Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0002
(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. dr. mr. R.H. de Bock, J.C.H. Kars AAG CERA, P.G. Polstra AA RB, prof. dr. mr. N. van Tiggele-van der Velde, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	: 30 april 2021
Ingediend door	: De consument
Wederpartij	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 4 januari 2022

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Beëindiging rechtsbijstand volgens verzekeringsvoorwaarden mogelijk als de verzekerde zich bedreigend of beledigend gedraagt. Nodig is dat de rechtsbijstandverlener in de concrete omstandigheden van het geval het gedrag van de verzekerde redelijkerwijs als bedreigend of beledigend voor hem of voor zijn medewerkers mag ervaren. Subjectieve ervaring individuele medewerkers rechtsbijstandverlener en intenties verzekerde niet doorslaggevend. Uit oogpunt zorgvuldigheid mag in het algemeen worden verlangd dat de rechtsbijstandverlener de verzekerde eerst waarschuwt. In dit geval mocht de rechtsbijstand worden beëindigd. De verzekeraar mocht de verzekering beëindigen tegen de herzieningsdatum van de verzekering.
De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

Klik hier voor de uitspraak van de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 30 april 2021 gedateerd beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 25 maart 2021 (dossiernummers [nummer 1] en [nummer 2], gepubliceerd onder nummer 2021-0283).

1.2 Namens de verzekeraar heeft ARAG SE (hierna: de rechtsbijstandverlener) een op 28 mei 2021 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 25 oktober 2021. Partijen zijn aldaar verschenen. Partijen hebben ieder een pleitnota overgelegd, hun standpunten toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 25 maart 2021.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.13. Voor zover relevant vult de Commissie van Beroep de vermelding aan met andere feiten die tussen partijen vaststaan.

3.2 De consument heeft bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Op de verzekeringsovereenkomst zijn zogenoemde Voorwaarden rechtsbijstandverzekering versie 0319 maart 2019 van toepassing (hierna: de polisvoorwaarden). De polisvoorwaarden luiden onder meer:

> '**2 Hoe bepaalt ARAG of rechtsbijstand of mediation voor een conflict is gedekt?**
> (…)
> Let op: Gedraagt een verzekerde zich bedreigend of beledigend ten opzichte van de tegenpartij, ARAG of ons? Of werkt een verzekerde niet mee aan de beoordeling of behandeling van een conflict! Dan mag ARAG rechtsbijstand bij een conflict of mediation weigeren of stoppen.
> (…)
> **6 Wat gebeurt er als een verzekerde het niet eens is met de aanpak van zijn conflict?**
> ARAG, de advocaat of een andere juridisch specialist bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met de verzekerde. Hiervoor geldt het volgende:
> ► Is de verzekerde het niet eens met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan vraagt ARAG aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten om een onafhankelijke juridische deskundige aan te wijzen die dit op basis van de dan gegeven informatie kan beoordelen. En betaalt de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk:
> - de verzekerde krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijke deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag de verzekerde deze zelf kiezen. Let op: Dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot hiervan;
> - de verzekerde krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Is de verzekerde het hier niet mee eens? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.
> ► Is de verzekerde het niet eens met juridische stappen die de advocaat of een andere juridische specialist wil nemen? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij hiermee het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.
> **Welke andere afspraken zijn er?**
> (…)
> **Wanneer mag uw verzekering door ons worden beëindigd?**
> Uw verzekering mag door ons op de herzieningsdatum worden beëindigd. De herzieningsdatum staat op de polis. Wij moeten de verzekering dan 60 dagen voor de herzieningsdatum opzeggen.
> In drie gevallen stopt de verzekering automatisch:
> (…)

► bij bedreigend of beledigend gedrag van een verzekerde ten opzichte van de tegenpartij, ARAG of ons;
(…)'

3.3 De rechtsbijstandverlener verleent de rechtsbijstand waarop volgens de polis recht bestaat.

3.4 In juli 2019 heeft de consument de rechtsbijstandverlener verzocht om rechtsbijstand vanwege een geschil met de gemeente en met verschillende omwonenden ten aanzien van de dakterrassen die zijn aangelegd. Vervolgens is rechtsbijstand verleend. Het gaat hier om negen dossiers.

3.5 Bij het verlenen van de rechtsbijstand zijn verschillende medewerkers van de rechtsbijstandverlener betrokken geweest. Vanaf enig moment heeft de consument de medewerkers en hun werk bekritiseerd. De Commissie van Beroep verwijst naar de e-mails van de consument die in de uitspraak van de Geschillencommissie zijn geciteerd.

3.6 Op 9 juli 2020 heeft in dit kader een telefoongesprek plaatsgevonden tussen een teamleider van de rechtsbijstandverlener en de consument over de wijze waarop de consument de medewerkers van rechtsbijstandverlener bejegende. Bij e-mail van 16 juli 2020 heeft de rechtsbijstandverlener aan de consument onder meer meegedeeld:

'Op 9 juli jl. hebben wij elkaar uitgebreid gesproken over uw bejegening van onze juristen. Zoals met u afgesproken, zal ik kort samenvatten wat wij hebben besproken en aangeven wie de dossiers verder zal behandelen.
Communicatie met ARAG
Allereerst hebben wij over de toon en inhoud van uw communicatie gesproken. U bent richting onze juristen regelmatig verbaal zo tekeer gegaan dat zij genoodzaakt waren u herhaald aan te geven van een dergelijke benadering niet gediend te zijn. Ook in uw schriftelijke communicatie bent u verbaal agressief. Zo noemt u onze collega de heer mr. [P] in uw email van 22 juni 2020 een 'flapdrol'. In het telefoongesprek van 9 juli jl. heeft u dit herhaald en aangegeven hierbij te blijven omdat dat uw mening is. Dit is onacceptabel. U laat zich tevens laatdunkend uit over collega's mevrouw mr. [G] en de heer mr. [B]. Zo vraagt u mr. [G] of er 'soms een priveverhouding is' met haar en beschuldigd u haar zonder enkele aanleiding van het 'achter uw rug om met de advocaat van de andere partijen samen te spannen door het overleggen van stukken'. Tevens geeft u in uw mail van 23 juni 2020 aan dat mr. [G] 'zelf moet bedelen om stukken van 193' en beschuldigd u haar -wederom zonder reden-van het maken van een 'beginnersfout'. Dit soort mededelingen worden als ongewenst, ongepast en beledigend ervaren.
Een ander voorbeeld van uw onbehoorlijk gedrag richting onze medewerkers is dat u verwijst naar een uitspraak van Nietzsche om aan te geven dat u mr. [BB] een idioot vindt. Tevens heeft u herhaald getracht op intimiderende wijze uw zin door te drukken in de behandeling. Een voorbeeld hiervan is dat u van mr. [G] eist bepaalde acties in uw dossier te ondernemen omdat u anders 'bij de teamleider aan de telefoon hangt of een klacht indient'. Ook dit heb ik met u besproken en met klem aangegeven dat wij deze wijze van communiceren niet accepteren en zelfs niet te gedogen.
Wij zijn een klantgerichte organisatie en staan open voor feedback en kritische geluiden van onze cliënten, echter dient dit wel op respectvolle wijze te gebeuren. U heeft erkend 'zich te

realiseren dat u niet altijd even netjes heeft gecommuniceerd, maar dat dit het gevolg is van frustratie'. Hoe dan ook, u kunt uw frustraties tegen de verschillende wederpartijen niet projecteren op onze medewerkers. U heeft toegezegd dat dit niet meer zal gebeuren. Uitgebreid heb ik u uitgelegd wat de consequenties zijn als u nog eenmaal op deze wijze onze collega's bejegent. Dit zal betekenen dat wij de behandeling van de dossiers zullen staken. U dient in dat geval voor eigen rekening met de zaken verder te gaan.
Zover is het nu nog niet, nu u daarin beterschap heeft beloofd en aangegeven respectvol te zullen communiceren in het vervolg. U dient het telefoongesprek en dit bericht dan ook op te vatten als een allerlaatste waarschuwing en kans op behandeling van de geschillen die nu in behandeling zijn bij mr. [G]. Ik ga er dan ook voor nu van uit dat u zich aan deze belofte zult houden.

Aanpak van de zaak

U bent het op een aantal punten niet eens met de stappen die worden genomen in het dossier. U laat een sterke behoefte zien om de regie te voeren en aan de jurist uit te leggen welke stappen wel en niet genomen moeten worden. U wordt vervolgens zeer boos als u de uitleg krijgt dat uw aanwijzing (juridisch) niet mogelijk of strategisch niet verstandig is. U eist herhaald bij elk afwijzend juridisch deeladvies een second opinion. Ik heb met u besproken dat u niet op elke regel van het advies afzonderlijk een second opinion kunt ontvangen, dit is onwerkbaar en toont bovendien dat er van uw zijde geen enkel vertrouwen is in de behandeling van de zaak door onze juristen.
Natuurlijk is uw bemoeienis met de beste bedoelingen, maar wij hebben u meermaals uitgelegd dat u hiermee uw zaak niet helpt. Sterker nog, deze handelswijze werkt averechts en vertragend. Een grote mate van basisvertrouwen is van belang om uw belangen goed te kunnen behartigen.
Wij vragen u dan ook met klem om de adviezen van onze expert juristen te volgen. Zij zijn absolute specialisten in het bestuursrecht en dergelijke zaken zijn hun dagelijks praktijk. U bent hiermee verzekerd van het best mogelijke juridisch advies.

Andere behandelaar

U heeft aangegeven weinig vertrouwen te hebben in ARAG. Zowel de behandeld juristen als ikzelf hebben u gewezen op het recht uw eigen rechtshulpverlener te kiezen. U wijst dit consequent af en u wilt dat ARAG uw dossier verder behandeld. Wij doen dit enkel met inachtneming van al het bovenstaande. Hoewel mr. [G] zeer geschikt is dit dossier te behandelen, kwam wij in ons telefoongesprek tot de conclusie gekomen dat het gezien de bejegeningen van uw kant naar haar persoonlijk, van haar niet verwacht kan worden dat zij de zaak verder op zich neemt. Immers vertrouwen is de basis in een samenwerkingsrelatie. Enkel om deze reden heb ik besloten de dossier voor de allerlaatste keer over te dragen aan een andere jurist. De heer mr. [B] (cc), senior jurist van de vaksectie Bestuursrecht, zal uw dossiers verder behandelen.'

3.7 Ook daarna heeft de consument in verschillende e-mails zijn ongenoegen over medewerkers van de rechtsbijstandverlener en hun werk uitgesproken. Bij e-mail van 18 juli 2020 heeft de consument aan de teamleider van de rechtsbijstandverlener meegedeeld niet verder te willen samenwerken met mr. [B], omdat deze de rol inneemt van "plaatsvervangend-rechter" of "voorzitter geschillencommissie" en hetzelfde standpunt inneemt als de wederpartij. Ook heeft mr. [B] volgens de consument geen interesse in de mening van de consument over het geschil. De consument heeft de rechtsbijstandverlener verzocht een oplossing te zoeken voor een zitting op woensdag 22 juli 2020.

3.8 Op 20 juli 2020 heeft de teamleider van de rechtsbijstandverlener telefonisch gesproken met de consument. Bij e-mail van 20 juli 2020 (20:38 uur) heeft de rechtsbijstandverlener daarna aan de consument onder meer het volgende meegedeeld:

'Vandaag hebben wij elkaar ruim 1,5 uur gesproken inzake uw onvrede in de behandeling van uw zaak.
Naar uw zeggen heeft u binnen 24 uur vastgesteld niet met de heer mr. [B] samen te kunnen werken. U geeft aan 'kippenvel' te krijgen van mr. [B] en wenst onder geen beding verder door hem te worden bijgestaan. U vindt mr. [B] autoritair en u heeft aangegeven dat dit voor u zeer gevoelig ligt. U heeft een aantal ervaringen in het verleden gehad waardoor u niet tegen autoriteit kunt. U geeft hieraan zelf de kwalificatie 'onverenigbaarheid van karakters'. Ik heb u gevraagd of u zich hier in het belang van de hoorzitting overheen zou kunnen zetten. Het verzoek aan u is om te overwegen te kiezen voor een meer zakelijke benadering en niet 'een karakter' waar u kennelijk moeite mee heeft en zo de juridische kwaliteiten van mr. [B] te laten prevaleren. Dit is voor u onbespreekbaar. U wilt hoe dan ook niet door mr. [B] worden bijgestaan.
Mijn uitdrukkelijke verzoek aan u om zich goed te realiseren dat u daarmee in de hoorzitting van woensdag 22 juli aanstaande er alleen voor zult staan, heeft u geantwoord dat dat geen probleem is. U zegt ervan overtuigd te zijn dat u de zaak voor 80 tot 90% te zullen winnen met uw eigen kennis en kunde.
Ik heb u erop gewezen dat u hiermee een aanmerkelijk risico neemt dat op geen enkele wijze aan ARAG kan worden geweten. Ik heb u in ons gesprek van vandaag meermaals uitdrukkelijk aangegeven dat wij vanuit ARAG van harte bereid zijn u bij de hoorzitting van 22 juli aanstaande bij te staan. U heeft dit aanbod standvastig afgewezen en mij te kennen gegeven dat u (door dit herhaalde aanbod) zich mr. [B] opgedrongen voelt en u zich dat niet laat gebeuren. Zoals eerder gezegd, de keuze is met inachtneming van voorgaande uiteraard aan u.
Vanzelfsprekend mag u het oneens zijn met het door ARAG (mr. [B]) ingenomen juridisch standpunt. Hiervoor biedt uw polis een beroep op de geschillenregeling. Ik heb u hierover uitgebreid geïnformeerd en u heeft aangegeven hier voor nu geen gebruik van te willen maken. In dat geval houden onze mogelijkheden om u te helpen op. Ook hiervan heeft u aangegeven zelf voldoende juridisch specialisten op de achtergrond te hebben die u kunnen bijstaan. Ook hiervan komen de kosten voor uw rekening.
Immers, in mijn bericht van 16 juli jl. heb ik u reeds aangegeven dat mr. [B] als senior jurist met zeer ruime ervaring op het Bestuursrecht perfect in staat zal zijn uw belangen te behartigen en daarom is juist voor mr. [B] gekozen voor de behandeling van uw dossiers, in het kader van de laatste kans. Immers de andere behandelaren zijn door u reeds te licht bevonden en daardoor hebben wij door het aanwijzen van mr. [B] u verzekerd van het meest sterke juridisch advies dat u kunt krijgen. Nu u ook met mr. [B] niet kunt samenwerken, laat u geen andere keuze dan u te berichten dat wij in dat geval geen mogelijkheden zien u vanuit ARAG bij te staan. U kunt de behandeling van uw dossiers vervolgen op eigen titel dan wel gunnen aan een rechtshulpverlener uit uw netwerk, zoals u reeds aangaf. Ik heb u uitdrukkelijk gemeld dat eventueel door u te maken kosten niet voor rekening van ARAG komen en door u zelf gedragen zullen moeten worden.
U heeft reeds aangekondigd ontkennend op deze gespreksbevestiging te zullen reageren. Ik zie uw reactie met belangstelling tegemoet en zal deze aan het dossier toevoegen.'

3.9 In reactie op de e-mail van de rechtsbijstandverlener heeft de consument bij e-mail van 20 juli 2020 onder meer het volgende aan de rechtsbijstandverlener meegedeeld:

> 'Net als in uw vorige email verdraait u weer "ons" gesprek, enkele citaten ;
> 1) "Ik heb u gevraagd of u zich hier in het belang van de hoorzitting overheen zou kunnen zetten" (u). U vraagt mij iets wat u niet aan [G] durft te vragen terwijl [B] zich ernstiger heeft misdragen, kortom hypocrisie.
> (…)
> Ben ik een misdadiger of zo? Ik heb [P] een "flapdrol" genoemd vanwege zijn passiviteit en omdat pas na 10 weken een dagvaarding de deur uit was gegaan daar waar een kort geding op zijn minst overwogen had kunnen worden, noch hij noch [EG] hebben mij dat kwalijk genomen. Niet zij gaven mij een 2e kans maar ik hen.
> [G] kan moeilijk met kritiek omgaan, daar krijgt zij slapelize nachten van, dan staat zij niet stevig genoeg voor dit vak in haar schoenen. Dat is niet mij te verwijten. U neemt wraak door mij te koppelen aan een plaatsvervangende-rechter("ik beslis, u beantwoord de vragen, uw mening niet van belang") i.p.v aan een belangenbehartiger en daarbij te vergeten dat ik het ben die uiteindelijk voor zijn tunnelvisie moet opdraaien.
> [EB] heeft twee grote fouten gemaakt, Arag heeft daarin schuld bekend. Arag maakt alles alleen maar erger door "wegkijken" en dus eigen personeel ([B], [P], [G]) de hand boven het hoofd te houden ten koste van klanten die om duidelijke antwoorden vragen (gebonden besluit is onvoorwaardelijk, niet-gebonden niet en daarom privaatrechtelijke belemmeringen -zie laatste email), niet om blindelings vertrouwen ook al lopen zij een afgrond in (zie 2 keer [EB]). Nooit heb ik de antwoorden gekregen waarom ik vroeg.
> 5) "U kunt de behandeling van uw dossiers vervolgen op eigen titel dan wel gunnen aan een rechtshulpverlener uit uw netwerk, zoals u reeds aangaf"(U).
> Fout, u pleegt een wanprestatie van formaat, liegt daar schaamteloos over, en ik ben niet van plan daarvoor op te draaien. In het meest ongunstige geval neem ik €6000 per zaak mee naar adviseurs buiten Arag. Arags plicht als verzekeraar.
> 6) "U heeft reeds aangekondigd ontkennend op deze gespreksbevestiging te zullen reageren" (U).Ik heb voorspeld wat u eerder gedaan heeft (zie "ons gesprek" email) en hier weer herhaalt, uw straatje schoon vegen onderwijl roemen over uw "klantgerichtheid", hypocrisie (toneelspel) door anderen genoemd.'

3.10 Bij e-mail van 22 juli 2020 heeft het klachtenbureau van de rechtsbijstandverlener aan de consument onder meer het volgende meegedeeld:

> 'Gedurende de behandeling van deze dossiers heeft u zowel mevrouw mr. [G] en de heer mr. [P] beledigend en neerbuigend bejegend. Dit is relevant omdat in de polisvoorwaarden wordt bepaald, dat indien de verzekerde zich jegens de verzekeraar, een medewerker van ARAG of de tegenpartij zich beledigend of bedreigend uitlaat, de rechtsbijstand kan worden geweigerd of gestaakt. Dit geldt ook voor het geval u niet meewerkt aan de beoordeling of de behandeling van het conflict. U bent u op 9 juli 2020 daarover telefonisch bent benaderd door mevrouw mr. [H], teamleider op de unit vastgoed. Het doel van dat gesprek was om u aan te geven dat de wijze van communicatie van uw zijde richting ARAG en haar medewerkers onacceptabel was. (…)
> ARAG moet helaas vaststellen dat u ondanks de hiervoor omschreven uitdrukkelijke waarschuwing geen beledigende of neerbuigende uitingen jegens medewerkers van ARAG

meer te bezigen, u daarmee voort gaat. In uw e-mail van 20 juli jl. bevestigt u nogmaals dat u de heer mr. [P] "een flapdrol" vindt. U schrijft tevens: "[G] kan moeilijk met kritiek omgaan, daar krijgt zij slapeloze nachten van, dan staat zij niet stevig genoeg voor dit vak in haar schoenen". U schrijft verder; "ARAG maakt alles maar erger door "wegkijken ". In uw e-mail van 21 juli jl. schrijft u: "in deze emails van 16-7 t/m 20-7-20 naar mevr. [H] (fonetisch …) vindt u genoeg stof voor een klacht tegen teamleider [H] en senior-advocaat [B], de 1e houdt m.i. de laatste een hand boven het hoofd en dus zal ook naar [B] gekeken moeten worden omdat [H] wegens een nog te benoemen handicap (corruptie?) daar niet toe in staat is ". Dit zijn slechts een aantal citaten en u heeft daarmee de grenzen van het betamelijke wederom overschreden. Van verzekerde en uitvoerder mag worden verwacht dat zij elkaar met de normale gebruikelijke omgangsvormen bejegenen. Vastgesteld moet worden dat u stelselmatig ARAG en haar medewerkers beledigend, neerbuigend en onnodig kwetsend heeft benaderd. Daarnaast heeft u kennelijk geen enkel vertrouwen in ARAG en haar medewerkers. Dit is voor ARAG als uitvoerder van de verzekeringsovereenkomst thans reden de behandeling van al uw dossiers per direct te stoppen. Uw houding jegens de heer mr. [B], brengt ook met zich mee dat ARAG moet concluderen dat u ook niet mee wilt werken aan de behandeling van uw conflict. U weigert zijn bijstand en bestempelt hem als "intimidator". Ook deze kwalificatie is ook onnodig beledigend en kwetsend. Indien u het overigens niet eens bent met de juridische beoordeling van uw conflict of een deel van uw conflict of de gekozen oplossingsrichting, dan voorziet de polis daarvoor in een remedie. Dat is de geschillenregeling. Daar bent u op gewezen. U wenst daarvan geen gebruik te maken. Zoals reeds aangekondigd, laat u ARAG geen andere keuze meer dan de behandeling van al uw dossiers thans te staken. Vanuit ARAG ontvangt u per heden dus geen verdere bijstand meer. U dient alle zaken (ook de civielrechtelijke zaak) thans voor eigen rekening en risico voort te zetten.'

3.11 Bij brief van 23 juli 2020 heeft de verzekeraar aan de consument meegedeeld dat de verzekering per de herzieningsdatum 26 september 2020 wordt beëindigd.

3.12 De consument heeft de rechtsbijstandverlener bij e-mail van 28 juli 2020 meegedeeld dat een advocaat hem heeft geadviseerd om een beroep te doen op de geschillenregeling. Bij e-mail van 6 augustus 2020 heeft de rechtsbijstandverlener de consument meegedeeld dat hij geen beroep meer kan doen op de geschillenregeling, omdat de bijstand in al zijn zaken is gestaakt.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 De klacht van de consument betreft het beëindigen van de rechtsbijstand door de rechtsbijstandverlener en het beëindigen van de verzekeringsovereenkomst door de verzekeraar.

4.2 De consument vordert dat de beëindiging van de verzekeringsovereenkomst wordt teruggedraaid en verlangt een schadevergoeding met wettelijke rente vanwege het staken van de rechtsbijstand. De consument heeft vermeld dat zijn schade € 100.000,00 is. Dit bedrag bestaat onder andere uit 9 x € 6.000,00 voor externe adviseurs en de tijd die de consument zelf in de dossiers heeft moeten investeren, geschat op 700 uur.

4.3 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de uitingen van de consument naar objectieve maatstaven als beledigend, intimiderend en denigrerend kunnen worden gekwalificeerd. Ondanks waarschuwingen heeft de consument zijn gedrag niet aangepast. Volgens de Geschillencommissie heeft de consument met zijn bejegening de grenzen overschreden van hetgeen in een normale samenwerking tussen een rechtsbijstandverlener en een verzekerde betamelijk is en daardoor een normale en tot de te behandelen zaak dienstige samenwerking onmogelijk gemaakt. De rechtsbijstandverlener heeft daarom de rechtsbijstand mogen beëindigen.

4.4 Volgens de Geschillencommissie heeft de verzekeraar op grond van art. 7 van de polisvoorwaarden en art. 7:940 lid 1 BW de verzekering per de herzieningsdatum mogen opzeggen. De opzegging acht de Geschillencommissie gelet op de omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

4.5 De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

5. Beoordeling van het beroep

Beëindigen rechtsbijstand

5.1 De consument verzet zich in zijn klacht en in beroep in de eerste plaats tegen het beëindigen van de rechtsbijstand door rechtsbijstandverlener.

5.2 De rechtsbijstandverlener heeft de rechtsbijstand beëindigd, omdat de consument volgens hem stelselmatig de rechtsbijstandverlener en zijn medewerkers beledigend, neerbuigend en onnodig kwetsend heeft benaderd, en kennelijk geen enkel vertrouwen in de rechtsbijstandverlener en zijn medewerkers heeft. Dit blijkt uit de hiervóór in 3.10 geciteerde e-mail van 22 juli 2020.

5.3 De polisvoorwaarden geven aan in welke gevallen de rechtsbijstand mag worden beëindigd. Volgens art. 2 mag de rechtsbijstand onder meer worden beëindigd als de verzekerde zich bedreigend of beledigend ten opzichte van de rechtsbijstandverlener gedraagt. De Commissie van Beroep begrijpt dat de rechtsbijstandverlener deze bepaling ten grondslag heeft gelegd aan het beëindigen van de rechtsbijstand. De Commissie van Beroep moet dus toetsen of aan de eisen van art. 2 van de polisvoorwaarden is voldaan.

5.4 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep gedraagt een verzekerde zich bedreigend of beledigend ten opzichte van de rechtsbijstandverlener als de rechtsbijstandverlener in de concrete omstandigheden van het geval het gedrag van de verzekerde redelijkerwijs als bedreigend of beledigend voor hem of voor zijn medewerkers mag ervaren. In die zin is niet de subjectieve ervaring van de individuele medewerkers van de rechtsbijstandverlener doorslaggevend. Aan de andere kant is evenmin doorslaggevend wat de intenties van de verzekerde zijn en hoe de verzekerde zijn eigen gedrag ervaart. Het gaat om het effect van het gedrag van de verzekerde op de rechtsbijstandsverlener of diens medewerkers.

5.5 De Commissie van Beroep heeft gezien dat de kwestie de consument zeer bezig houdt en hem emotioneel raakt. De Commissie van Beroep twijfelt er ook niet aan dat de consument ervan overtuigd is dat hij in zijn recht staat en dat anderen met 'gekonkel' tegen hem samenspannen om hem zijn recht te ontnemen. De Commissie van Beroep twijfelt er evenmin aan dat de consument vanuit deze overtuiging handelt en dat de toon en woorden waarmee hij zich tot de rechtsbijstandverlener richt, voortkomen uit deze overtuiging. De consument meent dat de toon en woorden een gepaste reactie zijn op het handelen van de rechtsbijstandverlener.

5.6 De toon en de woorden, zoals weergegeven in de e-mail van 16 juli 2020 van de rechtsbijstandverlener (zie 3.6), zijn echter van dien aard dat de rechtsbijstandverlener deze redelijkerwijs als beledigend heeft mogen ervaren. Daar kan niet aan afdoen wat de intenties van de consument waren of wat hij een gepaste reactie vond op het handelen van de rechtsbijstandverlener.

5.7 Het is ook niet zo dat, als de Commissie van Beroep zou vaststellen dat de verleende rechtsbijstand onder de maat was, het oordeel zou zijn dat de rechtsbijstandverlener beledigingen maar voor lief had moeten nemen. De consument heeft namelijk naar voren gebracht dat de toon en woordkeus voortkwamen uit zijn frustratie over wat in zijn ogen onkunde van de rechtsbijstandverlener was. De frustratie en de onkunde, als daarvan sprake was, rechtvaardigen niet de toon en woordkeus. Bedreigen of beledigen zal de een ook niet overtuigen van het gelijk van de ander. Het maakt bovendien samenwerking onmogelijk. Om als verzekerde en rechtsbijstandverlener samen verder te kunnen bij verschil van inzicht over de beoordeling van de zaak en de aanpak, bieden de polisvoorwaarden een voorziening aan, namelijk de geschillenregeling. Een onafhankelijke en deskundige derde bepaalt in dat geval de koers. De rechtsbijstandverlener heeft de consument op deze regeling gewezen in de e-mail van 20 juli 2020 (zie 3.8), maar de consument heeft daarvan niet tijdig gebruik gemaakt.

5.8 Uit een oogpunt van zorgvuldigheid mag in het algemeen van de rechtsbijstandverlener worden verlangd dat deze de verzekerde eerst waarschuwt dat een bepaald gedrag als bedreigend of beledigend wordt ervaren en dat hij daarbij wijst op het mogelijke gevolg dat de rechtsbijstand wordt beëindigd. Dat heeft de rechtsbijstandverlener in dit geval ook gedaan. De rechtsbijstandverlener heeft de consument er ook op gewezen wat het effect was van zijn gedrag op de medewerkers van de rechtsbijstandverlener (zoals bijvoorbeeld de slapeloze nachten van [G]). De waarschuwing heeft geen verandering gebracht in het gedrag van de consument. Ook daarna is zijn toon en woordkeus beledigend gebleven.

5.9 In aanmerking genomen dat de rechtsbijstandverlener de toon en woorden van de consument redelijkerwijs als beledigend mocht ervaren en dat de rechtsbijstandverlener de consument heeft gewaarschuwd, maar de consument de toon en woordkeus niet heeft veranderd, was de rechtsbijstandverlener op grond van de polisvoorwaarden bevoegd om

de rechtsbijstand te beëindigen. De klacht van de consument tegen het beëindigen van de rechtsbijstand, moest de Geschillencommissie dus afwijzen, zoals zij heeft gedaan.
De bezwaren die de consument in beroep tegen deze beslissing van de Geschillencommissie heeft aangevoerd, zijn niet gegrond.

Beëindigen verzekering

5.10 De klacht van de consument was ook gericht tegen het beëindigen van de verzekering door de verzekeraar.

5.11 De verzekeraar heeft de verzekering opgezegd tegen de herzieningsdatum van de verzekering. Dat was toegestaan volgens de polisvoorwaarden. Ook art. 7:940 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) liet dit toe. De verzekeraar heeft hierbij de opzeggingstermijn van 60 dagen, genoemd in de polisvoorwaarden, en twee maanden, genoemd in art. 7:940 lid 1 BW, in acht genomen.

5.12 Er moeten zwaarwegende omstandigheden zijn om tot het oordeel te komen dat een verzekeraar geen gebruik mag maken van de opzeggingsbevoegdheid die de polisvoorwaarden en de wet hem geven. Dat oordeel is namelijk alleen gerechtvaardigd als het gebruik van de opzeggingsbevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Wat de consument in deze procedure naar voren heeft gebracht, zijn voornamelijk bezwaren tegen de wijze waarop de rechtsbijstandverlener rechtsbijstand heeft verleend en tegen het beëindigen van de rechtsbijstand. De Commissie van Beroep ziet daarin geen zwaarwegende omstandigheden die het oordeel rechtvaardigen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was om de verzekering tegen de herzieningsdatum op te zeggen.

Conclusie

5.13 De Commissie van Beroep komt tot de conclusie dat het beroep niet kan leiden tot een andere uitspraak dan de Geschillencommissie heeft gegeven.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.