Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-018
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. W.H. Luk als secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 10 januari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een geschil met haar broers en zus over de afwikkeling van de nalatenschap van haar moeder. Verzekeraar heeft Consument gedurende de behandeling van de zaak laten weten dat de kans op succes erg gering is. Consument is het hier niet mee eens en vordert dat Verzekeraar alsnog rechtsbijstand in de afwikkeling van de nalatenschap verleent. De Commissie overweegt dat het een rechtsbijstandverzekeraar vrij staat om zijn standpunt omtrent de haalbaarheid van de zaak bij aanvang of in de loop van de behandeling van de zaak te herzien. Voor zover Consument het oneens is met de wijze van de verdere behandeling dan wel met het standpunt over de haalbaarheid, heeft zij de mogelijkheid gebruik te maken van de geschillenregeling. Het ligt op de weg van Consument om (alsnog) van deze regeling gebruik te maken. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met alle daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar;
- de reactie daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij ASR Schadeverzekering N.V. een rechtsbijstandverzekering gesloten, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand op grond van de verzekeringsvoorwaarden aan Verzekeraar is overgedragen.

2.2 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden (Model RBU 06-2 (51462)) is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

*"**Artikel 4***
Verlening van de rechtsbijstand
(…)
4. De schaderegelaar verleent geen rechtsbijstand of staakt de rechtsbijstand, als er geen redelijke kans (meer) is om het gewenste resultaat te bereiken.
(…)
Artikel 14
Geschillenregeling
1. Als de verzekerde het oneens blijft met het standpunt van de schaderegelaar over de haalbaarheid of de wijze van behandeling van een zaak waarvoor hij een beroep op de verzekering heeft gedaan, dan kan de verzekerde de schaderegelaar schriftelijk verzoeken dit verschil van mening voor te leggen aan een advocaat naar zijn keuze.
2. De schaderegelaar legt dan het verschil van mening en alle stukken die van belang zijn voor aan de aangewezen advocaat. Hij verzoekt de advocaat hem zijn oordeel te geven. Als de advocaat daarom vraagt, legt de verzekerde ook nog eens zijn standpunt over het verschil van mening uit. Het oordeel van de advocaat is bindend voor de schaderegelaar. De kosten van de advocaat zijn voor rekening van de schaderegelaar. Deze kosten vallen niet onder het verzekerde kostenmaximum.
3. De schaderegelaar zet de verlening van de rechtsbijstand voort in overeenstemming met het oordeel van de advocaat, behalve wanneer de verzekerde op dat moment te kennen geeft dat hij gebruik wil maken van het bepaalde in lid 5 van dit artikel.
4. Als de schaderegelaar de behandeling overdraagt aan een externe deskundige, mag hij de opdracht niet verstrekken aan de advocaat die het bindende oordeel heeft gegeven of aan een kantoorgenoot van de advocaat.
5. Als de verzekerde zich niet met het oordeel van de advocaat kan verenigen, kan hij de behandeling van de zaak voor eigen rekening en eigen risico voortzetten. Als verzekerde geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, betaalt de schaderegelaar tot ten hoogste het verzekerde kostenmaximum alsnog de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand.
6. Deze geschillenregeling is niet van toepassing op een meningsverschil over de regeling van het geschil tussen de verzekerde en een advocaat of een door de schaderegelaar ingeschakelde externe deskundige.
7. Het recht om een verschil van mening over de uitleg of toepassing van de polisvoorwaarden aan een rechter voor te leggen, vervalt na verloop van 1 jaar, nadat de schaderegelaar haar standpunt schriftelijk bekend heeft gemaakt."

2.3 Consument heeft op 28 april 2014 een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering gedaan inzake de afwikkeling van de nalatenschap van haar moeder. In de kern gaat het om een geschil tussen Consument en haar broers en zus, waarbij Consument zich onder meer op het standpunt heeft gesteld dat de verkoop van de woning van de moeder in 1992 niet geheel eerlijk was verlopen, dat sprake is van openstaande schulden van de broers en/of zus die aan de nalatenschap moeten worden betaald en dat haar moeder schenkingen of giften aan haar broers en zus heeft gedaan. Verzekeraar heeft de zaak in behandeling genomen en, na ontvangst van aanvullende informatie van Consument, zowel de broers als de zus van Consument aangeschreven. Het voornemen was een kantonrechter te verzoeken een boedelnotaris te benoemen die de boedel van de moeder van Consument zou beschrijven.

2.4 Verzekeraar heeft Consument, na ontvangst van een reactie van de advocaat van de broers en zus, bij brief van 20 mei 2016 het volgende meegedeeld:
"*Ik ben van mening dat verdere vervolgstappen niet het voor u gewenste resultaat zullen opleveren. De benodigde gegevens ontbreken helaas en er bestaat geen verplichting voor de erven hieraan mede te werken, omdat zij weerspreken dat dit het geval is geweest. De vraag is ook of te verkrijgen gegevens uw standpunt zullen onderbouwen. Ik verwacht ook niet – gezien de reactie van de wederpartij dat een vordering tot boedelbeschrijving zal worden toegewezen. Uw belang is daarbij te gering. Mijn advies is over te gaan tot verdeling van het restant en de zaak definitief te sluiten.*"

2.5 Bij brief van 8 juni 2016 heeft Verzekeraar Consument, onder verwijzing naar de geschillenregeling in de verzekeringsvoorwaarden, gewezen op de mogelijkheid de zaak voor een second opinion aan een zelfgekozen advocaat voor te leggen.

2.6 Consument heeft Verzekeraar bij e-mailbericht van 27 juni 2016 verzocht een nadere toelichting te geven op de beslissing om de gekozen richting ter oplossing van de erfkwestie te wijzigen. Verzekeraar heeft hierop bij brief van 14 juli 2016 het ingenomen standpunt gehandhaafd en Consument nogmaals gewezen op de mogelijkheid gebruik te maken van de geschillenregeling. Verzekeraar heeft dit standpunt bij e-mailbericht van 16 september 2016 herhaald.

2.7 Consument heeft (vooralsnog) geen gebruik gemaakt van de geschillenregeling.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog rechtsbijstand in de afwikkeling van de nalatenschap verleent.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten door de behandeling van de zaak te staken. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Verzekeraar heeft de beslissing om de verdere behandeling te staken onvoldoende gemotiveerd en verschuilt zich herhaaldelijk achter de geschillenregeling.
- Het had voor Verzekeraar direct duidelijk moeten zijn dat de erfgenamen de stelling van Consument zouden betwisten. Dit was echter voor Verzekeraar al voldoende reden om af te zien van een procedure bij de kantonrechter.
- Volgens de brochure van Verzekeraar heeft Consument recht op een eigen gekozen advocaat op kosten van Verzekeraar en is de geschillenregeling pas nodig als laatste redmiddel.

Verweer van Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtshulp is tekortgeschoten door de verlening van rechtsbijstand in de gemelde zaak te staken. Consument is van mening dat Verzekeraar verdere rechtsbijstand dient te verlenen, zoals eerder tussen Verzekeraar en Consument is besproken. Verzekeraar stelt zich evenwel op het standpunt dat in het onderhavige geval geen sprake is van een haalbare zaak en dat een redelijke kans op succes aanwezig dient te zijn voor de verdere afwikkeling van een verzoek om rechtsbijstand.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de rechtsbijstandverzekering op grond van artikel 4 lid 4 van de verzekeringsvoorwaarden alleen dekking biedt voor gemelde zaken voor zover voldoende mogelijkheden zijn het door de verzekerde beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te bereiken. Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Verzekeraar plotseling voor een andere koers heeft gekozen, overweegt de Commissie dat het een rechtsbijstandverzekeraar vrij staat om zijn standpunt omtrent de haalbaarheid van de zaak bij aanvang of in de loop van de behandeling van de zaak te herzien. Zie ook rechtsoverweging 5 van Geschillencommissie Kifid 2013-278. Indien een verzekerde het oneens is met de wijze van verdere behandeling dan wel met het standpunt over de haalbaarheid van de zaak, heeft hij de mogelijkheid gebruik te maken van de geschillenregeling, zoals in dit geval verwoord in artikel 14 van de verzekeringsvoorwaarden.

4.3 Vaststaat dat Consument zich niet kan vinden in het oordeel van Verzekeraar over de haalbaarheid van haar vordering jegens haar broers en zus. Verzekeraar heeft naar het oordeel van de Commissie terecht naar de geschillenregeling verwezen. Het ligt dan ook op de weg van Consument (alsnog) van deze regeling gebruik te maken. Zonder het oordeel van een advocaat in het kader van de geschillenregeling, kan namelijk in redelijkheid niet van Verzekeraar worden verlangd dat de behandeling van de zaak wordt voortgezet.

4.4 Gelet op het hiervoor overwogene, is Verzekeraar jegens Consument in de uitvoering van rechtsbijstand niet toerekenbaar tekortgeschoten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.