Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0284
(mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 5 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert dat de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uitbesteedt, omdat hij het vertrouwen in de advocaat in dienst van de uitvoerder heeft verloren. De commissie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat de advocaat in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 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.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument heeft op 19 mei 2020 bij de politie aangifte gedaan tegen zijn buurman ter zake (zware) mishandeling. Volgens de consument wordt zijn gezin al enige jaren door de familie van deze buurman geterroriseerd. De consument heeft de uitvoerder verzocht hem bij te staan om de situatie te beëindigen en zijn schade op de buurman te verhalen.

2.3 Bij brief van 27 mei 2020 heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat de gemelde kwestie in behandeling zou worden genomen. Omdat onduidelijk was of de consument zelf als verdachte van een strafbaar feit vervolgd zou worden, kon de uitvoerder de consument nog niet bijstaan in een eventuele strafzaak. Verder heeft de uitvoerder de consument in de brief meegedeeld dat de rechtsbijstandverzekering een naturaverzekering is, waarbij de rechtsbijstand door de rechtshulpverleners, juristen en advocaten van de uitvoerder wordt verleend.

2.4 Mr. [advocaat], advocaat in dienst van de uitvoerder en verder te noemen de advocaat, heeft de politie bij brief van 28 mei 2020 onder meer verzocht de consument een afschrift van de aangifte toe te zenden en een actievere rol in te nemen teneinde de veiligheid te verbeteren. De advocaat heeft voor het verzenden van de brief eerst op 27 mei 2020 de consument om goedkeuring verzocht. De consument heeft op de inhoud van de brief op dezelfde dag positief gereageerd:

"Stuur de brief maar naar de politie
Ik vind het goed"

2.5 De advocaat heeft de consument per e-mail van 8 juni 2020 zijn rechtspositie geschetst. Daarbij heeft de advocaat de consument nogmaals bevestigd dat advocaten van de uitvoerder de verzekerden niet kunnen bijstaan, als zij verdacht worden van een strafbaar feit. Voor wat betreft de zaak waarin de consument zelf het slachtoffer is, wilde de advocaat eerst de ontvangst van de aangifte afwachten alvorens een brief aan de officier van justitie op te stellen.

2.6 De consument heeft de advocaat verzocht om samen hem bij de politie aangifte te doen. De consument had namelijk begrepen dat de politie niets zou doen met de eerdere aangifte. Per e-mail van 11 juni 2020 heeft de advocaat als volgt op het verzoek van de consument gereageerd:

"(...) Bij het doen van aangifte heeft een advocaat echter geen rol. Ik zal daarom niet met u meegaan. Wel kan ik <u>na</u> uw aangifte schriftelijk aandringen op actie.

Mijn werkzaamheden in deze zaak zullen inhouden:
- *Ik klaag namens u bij de officier van justitie over het seponeren van uw eerdere aangifte (en het feit dat u die aangifte niet op papier ontving)*
- *Als de politie een nieuwe aangifte weigert of direct seponeert, klaag ik ook daarover namens u bij de officier van justitie*
- *Ik sta u bij in een eventuele strafzaak tegen de dader*
- *Ik onderzoek of wij ook een klacht tegen de politie zelf kunnen indienen(..) "*

Als reactie hierop heeft de consument de advocaat per e-mail van 11 juni 2020 nogmaals het verzoek gedaan:

"Ik zou het fyn vinden en het heeft voor my ook een meerwaarde als u mee gaat om aangiften te doen"

2.7 Per e-mail van 17 juni 2020 heeft de consument de uitvoerder onder meer het volgende meegedeeld:

"Alles wat meneer [achternaam van de advocaat] nu mee komt heb ik zelf voorgesteld
Heb ik door gekregen van andere advocaten wie my daar op wysde
Ik weet niet of jullie de telefoon gesprekken opnemen dan kun je
Naar aanleiding van dat telefoon gesprek horen waar de ideeën van daan komen
Niet van meneer [achternaam van de advocaat]

Ik heb hem ook gevraagd of hy meewilde gaan naar het politiebureau want ik en me gezin zyn bedreigd met de dood
De buurman gaat ons 1 voor 1 doodschieten
Meneer [achternaam van de advocaat] heeft daar geen belang by om mee te gaan
Zodra ik de aangiften van de bedreiging heb gaat hy actie ondernemen
Vooral niet uit je luie stoel komen meneer [achternaam van de advocaat]

Ben er eigenlijk wel klaar mee
(…)"

2.8 Per e-mail van 17 juni 2020 heeft de consument bij de verzekeraar de volgende klacht over de uitvoerder ingediend:

"Omschrijving van de klacht:
Heb een rechtsbystands verzekering by das
De advocaat is waardeloos

Heb meerdere klachten ingediend by das
Maar iedereen wie by das werkt is perfect
Ook nn vind het allemaal wel goed heb ik meerdere keren gebeld die zegt je moet by das wese
Gewoon nn en das waardeloos

Wat verwacht u van ons?
Een andere advocaat niet 1 van das"

2.9 De advocaat heeft bij brief van 18 juni 2020 bij de officier van justitie geklaagd over het niet verstrekken van een kopie van de aangifte en het seponeren van zijn aangifte. Verder heeft de advocaat de officier van justitie verzocht de situatie van de consument te bespreken met de burgermeester en de politiechef, de zogeheten driehoek. De advocaat heeft de consument op dezelfde dag per e-mail over de verzonden brief aan de officier van justitie geïnformeerd:

"Bijgaand treft u een kopie aan van de brief die ik vandaag aan de officier van justitie zond.

Ik vertrouw u daarmee graag akkoord, gezien het feit dat u in uw e-mail van 9 juni jl. aangaf dat ik kan doen wat ik denk dat het beste is voor u en uw gezin als slachtoffers."

2.10 Als reactie op de klacht van de consument van 17 juni 2020, heeft de verzekeraar de consument per e-mail van 24 juni 2020 meegedeeld dat hij, mede om belangenverstrengeling te voorkomen en de privacy te waarborgen, geen klachten over de uitvoerder kan behandelen. De verzekeraar heeft de consument verwezen naar de uitvoerder. De consument heeft zich op 25 juni 2020 opnieuw tot de verzekeraar gewend. De verzekeraar heeft de consument hierop gewezen op de reactie van 24 juni 2020 en hem meegedeeld dat de klacht is doorgestuurd naar de klachtenafdeling van de uitvoerder.

2.11 Per e-mail van 30 juni 2020 heeft de advocaat de consument het volgende meegedeeld:

"Vanochtend probeerde ik u helaas tevergeefs telefonisch te bereiken en kon ik ook geen voicemail inspreken.

Omdat ik straks in een intern overleg zit, zal ik u vanmiddag nogmaals bellen.

Ik bespreek dan graag de verzending van de brief aan de officier van justitie, een verzoek dat ik van Nationale Nederlanden ontving en uw eventueel resterende klachten of verzoeken met u.

Ook verneem ik dan graag of u aangifte heeft kunnen doen en wat er verder nog is gebeurd in de (ruime) week dat ik afwezig was."

2.12 De consument heeft de uitvoerder meegedeeld dat hij nog geen aangifte had kunnen doen. De uitvoerder beloofde hierop de politie opnieuw te zullen benaderen. Verdere actie door de uitvoerder richting de politie is echter uitgebleven.

2.13 Naar aanleiding van de door de consument bij Kifid ingediende klacht, heeft de uitvoerder op 28 september 2020 telefonisch contact met de consument opgenomen. De uitvoerder heeft onder meer zijn excuses aangeboden voor het feit dat er al geruime tijd geen contact was met de advocaat. Verder heeft de uitvoerder de consument tijdens het gesprek aangeboden de behandeling van de gemelde zaak op te pakken door de officier van justitie te rappelleren en een klachtbrief aan de politie op te stellen. De consument heeft de uitvoerder meegedeeld dat hij geen vertrouwen meer in de uitvoerder had en geen verdere rechtsbijstand door de uitvoerder wenste. De uitvoerder heeft de consument meegedeeld dat hij op dat moment nog geen beroep op de vrije advocaatkeuze kon doen. De uitvoerder heeft de inhoud van het gesprek bij brief van 27 oktober 2020 bevestigd.

De klacht en vordering

2.14 De consument heeft het vertrouwen in de uitvoerder verloren en vordert dat de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een externe advocaat uitbesteedt. De consument wenst een advocaat in te schakelen die niet verbonden is aan de uitvoerder en daarnaast "normaal te bereiken" is. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.15 De consument verwijt de advocaat dat hij zonder overleg met de consument op 18 juni 2020 een brief naar de politie heeft verzonden. Verder heeft de advocaat het verzoek van de consument om samen met hem aangifte te doen bij het politiebureau afgewezen. Volgens de consument heeft de advocaat zijn belangen onvoldoende behartigd.

2.16 De communicatie met de advocaat verliep erg moeizaam.

Nog daargelaten dat de advocaat geruime tijd niet van zich had laten horen, gebruikte hij een afgeschermd nummer zodat het voor de consument onduidelijk was of de advocaat met hem in contact wilde treden. Verder beschikte de consument niet over het telefoonnummer en het e-mailadres van de advocaat, zodat het lastig was om contact met hem op te nemen.

Het verweer

2.17 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de consument op kosten van de uitvoerder een externe advocaat mag inschakelen om zijn belangen in het onderliggende geschil te behartigen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Zij zal dit hierna toelichten.

Vrije advocaatkeuze

3.2 De commissie stelt voorop dat het recht op vrije advocaatkeuze in de Nederlandse wetgeving is vastgelegd in artikel 4:67 Wet op het financieel toezicht (Wft). Dit artikel bepaalt – kortweg gezegd – onder andere dat een rechtsbijstandverzekeraar er zorg voor draagt dat in verzekeringsovereenkomst uitdrukkelijk wordt bepaald dat een verzekerde in een gedekte zaak recht heeft op een advocaat naar keuze als sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure of als sprake is van een belangenconflict.[1]

3.3 In deze zaak staat vast dat er (nog) geen sprake is van een administratieve of gerechtelijke procedure. Een belangenconflict in de zin van de voorwaarden doet zich (onder andere) voor als de rechtsbijstandverzekeraar ook de belangen behartigt van de wederpartij van de verzekerde. Niet is gebleken dat dat hier het geval is. De consument heeft ook niet gesteld dat sprake is van een belangenconflict. De commissie is daarom van oordeel dat geen sprake is van een belangenconflict.[2]

[1] Zie ook CvB Kifid 2021-0042, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie ook GC Kifid 2021-0425, ook te vinden op www.kifid.nl.

Uitvoering van rechtsbijstand

3.4 De commissie begrijpt de klacht van de consument echter zo, dat hij geen beroep doet op de vrije advocaatkeuze, zoals opgenomen in de verzekeringsvoorwaarden, maar van mening is dat hij recht heeft op een externe advocaat, omdat de uitvoerder, in de persoon van de advocaat, in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand verwijtbaar is tekortgeschoten. De consument verwijt de advocaat dat hij zonder overleg met de consument de brief van 18 juni 2020 aan de officier van justitie heeft verzonden en dat hij zijn verzoek om samen bij de politie aangifte te doen, heeft afgewezen. Verder ziet de klacht van de consument op de gebrekkige communicatie. De commissie zal hierna ingaan op deze klachtonderdelen.

Verzending van de brief van 18 juni 2020

3.5 Vast staat dat de advocaat de brief van 18 juni 2020 niet eerst in concept aan de consument heeft voorgelegd. Uit de e-mail van de advocaat die hij vervolgens aan de consument heeft verzonden, kan worden opgemaakt dat de advocaat ervan uitging dat de consument hiermee akkoord zou zijn. Het is de commissie niet duidelijk welk(e) bezwa(a)r(en) de consument heeft tegen de verzending van deze brief. De consument heeft dit ook niet nader toegelicht. Daarbij overweegt de commissie dat de consument eerder zijn goedkeuring aan de brief van de advocaat van 28 mei 2020 aan de politie heeft gegeven. Gesteld noch gebleken is dat de belangen van de consument door de verzending van de brief van 18 juni 2020 aan de officier van justitie zijn geschaad.

Aangifte doen

3.6 De consument wilde graag dat de advocaat met hem meeging om aangifte te doen bij de politie. De advocaat heeft dit verzoek afgewezen. De consument heeft hieraan de conclusie verbonden dat de advocaat zich onvoldoende heeft ingespannen om de belangen van de consument te behartigen. Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consument, kan uit de enkele afwijzing van het verzoek door de advocaat niet zonder meer worden aangenomen dat de advocaat daarmee de belangen van de consument onvoldoende heeft behartigd dan wel dat hij daarmee zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zijn stelling ook op dit punt onvoldoende onderbouwd.

Gebrekkige communicatie

3.7 Voor wat betreft de klacht van de consument over de gebrekkige communicatie, overweegt de commissie dat de uitvoerder zijn excuses heeft aangeboden voor het feit dat de consument na het gesprek van 30 juni 2020 tot 28 september 2020 niet meer van de uitvoerder had vernomen.

De uitvoerder heeft de consument aangeboden de behandeling van de zaak, waaraan de advocaat zich inmiddels had onttrokken, voort te zetten. De consument heeft dit voorstel echter afgewezen. Dat de communicatie met de advocaat wellicht moeizaam verliep, kan er echter niet toe leiden dat de uitvoerder op grond daarvan gehouden is de verdere behandeling van de zaak aan een externe advocaat uit te besteden.

Slotsom

3.8 Het hiervoor overwogene leidt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder het verzoek van de consument, om de behandeling van het gemelde geschil aan een externe advocaat uit te besteden, mocht afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.