegeven aan de overdracht van zijn dossier aan Advocaat L. en later aan Advocaat V. De Commissie volgt het standpunt van Verzekeraar hierin. Het dossier bevat geen aanknopingspunten voor de stelling dat Consument het oneens was met de keuze voor Advocaat L. en later met de keuze voor Advocaat V. Bovendien heeft Rechtsbijstanduitvoerder terecht aangevoerd dat Consument in een e-mailbericht van 18 juli 2013 heeft aangegeven vol goede moed naar Advocaat L. te zijn afgereisd. De woorden 'vol goede moed' zijn niet te rijmen met de stelling dat Consument het oneens was met de keuze voor advocaat L.

- 4.3 Indien Consument het niet eens was met de overdracht van haar dossier door Rechtsbijstanduitvoerder aan Advocaat L. en Advocaat V is de Commissie van oordeel dat het op de weg van Consument had gelegen om dit bij Verzekeraar te melden. Dat heeft Consument blijkens althans de aan de Commissie overgelegde stukken, niet gedaan. Voor zover Consument klaagt over het optreden van Advocaat L. of het optreden van Advocaat V. zijn die klachten onvoldoende onderbouwd, nog daargelaten de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder voor dat optreden verantwoordelijk is.
- 4.4 De Commissie concludeert dat Rechtsbijstanduitvoerder niet tekort is geschoten in de rechtsbijstandverlening. De klacht is ongegrond en de vordering dient te worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.