



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening
nr. 2012-53 d.d. 22 februari 2012**

(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.W.H. Vink, leden, en
mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De verzekeraar beëindigt de rechtsbijstandsverlening met onmiddellijke ingang omdat Consument zich tijdens een bespreking agressief en bedreigend zou hebben gedragen. De Commissie formuleert voorwaarden waaronder beëindiging van de rechtsbijstand met onmiddellijke ingang gerechtvaardigd zou kunnen zijn. Toetsing aan die voorwaarden brengt in deze kwestie met zich mee dat de verzekeraar de rechtsbijstandsverlening ten onrechte heeft gestaakt.

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 namens Consument van 21 april 2011 met het ingevulde en op 21 april 2011 door Consument ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 14 juni 2011 met bijlagen;
- de repliek namens Consument van 6 juli 2011 met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 juli 2011.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 19 december 2011.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft een rechtsbijstandsverzekering (hierna: de “Verzekering”) gesloten bij een verzekeraar. Deze verzekeraar heeft de uitvoering van de Verzekering uitbesteed aan Aangeslotene.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2 Op 19 juli 2010 heeft tussen Consument en Aangeslotene ten kantore van Aangeslotene een bespreking (hierna: de “Bespreking”) plaatsgevonden over twee procedures die Aangeslotene op die datum voor Consument in behandeling had. Over het gedrag van Consument tijdens deze bespreking lopen de lezingen van partijen uiteen.
- 2.3 Naar aanleiding van de Bespreking heeft Aangeslotene bij brief van 20 juli 2010 Consument geschreven de verdere rechtsbijstandsverlening te staken. Consument heeft zich daarna tot een advocaat gewend. Deze advocaat heeft de behandeling van de twee lopende procedures voortgezet. Als gevolg van de beëindiging van de rechtsbijstand door Aangeslotene heeft de verzekeraar de Verzekering per de eerstvolgende vervaldag opgezegd.
- 2.4 De artikelen 5 sub a en 7 lid 3 van de toepasselijke algemene voorwaarden rechtsbijstandsverzekering (hierna “AVR”) bepalen het volgende:
- “Artikel 5. Niet verzekerd is**
Wij verlenen geen (verdere) rechtsbijstand in de gevallen die omschreven zijn in de toepasselijke bijzondere voorwaarden. Voorts verlenen wij geen rechtsbijstand:
- a. als u handelt in strijd met de verzekeringsvoorwaarden en daardoor onze belangen schaadt. Daarvan is in ieder geval sprake als de zaak zó laat is aangemeld dat wij alleen maar met meer inspanningen of meer kosten rechtsbijstand zouden kunnen verlenen; (....)”
- “Artikel 7 Uw verplichtingen**
(....)
- 3. Indien u een beroep op de verzekering doet, verleent u alle medewerking die door ons gevraagd wordt of de namens ons ingeschakelde externe deskundigen. Dit houdt in ieder geval in dat u:
(....)
 - d. alles nalaat wat onze belangen kan schaden.”

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert dat de Commissie bepaalt dat Aangeslotene de rechtsbijstand ten onrechte heeft beëindigd en garant dient te staan voor vergoeding van de kosten van maximaal €12.500,- per procedure. Hiernaast vordert Consument dat Aangeslotene zijn kosten in de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening respectievelijk de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening betaalt. Deze kosten bestaan uit de eigen bijdrage bij een toevoeging van € 50,- en € 50,50, de kosten voor de Geschillencommissie €50,- en de reiskosten voor de hoorzitting bij de Geschillencommissie van € 17,20, derhalve in totaal € 167,70.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: Aangeslotene is jegens Consument toerekenbaar tekortgeschoten door de rechtsbijstandsverlening ten onrechte te beëindigen. Bij de Bespreking bleek dat Aangeslotene in beide procedures geen medische informatie had opgevraagd. Gezien de lopende termijnen was daar nauwelijks nog tijd voor. Consument voelde zich niet goed geholpen en heeft, wellicht met luide stem, geroepen dat hij niet tevreden was. Consument heeft zich niet (lichamelijk) bedreigend opgesteld. Uit psychologisch onderzoek is gebleken dat Consument gekwalificeerd moet worden als een persoon met een niveau van een lichte verstandelijke beperking tot een laag begaafd/moeilijk lerend niveau. Aangeslotene kende deze gegevens en had daar rekening mee moeten houden.

Consument is hiernaast van mening dat Aangeslotene de artikelen 5 sub a en 7 lid 3 van de AVR onjuist heeft toegepast en stelt dat hij juist wel zijn volledige medewerking heeft gegeven. Verder heeft Aangeslotene onvoldoende onderbouwd wat haar belang als bedoeld in deze bepalingen zou inhouden. Gedurende de opzegtermijn had Aangeslotene de procedures moeten afhandelen. Ten slotte stelt Consument dat Aangeslotene Consument had moeten voorstellen het meningsverschil voor te leggen aan een onafhankelijke derde conform de geschillenregeling van artikel 9 AVR.

- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene had in het kader van de eerste procedure wel degelijk medische informatie opgevraagd. Aangeslotene geeft daarvan een opsomming in haar verweerschrift. Tijdens de bespreking kwam nieuwe informatie naar voren en is Consument gevraagd een medische machtiging te tekenen. Gezien de lopende termijnen was daarvoor nog ruim gelegenheid. Ten aanzien van de tweede procedure stelt Aangeslotene dat daar nog volop tijd was voor het opvragen en overleggen van medische informatie. In het kader van de Bespreking heeft de behandelend jurist Consument een tip gegeven over het tijdstip waarop hij tijdens sollicitatiegesprekken zijn WAO-uitkering ter sprake kon brengen. Consument heeft dat opgevat als dat hem werd geadviseerd om te liegen en ontstak in woede. Hij begon te schreeuwen, uitte zich op agressieve wijze en stond op uit zijn stoel. De behandelend jurist heeft daarop het gesprek beëindigd. Op verzoek van Consument heeft vervolgens de leidinggevende van de behandelend jurist met Consument gesproken. Ook in dat gesprek bleef Consument boos, schreeuwde en kwam agressief over. Twee andere medewerkers van Aangeslotene waren daarvan getuige. Aangeslotene wijst er op dat Consument zich in eerdere instantie ook onaangenaam heeft gedragen jegens de vorige behandelend jurist. Bij brief van 16 april 2009 is Consument hierop aangesproken. Ook indien de persoonlijke ontwikkeling van Consument in aanmerking wordt genomen, zijn er grenzen aan het gedrag dat van hem redelijkerwijs geaccepteerd moet worden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Het beëindigen van de rechtsbijstand is gebaseerd op de artikelen 5 sub a en 7 lid 3 sub d AVR. Hiernaast beroept Aangeslotene zich op artikel 11 van de door haar gehanteerde Gedragscode Rechtshulpverlening waarin staat dat van de cliënt wordt verwacht dat hij zich tegenover de juridisch specialist en anderen die bij de zaak betrokken zijn correct opstelt. Artikel 9 AVR (geschillenregeling) is niet toepasselijk omdat deze regeling alleen toepasselijk is indien de verzekerde het niet eens is met het oordeel van Aangeslotene over de haalbaarheid of de wijze van behandeling. Ten slotte stelt Aangeslotene coulancehalve bereid te zijn tot betaling van de eigen bijdrage van € 209,89 van Consument in het kader van de gefinancierde rechtsbijstand.

4. Zitting

Ter zitting hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht.

5. Beoordeling

- 5.1 De vraag waarvoor de Commissie zich in het onderhavige geval ziet gesteld is of Aangeslotene terecht en op goede gronden op 20 juli 2011 heeft kunnen besluiten de rechtsbijstandsverlening met onmiddellijke ingang te beëindigen.
- 5.2 Aangeslotene heeft de beëindiging van de rechtsbijstand met onmiddellijke ingang gebaseerd op de artikelen 5 sub a en 7 lid 3 sub d van de AVR. Tot de belangen van Aangeslotene als bedoeld in artikel 7 lid 3 onder d AVR behoort ook dat haar rechtshulpverleners hun werkzaamheden kunnen uitoefenen zonder angst voor of confrontatie met een agressieve en bedreigende benadering door hun cliënt.

De Commissie overweegt allereerst dat er zeker omstandigheden denkbaar zijn waaronder voortzetting van de rechtsbijstand in redelijkheid niet van Aangeslotene kan worden gevergd. Daarvan is onder meer sprake indien, zoals door Aangeslotene in het onderhavige geval wordt gesteld, een cliënt zich op een zodanig agressieve en bedreigende wijze tegenover zijn rechtshulpverlener(s) gedraagt dat in redelijkheid niet gevergd kan worden dat zij de dienstverlening aan die cliënt voortzetten. Gelet op de (zeer) ingrijpende gevolgen die de beëindiging van de rechtsbijstand voor Consument kan hebben, moeten echter aan een beëindiging met onmiddellijke ingang zware (zorgvuldigheids)eisen worden gesteld. Uit deze eisen vloeit voort dat sprake moet zijn van concreet agressief gedrag en bedreigingen van een zodanige ernst dat een normaal mens daaraan geen weerstand hoeft te kunnen bieden. Daarnaast mag



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

van Aangeslotene worden verwacht dat zij in de gegeven omstandigheden -voor zover redelijkerwijs mogelijk- voorzorgsmaatregelen neemt teneinde te voorkomen dat een gesprek met de betreffende cliënt ontspoord. Deze maatregelen dienen in overeenstemming te zijn met de bij Aangeslotene aanwezige informatie over haar cliënt, waaronder de bij eerdere gelegenheden opgedane ervaring met de cliënt.

- 5.3 Tegen deze achtergrond moet vervolgens worden bezien of in dit geval voldoende aanleiding bestond de rechtsbijstand per ommekeer te beëindigen. Uitgangspunt is daarbij dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten -bij voldoende betwisting door de wederpartij- zijn stelling moet bewijzen. In het onderhavige geval dient Aangeslotene daarom te bewijzen dat er daadwerkelijk sprake is geweest van zodanig ernstig agressief en bedreigend gedrag van Consument, en dat zij redelijkerwijs geen maatregelen had kunnen nemen om te voorkomen dat een en ander uit de hand zou lopen.
- 5.4 De stelling van Aangeslotene dat Consument zich tijdens de Bespreking agressief en bedreigend heeft gedragen wordt uitdrukkelijk betwist door Consument. Ter onderbouwing van haar stelling beroept Aangeslotene zich op door haar ingebrachte schriftelijke verklaringen van de betrokken rechtshulpverleenster, haar teamleider en twee andere medewerkers. Ofschoon de Commissie begrip heeft voor de emoties van de betrokken rechtshulpverleenster kan de Commissie uit haar getuigenverklaring noch uit die van haar teamleider afleiden dat er sprake is geweest van dusdanig agressief en bedreigend gedrag van Consument dat dit beëindiging van de rechtsbijstand met onmiddellijke ingang rechtvaardigt. Wel is duidelijk dat Consument in woede is ontstoken en met luide stem heeft gesproken, dit laatste blijkt tevens uit de verklaringen van de twee andere medewerkers. Dat dit zodanig agressief en bedreigend is geweest dat van de rechtshulpverleenster niet gevergd zou kunnen worden de dienstverlening voort te zetten is evenwel niet gebleken. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat uit de getuigenverklaring van de rechtshulpverleenster blijkt dat zij gezamenlijk met Consument de spreekruimte heeft verlaten en de lift naar de receptie beneden heeft genomen. Verder is door Consument onweersproken gesteld dat hij heeft aangegeven dat hij met de teamleider van de rechtshulpverleenster wilde spreken en dat hij daarna ongeveer 20 minuten alleen in de receptie op de komst van die teamleider heeft gewacht. Aangeslotene heeft niet gesteld dat daarbij sprake is geweest van toezicht, noch dat Consument zich in die wachttijd op welke wijze dan ook heeft misdragen.
- De Commissie acht de aldus geschetste gang van zaken niet goed te rijmen met de stelling van Aangeslotene dat Consument zodanig agressief en bedreigend was dat voortzetting van de hulpverlening in redelijkheid niet van haar gevergd kon worden. Een en ander past veeleer bij het beeld dat Consument schetst, waarin hij inderdaad boos is geworden en met stemverheffing heeft gesproken, maar hij zich daarbij niet bedreigend heeft uitgelaten of agressief is geweest. Tot slot overweegt de Commissie



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dat, ook indien het gedrag van Consument door de betrokken rechtshulpverleenster als agressief en bedreigend is ervaren, hetgeen geenszins kan worden uitgesloten, daarmee nog niet gezegd is dat met een paar eenvoudige maatregelen de dienstverlening niet gewoon voortgezet had kunnen worden. In dat kader is ook van belang dat - hoewel dat toch wel erg voor de hand ligt - is gesteld noch gebleken dat Consument (al dan niet schriftelijk) op zijn gedrag is aangesproken en daarbij te verstaan is gegeven dat hij bij voortzetting daarvan niet langer geholpen zou kunnen worden.

- 5.5 Uit overweging 5.4 volgt dat naar het oordeel van de Commissie Aangeslotene niet heeft aangetoond dat er tijdens en na de Bespreking sprake was van dermate agressief en bedreigend gedrag van Consument dat beëindiging van de rechtsbijstand met onmiddellijke ingang gerechtvaardigd was. Dat wordt niet anders door het eerste voorval waarop Aangeslotene wees, omdat ook uit de brief van Aangeslotene van 16 april 2009 geenszins naar voren komt dat Consument is aangesproken op zijn gedrag. Door onder deze omstandigheden de rechtsbijstand te beëindigen met onmiddellijke ingang heeft Aangeslotene in strijd gehandeld met het bepaalde in de artikelen 5 sub a en 7 lid 3 sub d van de AVR.
- 5.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de vorderingen van Consument moeten worden toegewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie bepaalt dat Aangeslotene de rechtsbijstandsverlening ten onrechte, want in strijd met de artikelen 5 sub a en 7 lid 3 sub d van de AVR met onmiddellijke ingang heeft beëindigd. Aangeslotene dient jegens Consument garant te staan voor vergoeding van de kosten van maximaal € 12.500,- voor ieder van de twee ten tijde van de Bespreking lopende procedures inclusief een eventuele vervolgprocedure daarop. Ten slotte is Aangeslotene gehouden om binnen een termijn van drie weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is gezonden, aan Consument zijn kosten in de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening respectievelijk de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te betalen. Deze kosten bestaan uit de eigen bijdrage bij een toevoeging € 50,- en € 50,50, de kosten voor de Geschillencommissie € 50,- en de reiskosten voor de hoorzitting bij de Geschillencommissie van € 17,20, derhalve in totaal € 167,70.

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.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening