Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-052
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 april 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V. (voorheen SRK Rechtsbijstand), gevestigd te Amsterdam, als uitvoerder namens Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 15 januari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De Commissie stelt vast dat Rechtsbijstanduitvoerder aan Consument meerdere keren om een toelichting en aanvullende stukken heeft gevraagd. Aan de verzoeken van Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument geen gevolg gegeven. Consument heeft in de procedure bij Kifid ook niet gesteld op welke andere wijze hij heeft voldaan aan de bovengenoemde verplichtingen. Door de weigering van Consument is het voor Rechtsbijstanduitvoerder niet mogelijk om zich een goed oordeel te vormen over de door Consument aangemelde geschillen en daarmee onmogelijk om op juiste wijze rechtsbijstand te verlenen. De door Consument aangedragen argumenten zijn onvoldoende om tot het oordeel te komen dat Rechtsbijstanduitvoerder niet in een daadwerkelijk praktisch belang is geschaad. De slotsom is dat Rechtsbijstanduitvoerder terecht met een beroep de Voorwaarden geen (verdere) rechtsbijstand meer verleent. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 30 mei 2018;
- de aanvullende stukken van Consument ontvangen op 7 februari 2019;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 30 april 2019;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 7 mei 2019;
- de aanvullende stukken van Rechtsbijstanduitvoerder d.d. 25 juni 2019;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 7 augustus 2019.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Consument heeft ervoor gekozen om niet ter zitting te verschijnen. De Commissie heeft daarom besloten dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (hierna Nationale Nederlanden) een zogenoemd Zekerheidspakket Particulieren gesloten met onder meer een rechtsbijstandverzekering (hierna de Verzekering). De Verzekering is beëindigd per 27 april 2017.

2.2 Op de Verzekering zijn van toepassing de Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren (RVP) Versie PP 1200-04 (hierna de Voorwaarden). In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

(…)
5 Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?
Valt uw zaak onder de dekking van deze verzekering, dan kan SRK u rechtsbijstand verlenen in de volgende vormen:

5.1 Rechtshulp door een jurist of advocaat van SRK
(…)
SRK behandelt uw zaak alleen als er een redelijke kans is om het gewenste resultaat te behalen. Is die kans er niet (meer), don gaat SRK er niet mee verder. Uiteraard ontvangt u daarvan bericht, met de redenen voor de beslissing.
(…)

11 Wat zijn mijn verplichtingen bij de melding van een zaak?

Als u een zaak bij SRK aanmeldt, heeft u de volgende verplichtingen:
• Zo snel mogelijk melden
Bent u betrokken in een juridisch conflict of denkt u dat dat binnenkort gaat gebeuren, dan moet u uw zaak zo snel mogelijk aanmelden. Die snelheid is belangrijk, omdat het later vaak moeilijker wordt om uw zaak te behandelen. Als u uw zaak zo laat aanmeldt dat SRK u alleen nog kan helpen met extra inspanningen en/of extra kosten, neemt SRK uw zaak niet meer in behandeling.
• Geen andere rechtshulpverleners inschakelen
Als u uw zaak aanmeldt, machtigt u SRK om als enige uw belangen - zowel in de gerechtelijke procedure als daarbuiten - te behartigen.

Heeft u ook nog een andere rechtshulpverlener ingeschakeld, dan bent u verplicht om dit aan SRK te melden en een keuze te maken. U kunt uw zaak namelijk moor door één rechtshulpverlener tegelijkertijd laten behandelen.

• Alle informatie geven

Als u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om SRK alle informatie en papieren te geven die met uw conflict te maken hebben. SRK heeft deze informatie nodig om te beoordelen of u voor deze zaak recht heeft op rechtsbijstand. U mag geen onjuiste informatie geven. Ook als er later nieuwe feiten en ontwikkelingen zijn, moet u SRK daarvan op de hoogte stellen. Dit geldt ook als uw zaak wordt behandeld door een advocaat of andere juridisch deskundige die SRK hiervoor heeft ingeschakeld.

• Alle medewerking verlenen

Vanaf het moment dat u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om alle medewerking te verlenen aan de behandeling van de zaak en het verhalen van de kosten. Dit moet u tot het einde toe blijven doen, ook als uw zaak wordt behandeld door een advocaat of andere juridisch deskundige van buiten SRK. Daarnaast mag u niets doen wat schadelijk zou kunnen zijn voor de belangen van SRK of van Nationale-Nederlanden.

• Zelf geen rechtshulpverlener of advocaat inschakelen

U mag voor uw zaak nooit zelf een rechtshulpverlener of advocaat inschakelen. Als u kiest voor een rechtshulpverlener van buiten SRK, zal SRK deze inschakelen. U mag wel zelf kiezen welke rechtshulpverlener u wilt hebben. Als u toch zelf een rechtshulpverlener inschakelt, krijgt u de kosten hiervan niet vergoed.

• Adreswijzigingen doorgeven

Na de aanmelding van uw zaak moet u ervoor zorgen dat bij SRK altijd uw juiste adres bekend is.

12 Wat gebeurt er als ik mijn verplichtingen niet nakom?

Bent u bij de aanmelding of behandeling van uw zaak een of meer van bovenstaande verplichtingen niet nagekomen? En heeft u daarmee de belangen van SRK of Nationale-Nederlanden geschaad? Dan kunt u voor deze zaak geen beroep meer doen op deze verzekering en zal SRK u hiervoor geen rechtshulp meer verlenen.

Heeft u ons met opzet proberen te misleiden, door uw zaak te laat aan te melden of ons onvolledige of onjuiste informatie te geven? Don kunt u helemaal geen beroep meer doen op deze verzekering, tenzij deze sanctie niet in verhouding staat met wat u heeft gedaan of nagelaten. Het is aan SRK en Nationale-Nederlanden om dit te beslissen.

(…)

14 Wat is niet verzekerd?

In de algemene voorwaarden van deze verzekering staat een aantal situaties genoemd waarin de verzekering geen dekking biedt. Daarnaast kunt u ook geen beroep doen op deze verzekering voor de volgende conflicten:

14.1 Een conflict of gebeurtenis waar u zelf schuld aan heeft

U bent niet verzekerd voor conflicten of gebeurtenissen die het gevolg zijn van iets wat u zelf heeft gedaan of juist heeft nagelaten. Daarbij gaat het om acties:
• waarvan u wist dat de gebeurtenis of het conflict hierdoor waarschijnlijk zou ontstaan; of
• die het doel hadden om de gebeurtenis of het conflict uit te lokken.
(…)

2.3 Op 25 april 2017 heeft Consument bij Rechtsbijstanduitvoerder melding gemaakt van een conflict met Nationale-Nederlanden. Op 27 juni 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder deze melding ingeschreven. Consument wenst alsnog een uitkering te ontvangen voor een geclaimde waterschade en wenst dat zijn persoonsgegevens worden verwijderd uit het Extern- en Intern verwijzingsregister alsook het incidentenregister. Als gevolg van de registraties kan Consument zijn boten niet verzekeren. Tevens wenst Consument bijstand voor het continueren van de door Nationale-Nederlanden beëindigde ongevallen- en rechtsbijstandverzekering.

2.4 Op 27 juni 2017 heeft Kifid een klacht ontvangen van Consument tegen Nationale-Nederlanden. In deze procedure heeft Consument gevorderd dat Nationale-Nederlanden wordt gehouden tot vergoeding van de laminaatschade en de tuinschade alsmede voortzetting van de ongevallenverzekering en de rechtsbijstandverzekering. Tevens heeft Consument gevorderd dat de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR, het Incidentenregister en de Gebeurtenissenadministratie worden doorgehaald en intrekking van de melding van de incidentenregistratie aan het CBV. Ten slotte heeft Consument gevorderd dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding voor kosten van gedane arbeid en ervoor zorg te dragen dat de botenverzekering weer in de oude vorm wordt hersteld. Op 31 augustus 2018 (GC Kifid 2018-555) heeft de Geschillencommissie in een niet-bindend advies geoordeeld dat de vordering van Consument tot vergoeding van de tuinschade zal worden toegewezen en alle overige vorderingen afgewezen.

2.5 Op 3 juli 2017 heeft Kifid een klacht ontvangen van Consument tegen Europeesche Verzekeringen. Consument heeft gevorderd dat Europeesche Verzekeringen wordt gehouden tot instandhouding (c.q. herstel) van de bootverzekering voor twee boten alsmede de in juni 2017 gekochte rib te verzekeren. Tevens heeft Consument doorhaling van de registratie van zijn persoonsgegevens in het EVR en het Incidentenregister gevorderd. Ten slotte heeft Consument gevorderd dat Verzekeraar gehouden wordt tot vergoeding voor kosten van gedane arbeid. Op 31 augustus 2018 (GC Kifid 2018-554) heeft de Geschillencommissie in een niet-bindend advies geoordeeld dat de vorderingen van Consument zullen worden afgewezen.

2.6 Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument op 4 augustus 2017 per brief onder meer bericht:

(…)
Dekkingsbeoordeling

Vergoeding waterschade(s) en opname persoonsgegevens in IVR, EVR en incidentenregister

Uit de door u toegezonden bescheiden blijkt dat Nationale Nederlanden zich op het standpunt heeft gesteld dat u in 2015 dezelfde waterschade meermaals hebt gemeld. Daarbij zou u een drietal verschillende toedrachten/oorzaken hebben vermeld. Nationale Nederlanden heeft voorts geconstateerd dat u reeds een (gedeeltelijke) vergoeding voor de betreffende waterschade had ontvangen via Univé. Aan de hand hiervan heeft zij een onderzoeksbureau ingeschakeld. U zou echter medewerking hebben geweigerd. Het voorstaande heeft ertoe geleid dat Nationale Nederlanden van oordeel is dat u opzet hebt gehad om haar te misleiden teneinde een uitkering te verkrijgen. Derhalve heeft zij de betreffende verzekering beëindigd en uw gegevens in het Extern- en Internverwijzingsregister alsook in het Incidentenregister opgenomen.

Op basis van uw informatie zal SRK Rechtsbijstand deze beide geschillen vooralsnog in behandeling nemen. Dit met inachtneming van de voorwaarden die op uw polis van toepassing zijn. Tijdens de behandeling behoudt SRK zich het recht voor om zich op eventuele uitsluitingen uit de polisvoorwaarden te beroepen, in het geval ontwikkelingen in de zaak daar aanleiding toe geven.
(…)

2.7 Op 8 augustus 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument per brief verzocht om ontbrekende informatie aan te leveren.

2.8 Op 6 oktober 2017 bericht Consument per e-mail aan Rechtsbijstanduitvoerder onder meer:

(…)
Doordat Nationale Nederlanden mij niet uit de "black list" heeft gehaald en nu ook niet wil halen, is de Europeesche nu ook opgezegd. Aangezien ik bij de Europeesche Verzekeringen al twee boten had verzekert, wilde ik mijn derde boot er ook verzekeren, maar toen bij controle bleek, dat ik nog in de "black list" stond van de verzekeraar.
(…)
Dus uiteindelijk komt er bij dat er ook een procedure dient opgestart te worden tegen de Europeesche verzekeringen.
(…)

2.9 Op 29 januari 2018 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument per brief bericht:

Op 8 augustus 2017 verzonden wij u een brief, waarin de juridische aandachtspunten zijn opgenomen.

Ook is verzocht nog een aantal documenten aan te leveren, teneinde een definitief juridisch standpunt in te kunnen nemen inzake de haalbaarheid van de door u neerlegde claim richting Nationale Nederlanden. U heeft meermaals aangegeven dit door te zullen sturen, als ook de vragen te beantwoorden zoals opgenomen in de brief d.d. 8 augustus 2017.
Dit is echter uitgebleven. Wel ontvingen wij van u communicatie naar het Kifid, inzake een klacht tegen de Europeesche en Nationale Nederlanden. De zaak tegen de Eurpeesche is mij vreemd, hier zal ik dan ook in het geheel niet op ingaan.

Inzake de kwestie tegen Nationale Nederlanden is het mij niet duidelijk welke rol SRK in deze heeft. Wij hebben tot op heden niet de verzochte informatie ontvangen, zie brief 8 aug. '17, om welke reden wij nog geen dekking kunnen verlenen aan uw verzoek tot rechtsbijstand. Mocht de verzochte toelichting uitblijven dan zullen wij overgaan tot sluiting en archivering van het dossier.
(…)

2.10 Op 3 mei 2018 heeft Rechtsbijstanduitvoerder per brief aan Consument onder andere bericht dat wat betreft de geschillen met Nationale-Nederlanden en de Europeesche Verzekeringen, Rechtsbijstanduitvoerder de dekking niet kan beoordelen en evenmin verdere stappen kan ondernemen indien Rechtsbijstanduitvoerder niet beschikt over alle stukken. Rechtsbijstanduitvoerder heeft tevens uiteengezet wat de meldingsplicht, informatieplicht en medewerkingsplicht inhoudt.

2.11 Op 28 januari 2019 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument onder meer bericht dat bij gebreke van informatie (door Consument aan te leveren) niet in staat is de dekking te beoordelen. Evenmin is Rechtsbijstanduitvoerder in staat om de redelijke kans op succes te beoordelen of een plan van aanpak op te stellen. Ook heeft Rechtsbijstanduitvoerder hierbij verwezen naar de meldingsplicht, informatieplicht en medewerkingsplicht die op Consument rust.

2.12 Op 19 februari 2019 heeft Rechtsbijstanduitvoerder een laatste waarschuwing aan Consument verzonden per e-mail. Consument heeft hierop gereageerd per e-mail van 22 februari 2019 waarin Consument onder meer heeft bericht:

(…)
Uw schrijven is intimiderend en bedreigend.
(…)
Zolang u niet voornemens bent mee te werken aan een gedegen oplossing voor verzekerde, dan ben ik genoodzaakt een opschorting te laten plaatsvinden in onze communicatie. U handelen is nogmaals onacceptabel. Als verzekerde was ik voornemens om er samen met u uit te willen komen, maar u en uw organisatie kunnen op geen enkele wijze een weerwoord of (opbouwende) kritiek hebben. Zoals veel advocaten al zeggen: "een rechtsbijstandsverzekeraar wisselt sneller van personeel, dan dat een gewoon mens wisselt van onderbroek". Dit is een puur zakelijke uitspraak, gestoeld op feiten.

Dat u zich dit persoonlijk aantrekt, vind ik vervelend voor u, maar ook ik als verzekerde en consument mag zeggen wat er gemeld wordt over rechtsbijstandsverzekeraars.
(…)

2.13 Bij brief van 19 maart 2019 deelt Rechtsbijstanduitvoerder aan Consument mee dat de uitvoering van de Verzekering wordt opgeschort. In deze brief is onder meer bericht:

(…)
Opschorting
Omdat u op structurele basis onvoldoende invulling geeft aan de in de polisvoorwaarden verankerde verplichtingen schaadt u de redelijke belangen van SRK. SRK heeft:
• meermaals en welgemotiveerd met u gecorrespondeerd over de problematiek rondom de uitvoering van uw polis;
• tevergeefs geprobeerd om tot een verbetering van de situatie te komen, onder meer door u uit te nodigen voor een persoonlijk onderhoud;
• u tevergeefs op heldere wijze gewaarschuwd voor de kans dat SRK tot opschorting van de uitvoering van uw polis overgaat.

Aldus kan van SRK in redelijkheid niet langer worden verwacht dat door haar uitvoering wordt gegeven aan uw rechtsbijstandsverzekering. SRK gaat zodoende per vandaag over tot opschorting van de uitvoering van uw polis. Dit betekent (onder meer) dat SRK gedurende de periode van opschorting:

• geen nieuwe zaken voor u aanmaakt en in behandeling neemt;
• geen juridisch advies aan u verstrekt;
• geen rechtshulp verleent, dan wel betaalt;
• gearchiveerde zaken niet heropent.

De mogelijke nadelige gevolgen van de opschorting liggen in uw risicosfeer. SRK is zich er hierbij van bewust dat uw verzekering door Nationale-Nederlanden is beëindigd per 27 april 2017.
(…)

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding van € 30.000,-

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstanduitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument verlangt van Kifid dat Rechtsbijstanduitvoerder wordt gewezen op zijn verantwoordelijkheid bij het aangaan van een verzekering en niet aldoor moet zoeken naar uitsluitingen. Dit komt steeds als rode lijn terug.
- In alle dossiers (ook tegen de NAM) wordt een abrupte stop geënsceneerd. Omdat er geen premiebetaling meer binnenkomt, wil Rechtsbijstanduitvoerder zo snel mogelijk van de dossiers af. Daar heeft Rechtsbijstanduitvoerder veel voor over en zet alle middelen in. Dit is hun recht, maar Rechtsbijstanduitvoerder gaat aan het kortste eind trekken. De periode van verzekeringsperiode valt binnen de wettelijke en afgesproken kaders.
- Rechtsbijstanduitvoerder neemt in zijn reactie ook het dossier tegen de NAM mee en dit is niet relevant voor deze casus. Rechtsbijstanduitvoerder probeert er alles aan te doen om aan zijn verplichting te ontkomen. Door te schetsen dat Consument een moeilijk persoon zou zijn, geeft Rechtsbijstanduitvoerder duidelijk te kennen dat hij een mistbank tracht op te zetten voor eigen gewin.
- De uitsluiting/on hold zetten (die gebaseerd is op verkeerde aannames en verdraaiingen) is niet naar aanleiding van het geschil met Nationale-Nederlanden/Europeesche Verzekeringen aangezien Consument en Rechtsbijstanduitvoerder toen al niet meer communiceerden over deze casus. De uitsluiting is van toepassing op het geschil met de NAM.
- Kifid heeft Nationale-Nederlanden gemaand om de schade aan de tuin te vergoeden, aangezien ze logen over hun eigen voorwaarden. Het bleek dat Consument deels gelijk had en daar heeft Rechtsbijstanduitvoerder nooit naar gekeken, wat natuurlijk kwalijk is. Rechtsbijstanduitvoerder wilde geen actie ondernemen. Dit bedrag is reeds door Nationale Nederlanden uitgekeerd. Hieruit valt te concluderen dat Consument in dat deel van de casus niets te verwijten viel en dat Nationale-Nederlanden gronden heeft gezocht van uitsluiting die niet rechtsgeldig bleken. Consument wil een zaak opstarten tegen Nationale Nederlanden en de Europeesche Verzekeringen.
- Er is sprake van een onoverbrugbare vertrouwenskwestie. Consument wil geen zaken meer doen met Rechtsbijstanduitvoerder en acht het redelijk en billijk om een schadevergoeding te ontvangen om elders zijn zaak tegen Nationale-Nederlanden en de Europeesche Verzekeringen aan te kunnen brengen. Hij acht een bedrag van € 30.000,- reëel voor de hele gang van zaken.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

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

- De Verzekering bevat een aantal verplichtingen. Het gaat hierbij om de meldingsplicht, informatieplicht en medewerkingsplicht, zie artikel 11 en 12 van de Voorwaarden. Consument heeft die verplichtingen niet, dan wel onvoldoende in acht genomen en heeft het Rechtsbijstanduitvoerder onmogelijk gemaakt om zijn geschil met Nationale-Nederlanden te behandelen en zijn conflict met Europeesche Verzekeringen op dekking te beoordelen.

- De problemen met Nationale-Nederlanden zijn in 2015-2016 ontstaan. Toen Consument halverwege 2017 Rechtsbijstanduitvoerder informeerde over het conflict, had hij zijn onvrede al voorgelegd aan Kifid. Consument heeft de keuze gemaakt om Rechtsbijstand-uitvoerder bij de melding niet te informeren over zijn reeds lopende klacht bij Kifid, heeft Rechtsbijstanduitvoerder van onvoldoende informatie voorzien om zijn zaak te behandelen en heeft Rechtsbijstand-uitvoerder na afloop van de procedure bij Kifid slechts op de hoogte gebracht van het enige voor hem gunstig afgelopen klachtonderdeel. Dit alles maakt dat het Rechtsbijstanduitvoerder niet duidelijk is waarom Consument Rechtsbijstanduitvoerder indertijd om juridische bijstand heeft verzocht en wat hij van Rechtsbijstanduitvoerder verwachtte. Ook het huidige belang van Consument en diens bedoeling met deze procedure zijn Rechtsbijstanduitvoerder onvoldoende helder. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument hier onder meer op 4 augustus 2017, 29 januari 2018 en 3 mei 2018 op geattendeerd.
- De uitvoering van de polis staat sinds 2017 zwaar onder druk. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument hier diverse malen op geattendeerd. Er is tevergeefs geprobeerd om tot een verbetering van de situatie te komen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument op heldere wijze laten weten tot opschorting over zullen te gaan ingeval hij onvoldoende invulling blijft geven aan de op hem rustende polisverplichtingen.
- Naast deze klacht, liep in 2018 nog een dossier van Consument tegen de NAM inzake aardbevingsschade. Over het verloop van dit dossier heeft Consument zich meermaals beklaagd bij Rechtsbijstanduitvoerder. Voor een juist begrip van de klachten, zoals deze bij Kifid zijn ingediend, kan niet voorbij worden gegaan aan hetgeen in het dossier tegen NAM is gepasseerd, nu er sprake lijkt te zijn van een patroon van klachten.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft zich op 19 maart 2019 genoodzaakt gezien om over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Verzekering. Directe aanleiding is een e-mailbericht van Consument op 22 februari 2019. In de brief van 19 maart 2019 heeft Rechtsbijstand-uitvoerder expliciet aandacht besteed aan voorbeelden van ongepast taalgebruik en uitingen van wantrouwen en heeft er voor gekozen niet uitvoerig in te gaan op de inhoud van de dossiers waarover Consument zich heeft beklaagd bij Kifid. De gevolgen van de opschorting zijn beperkt nu Nationale-Nederlanden de Verzekering per 27 april 2017 heeft beëindigd. Rechtsbijstanduitvoerder wijst nadrukkelijk op de bij de brief bijgevoegde uitspraken van Gerechtshof Den Haag van 22 juli 2014, GC-Kifid 2015-342 en 2018-106.
- Van enige vorm van belangenbehartiging door dan wel op kosten van SRK kan geen sprake meer zijn. Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder in eerste instantie niet in staat gesteld om zijn belangen te behartigen en heeft onvoldoende invulling gegeven aan de op hem rustende polisverplichtingen.

- Na kennisname van de gepubliceerde uitspraken van Kifid, is het Rechtsbijstanduitvoerder duidelijk geworden dat Consument zelf schuld heeft aan zijn conflicten met Nationale Nederlanden en Europeesche Verzekeringen zodat er geen dekking is conform artikel 14.1 van de Voorwaarden.
- In geval er wel dekking was geweest, was er zeer waarschijnlijk een discussie met Consument ontstaan over de haalbaarheid van zijn vorderingen. De Verzekering biedt immers alleen dekking zolang er een redelijke kans aanwezig is dat het gewenste resultaat wordt behaald. Het is Rechtsbijstanduitvoerder volstrekt onduidelijk waarom volgens Consument sprake is geweest van een redelijke kans op succes. Rechtbijstanduitvoerder baseert zich hierbij op artikel 5.1. van de Voorwaarden en de uitspraken van Kifid.
- Uitspraak GC-Kifid 2018-555 brengt mee dat Consument geen belang heeft bij deze procedure bij Kifid, respectievelijk dat de klachtuiting als niet ontvankelijk, ongegrond of van onvoldoende gewicht moet worden beoordeeld.
- Rechtsbijstanduitvoerder wijst iedere vorm van aansprakelijkheid af nu Consument zelf verantwoordelijk moet worden gehouden voor het problematische verloop van de hier aan de orde zijnde dossiers.
- De door Consument voorgestelde constructie, waarbij aan Consument nog niet gemaakte advocaatkosten worden vergoed, is bij deze Verzekering niet mogelijk.
- De vordering van Consument is onvoldoende onderbouwd.
- Rechtsbijstanduitvoerder acht zich niet gehouden om Consument enige vorm van schadevergoeding uit te keren.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst, en zo ja, in hoeverre Rechtsbijstanduitvoerder gehouden is de door Consument gevorderde vergoeding te betalen.

Verplichtingen conform artikel 11 en 12 van de Voorwaarden

4.2 De Commissie zal allereerst het beroep van Rechtsbijstanduitvoerder op artikel 11 en 12 van de Voorwaarden beoordelen. In artikel 11 van de Voorwaarden zijn onder andere een meldplicht, informatieplicht en medewerkingsplicht opgenomen. In artikel 12 is bepaald dat indien Consument de verplichtingen uit artikel 11 niet nakomt en daarmee de belangen van Rechtsbijstanduitvoerder heeft geschaad, geen beroep meer op de Verzekering kan worden gedaan en Rechtsbijstanduitvoerder geen rechtshulp meer zal verlenen. De voorwaarde van artikel 12 wordt juridisch gekwalificeerd als een verval van recht-clausule.

4.3 Een verval van recht-clausule in een consumentenovereenkomst, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn (artikel 6:237 sub h BW), tenzij de verzekeraar dit vermoeden weerlegt door aan te tonen dat hij in een redelijk belang is geschaad. Vergelijk Hoge Raad 7 maart 2014, ECLI:NL:HR:2014:522 (NJ 2014, 333). Van een redelijk belang is sprake ingeval Verzekeraar een *daadwerkelijk, praktisch belang* heeft bij het inroepen van het beding. Een theoretisch belang is onvoldoende. De stelplicht – en zo nodig – de bewijslast inzake het redelijk belang ligt bij de Verzekeraar. Zie Hoge Raad 5 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA9705 (NJ 2008, 57).

4.4 De Commissie stelt vast dat Rechtsbijstanduitvoerder aan Consument meerdere keren om een toelichting en aanvullende stukken heeft gevraagd. De Commissie overweegt dat het op de weg van Consument ligt om Rechtsbijstanduitvoerder in voldoende mate te informeren over het geschil waarvoor hij rechtsbijstand vordert, teneinde Verzekeraar in de gelegenheid te stellen het recht op dekking waaronder de haalbaarheid van de zaak te beoordelen en, als recht op dekking bestaat, de strategie over de te voeren procedure te kunnen bepalen. Dit volgt tevens uit artikel 11 van de Voorwaarden. Aan de verzoeken van Rechtsbijstand-uitvoerder heeft Consument geen gevolg gegeven. Consument heeft in de procedure bij Kifid ook niet gesteld op welke andere wijze hij heeft voldaan aan de bovengenoemde verplichtingen.

4.5 Vervolgens komt de Commissie toe aan de vraag of Consument op grond van artikel 12 van de Voorwaarden geen beroep meer op de Verzekering kan doen en Rechtsbijstand-uitvoerder dus gerechtigd is om geen rechtshulp in het onderhavige geschil meer te verlenen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft terecht betoogd dat Consument met zijn handelen het onmogelijk heeft gemaakt om zijn geschil met Nationale-Nederlanden te behandelen en zijn geschil met Europeesche Verzekeringen op dekking te beoordelen. De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder hiermee daadwerkelijk in een praktisch belang is geschaad. Door de weigering van Consument is het voor Rechtsbijstanduitvoerder namelijk niet mogelijk om zich een goed oordeel te vormen over de door Consument aangemelde geschillen en daarmee onmogelijk om op juiste wijze rechtsbijstand te verlenen. De door Consument aangedragen argumenten zijn onvoldoende om tot het oordeel te komen dat Rechtsbijstanduitvoerder niet in een daadwerkelijk praktisch belang is geschaad.

4.6 De slotsom is dat Rechtsbijstanduitvoerder terecht met een beroep op artikel 12 van de Voorwaarden geen (verdere) rechtsbijstand meer verleent. De vorderingen van Consument zijn reeds daarom niet toewijsbaar. Aan hetgeen Consument verder nog heeft gesteld komt Commissie dan niet meer toe.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

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.