



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 57  
d.d. 23 maart 2011**

(mr. B.F. Keulen, voorzitter, prof. mr. E.H. Hondius en mr. P.A. Offers)

**Samenvatting**

Aangeslotene heeft als rechtsbijstandverzekeraar voor de uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering een overeenkomst gesloten met een andere verzekeringsmaatschappij, die als schaderegelaar optreedt. Voor een gedekt geschil heeft Consument gebruik mogen maken van een zogenaamde "netwerkadvocaat". Deze advocaat is door Consument vervangen door een advocaat van eigen keuze. Tussentijds heeft Consument de schaderegelaar tevergeefs verzocht de behandeling van de zaak weer over te nemen. Bij het bereiken van het kostenmaximum heeft Aangeslotene bericht dat verdere kosten niet zullen worden vergoed. De commissie is van oordeel dat de keuze van de schaderegelaar om niet zelf inhoudelijk te behandelen binnen de risicosfeer van Aangeslotene valt en beslist - als bindend advies - dat Aangeslotene aan Consument de nog openstaande declaraties van de advocaat van Consument vergoedt.

**1. Procedure**

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

- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- de brief met bijlage van Consument van 1 april 2009;
- het ingevulde en door Consument op 1 april 2009 ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene van 30 juni 2010;
- de repliek van Consument van 20 juli 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 6 september 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 november 2010.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering (particulieren) gesloten.
- 2.2 In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat voor de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering een overeenkomst is gesloten met "de schaderegelaar". In artikel 1 van de verzekeringsvoorwaarden is als schaderegelaar een andere verzekeringsmaatschappij genoemd, hierna te duiden als "de schaderegelaar".
- 2.3 Artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden Rechtsbijstand Particulieren luidt (voor zover relevant):
  - "1. De deskundigen die bij de schaderegelaar in loondienst zijn verlenen de rechtsbijstand, behalve als de schaderegelaar besluit de verlening van de rechtsbijstand of een deel daarvan over te dragen aan een externe deskundige. Voor zover de deskundigen die bij de schaderegelaar in loondienst zijn de rechtsbijstand verlenen, overlegt de schaderegelaar met de verzekerde over hoe de behandeling van de zaak plaats vindt. Hij informeert de verzekerde over de haalbaarheid van het gewenste resultaat.
  2. De schaderegelaar vergoedt de in artikel 5.1.b genoemde externe kosten die uit de rechtsbijstand voortvloeien tot maximaal € 12.500,- per geschil. (.....)
  6. Als de schaderegelaar een opdracht geeft aan een advocaat om de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen, volgt de schaderegelaar de keuze van de verzekerde. (.....)."
- 2.4 Artikel 5 lid 1 van de Bijzondere Voorwaarden Rechtsbijstand Particulieren luidt (voor zover relevant):

"De schaderegelaar vergoedt:

  - a. alle interne kosten;
  - b. de volgende externe kosten:
    1. de kosten van externe deskundigen die door de schaderegelaar zijn ingeschakeld, als deze kosten naar het oordeel van de schaderegelaar noodzakelijk gemaakt zijn voor de uitvoering van de opdracht; (.....)."



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.5 Consument heeft een beroep op zijn verzekering gedaan in verband met een gerezen juridisch geschil tussen hem en zijn werkgever. Nadat de zaak door de schaderegelaar in behandeling was genomen, heeft Consument op 19 oktober 2007 een verzoek ingediend om de behandeling te laten voortzetten door een door Consument te kiezen advocaat. Hierop is door de schaderegelaar afwijzend gereageerd, maar wel is aangeboden om de behandeling van de zaak voort te laten zetten door een zogenaamde "netwerkadvocaat". Consument heeft vervolgens van deze mogelijkheid gebruik gemaakt, maar naar zijn mening kon deze advocaat niet volkomen onafhankelijk optreden. Consument heeft de zaak uiteindelijk in handen gegeven van een door hem zelf geraadpleegde advocaat.
- 2.6 Consument heeft nadien opnieuw een beroep op de schaderegelaar gedaan. De schaderegelaar heeft de behandeling van de zaak toen niet weer overgenomen. De zaak is verder behandeld - en volgens Consument geëindigd met een goed resultaat - door de reeds geraadpleegde externe advocaat.
- 2.7 Op enig moment heeft Aangeslotene bericht dat het in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen kostenmaximum ad € 12.500,- was bereikt. Begin 2008 heeft Aangeslotene - naar eigen zeggen geheel onverplicht - aanvullend € 3.614,54 aan advocaatkosten vergoed.

### **3. Geschil**

Consument vordert van Aangeslotene betaling van de nog openstaande declaraties van zijn advocaat:

- Verzoekschriftprocedure : € 5.028,33,
- Dagvaardingsprocedure : € 4.756,58,
- Advocaatkosten (voor zover niet reeds vergoed) vanaf oktober 2008.

In totaal worden de nog te betalen kosten door Consument geraamd op € 14.492,72.

- 3.1 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- In deze zaak heeft Consument feitelijk voor drie afzonderlijke geschillen/procedures om rechtshulp gevraagd. Een redelijke uitleg van de verzekeringsvoorwaarden brengt mee dat per geschil een kostenmaximum van € 12.500 geldt en niet voor de drie geschillen gezamenlijk.
  - Aangeslotene heeft geen duidelijkheid gegeven omtrent de uitleg van de door haar gehanteerde verzekeringsvoorwaarden en verwijst hiervoor ten onrechte naar de schaderegelaar. De eindverantwoordelijkheid ligt bij Aangeslotene.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Aangeslotene kan zich niet distantiëren van klachten over de uitvoering van de rechtsbijstand met een beroep op de Wet op het financieel toezicht (Wft). Het kan immers niet zo zijn dat de schaderegelaar bij klachten zelf een oordeel over haar handelwijze mag uitspreken nu deze handelwijze voortvloeit uit de verzekeringsovereenkomst tussen Consument en Aangeslotene. Ten onrechte vereenzelvigd Aangeslotene de rol van de schaderegelaar met die van de verzekeraar.
  - Er was niet alleen verschil van mening met betrekking tot de persoon van de behandelaar, maar er was ook discussie over de inhoudelijke behandeling van de zaak. Hiervoor had de geschillenregeling een oplossing kunnen bieden. Ten onrechte heeft Aangeslotene Consument deze kans niet geboden.
  - De schaderegelaar had de zaak gedeeltelijk ook zelf kunnen behandelen - zoals het schrijven van het verweerschrift in de CWI procedure en de behandeling van de dagvaardingsprocedure - en daardoor kosten kunnen besparen, maar heeft dit vanwege de werkdruk niet gedaan.
- Deze omstandigheid valt niet binnen de risicosfeer van Consument. Niet valt in te zien waarom een eenmaal uitbestede zaak niet door de schaderegelaar kan worden teruggenomen.

3.2 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende als verweer aangevoerd:

- Overeenkomstig artikel 4:65 van de Wft heeft Aangeslotene als multibranche-verzekeraar de verplichting de uitvoering van de rechtsbijstandverlening uit te besteden aan een zelfstandig schaderegelingkantoor. Dit betekent dat de schaderegelaar het verzoek om rechtsbijstand beoordeelt en de polisvoorwaarden toepast en uitlegt. Aangeslotene ziet geen aanleiding af te wijken van de door de schaderegelaar ingenomen standpunten omtrent het recht op vrije advocaatkeuze en het kostenmaximum.
- Consument heeft volgens de verzekeringsvoorwaarden geen recht op behandeling van het door hem voorgelegde geschil door een externe advocaat. Er bestond immers geen verschil van mening over de wijze van behandeling maar uitsluitend over de persoon van de behandelaar. De schaderegelaar heeft niettemin de wens van Consument om de zaak te laten behandelen door een externe advocaat gehonoreerd, zelfs nadat Consument was overgestapt naar een andere advocaat.
- Consument was op de hoogte van het in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen kostenmaximum ad €12.500,- . Er was sprake van drie fasen in één geschil: het indienen van een verzoekschrift, het schrijven van verweer en de behandeling van de dagvaardingsprocedure. Voor deze drie onderdelen tezamen geldt één keer het kostenmaximum, dat inmiddels bereikt is. Aangeslotene is niet gehouden een hoger bedrag uit te keren.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Het door Aangeslotene ingenomen standpunt, te weten dat zij in deze kwestie louter als risicodragende verzekeringsmaatschappij optreedt nu zij de behandeling van zaken geheel uit handen heeft gegeven c.q. op grond van de wet heeft moeten geven, behoeft naar het oordeel van de Commissie in zoverre nuancering dat deze positie Aangeslotene niet ontslaat van haar verantwoordelijkheid voor het deskundig toezicht op de kwaliteit van de verleende rechtsbijstand alsmede de aan die rechtsbijstand bestede gelden (Vergelijk RvT, Nr. 2003/78 Rbs). Dit betekent dat - zeker in geval van klachten over niet alleen de uitvoering van de rechtsbijstand maar ook over de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden, zoals in casu - een louter marginale toetsing in voorkomende gevallen niet toereikend kan zijn. Aangeslotene kan om deze reden dan ook niet volstaan met een verwijzing naar reeds door de schaderegelaar ingenomen standpunten. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene Consument ten onrechte lange tijd in het ongewisse heeft gelaten omtrent de uitleg van de verzekeringsvoorwaarden en de wijze waarop aan de behandeling van zijn rechtshulpverzoeken vorm zou (moeten) worden gegeven.
- 4.2 Uitgangspunt bij de beoordeling vormen de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Daaruit vloeit voort dat de rechtsbijstand in beginsel wordt verleend door de deskundigen die bij de schaderegelaar in loondienst zijn (artikel 4 lid 1 van de Bijzondere Voorwaarden Rechtsbijstand Particulieren). De kosten van door de schaderegelaar voor de uitvoering van de rechtsbijstand noodzakelijkerwijs ingeschakelde externe deskundigen worden vergoed tot een maximum van € 12.500,- per geschil (artikel 4 lid 2 jo artikel 5 lid 1 sub 1 van de Bijzondere Voorwaarden Rechtsbijstand Particulieren). Uit de stukken en het ter zitting gestelde blijkt dat Consument voor onderdelen van de door hem gevoerde procedure aan de schaderegelaar heeft gevraagd de zaak (weer) terug te nemen. De schaderegelaar heeft hierop laten weten dat het tot zijn maatschappijbeleid behoort om een eenmaal uitbestede zaak niet meer zelf in behandeling (terug) te nemen. Door Aangeslotene is niet gesteld en het is de Commissie evenmin op andere wijze gebleken dat het feitelijk onmogelijk was de inhoudelijke behandeling van de zaak gedeeltelijk (weer) intern ter hand te nemen.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie vallen de (financiële) consequenties van het maatschappijbeleid niet binnen de risicosfeer van Consument. Door de keuze van de schaderegelaar om niet zelf (gedeeltelijk) tot inhoudelijke behandeling over te gaan, is Consument geconfronteerd met het bereiken van het kostenmaximum, terwijl geen sprake was van een noodzaak tot het geheel uitbesteden van de zaaksbehandeling aan een externe deskundige. Nu de algehele uitbesteding van de zaak niet is terug te



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

voeren op de voornoemde verzekeringsvoorwaarden en Aangeslotene bij herhaling niet is ingegaan op het verzoek van Consument om op onderdelen de zaak intern te behandelen, kan Aangeslotene in redelijkheid geen beroep doen op de in artikel 4 sub 2 opgenomen bepaling omtrent het kostenmaximum.

- 4.4 Ofschoon Aangeslotene met haar interpretatie van het begrip "geschil" zoals genoemd in artikel 4 lid 2 van de verzekeringsvoorwaarden, naar het oordeel van de Commissie geen blijk geeft van een onjuiste opvatting, heeft Aangeslotene in de onderhavige situatie onvoldoende onderscheid gemaakt tussen haar rol als eindverantwoordelijke risicodragers en die van de schaderegelaar. Hierdoor heeft het Consument ontbroken aan duidelijkheid omtrent de inhoud en de uitleg van het met Aangeslotene overeengekomen contract. Ditzelfde geldt voor de uitleg van de in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling. De vraag of sprake is geweest van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verzekeringsovereenkomst kan echter verder onbesproken blijven nu het onder 4.3 overwogene reeds meebrengt dat Aangeslotene dient op te komen voor de nog niet betaalde advocaatkosten.
- 4.5 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument zal worden toegewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene aan Consument de nog openstaande declaraties van de advocaat van Consument vergoedt vermeerderd met een rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf 1 oktober 2008 tot aan de dag van algehele voldoening, en vermeerderd met de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.