KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-61 d.d. 24 februari 2012**
(prof.mr. M.M. Mendel, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. A.W.H. Vink, leden, en mr.drs. D.J. Olthoff, secretaris)

## Samenvatting

Bindend advies. Rechtsbijstandverzekering en vordering van advocaatkosten. Consument wendt zich tot Aangeslotene in verband met een juridisch geschil met de eigenaar/verhuurder van zijn woning. Er wordt dekking verleend en om nadere informatie gevraagd waarna de zaak wordt overgedragen aan een advocaat. Achteraf blijkt dat Consument niet bij aanvang alle relevante informatie heeft verstrekt. Op enig moment geeft de advocaat de zaak terug wegens een ernstige vertrouwensbreuk. Aangeslotene verzoekt Consument rechtstreeks openheid van zaken te geven. Bij het uitblijven van een adequate reactie heeft Aangeslotene zich beroepen op het in de polis omschreven verval van dekking wegens gebrek aan medewerking. De Commissie oordeelt dat het beëindigen van de dekking is terug te voeren op niet voldoen door Consument aan een legitiem verzoek van Aangeslotene om informatie te verstrekken. De vordering wordt afgewezen.

## 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;
- het schriftelijk verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen van 28 oktober 2010;
- het ingevulde en door Consument op 28 oktober 2010 ondertekende vragenformulier;
- het antwoord van Aangeslotene van 12 mei 2011;
- het faxbericht van Consument van 30 augustus 2011;
- het faxbericht met bijlagen van Consument van 6 september 2011;
- de repliek van Consument van 16 september 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 oktober 2011;
- de pleitnotitie van Consument van 28 november 2011.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 november 2011.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Aangeslotene treedt in deze zaak op als uitvoerder van een door Consument bij een verzekeraar gesloten rechtsbijstandverzekering.

2.2 In 2006 is verzekerde in zijn hoedanigheid van huurder van een woning door de eigenaar van de woning gedagvaard in verband met een achterstand in de huurbetalingen. In deze procedure, welke leidde tot een tweetal vonnissen waarin de ontbinding van de huurovereenkomst en de ontruiming van het gehuurde werden uitgesproken, heeft Aangeslotene geen bemoeienis gehad. Ontruiming van de huurwoning vindt niet plaats, omdat partijen zijn overgegaan tot het sluiten van een koopovereenkomst op 15 mei 2008. De levering zou plaatsvinden op 1 juli 2008 of zoveel eerder of later als partijen nader overeen zouden komen.

2.3 Op 15 september 2008 doet Consument per mail een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een juridisch geschil met de eigenaar/verhuurder van zijn woning. Op 12 september 2008 heeft de eigenaar/verhuurder Consument in gebreke gesteld wegens het niet voldoen aan de volgens hem bestaande contractuele verplichting van Consument om de woning uiterlijk op die datum af te nemen. Na de melding is op 16 september 2008 telefonisch overlegd tussen Aangeslotene en Consument. Op 19 september 2008 licht Consument Aangeslotene in over een ophanden zijnde ontruiming van de woning per 7 oktober 2008.

2.4 Op 29 september 2008 brengt Consument Aangeslotene per mail op de hoogte van de onder 2.2 genoemde ontruimingsvonnissen. Consument schrijft in een andere e-mail, eveneens van 29 september 2008, onder meer:
" *Laat mij svp weten wie die jurist of advocaat is dan kan ik hem/haar vandaag nog nadere stukken toezenden en in overleg gaan want het is erg spoedeisend (vwb de huurzaak).*". Vervolgens vraagt Aangeslotene op 30 september 2008 bij Consument de onderliggende stukken op. Op 3 oktober 2008 heeft Aangeslotene de zaak uitbesteed aan een advocaat. Bij vonnis in kort geding van 25 november 2008 is de tenuitvoerlegging van de voornoemde vonnissen geschorst tot 1 januari 2009.

2.5 Consument heeft de woning in november 2008 ontruimd, waarna hij door de verhuurder is gesommeerd om door hem geconstateerde schade aan de woning te herstellen. Een en ander heeft uiteindelijk geleid tot een veroordeling van Consument door het Gerechtshof (op 11 oktober 2011) tot betaling van de schade en een boete alsmede een veroordeling in de kosten.

2.6 In verband met de vordering tot schadevergoeding van de verhuurder vraagt de advocaat van Consument op 16 maart 2009 aan Aangeslotene toestemming om deze zaak te behandelen. Aangeslotene geeft die toestemming op 17 maart 2009.

2.7 Op 14 mei 2009 laat de advocaat van Consument schriftelijk aan Consument weten dat zij de opdracht tot behandeling van de zaak per direct heeft neergelegd wegens een ernstige vertrouwensbreuk: " *Het staat buiten kijf dat u bij aanvang van de behandeling van uw dossier, begin oktober 2008, niet heeft verteld dat u reeds met ingang van 14 december 2007 een tweede woning had gehuurd (...). Wanneer ik destijds had geweten dat u vervangende woonruimte had, zou ik nimmer een executie kort geding tegen de ontruiming (…) zijn gestart. Ik heb mij immers, namens u, op het standpunt gesteld dat er een noodtoestand zou ontstaan wanneer u de woning moest ontruimen omdat u dan met uw gezin op straat zou komen te staan. Achteraf blijkt dat dit niet op waarheid berust. Ik heb de rechtbank dus, zonder dat ik het wist, verkeerd voorgelicht en ik til daar zwaar aan.*".

2.8 Bij brief van 14 mei 2009 heeft de advocaat van Consument Aangeslotene op de hoogte gesteld van het beëindigen van de relatie met Consument wegens een ernstige vertrouwensbreuk en zij schrijft: " *Ik verzoek u vriendelijk [Consument] door te verwijzen naar een andere advocaat (of het geschil zelf in behandeling te nemen).*"

2.9 Artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering luidt, voor zover thans van belang: "*[Aangeslotene] zal per aangemelde gebeurtenis slechts aan één advocaat opdracht voor het verlenen van rechtsbijstand verstrekken.*".

2.10 In artikel 3 c van de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering is bepaald dat geen aanspraak bestaat op rechtsbijstand:
"*Als u onjuiste informatie verstrekt of niet de medewerking verleent die bij de behandeling van de zaak is vereist.*".

2.11 Aangeslotene schrijft in een mail aan Consument op 27 mei 2009 het volgende:
"*[ Aangeslotene ] zal tijdig moeten beslissen of u een opvolgend advocaat toegewezen krijgt. Maar dan is het nodig om te weten wat de achtergrond is van deze vertrouwensbreuk.*".
Omdat Consument niet ingaat op het verzoek om een afschrift van de brief van de advocaat van 14 mei 2009 over te leggen aan Aangeslotene, heeft Aangeslotene een beroep gedaan op verval van dekking per 26 juni 2009.

2.12 Consument heeft op 26 juni 2009 via de interne klachtprocedure een klacht aanhangig gemaakt. Bij brief van 10 juli 2009 heeft Aangeslotene onder meer als volgt gereageerd: " *Per mail van 27 mei jl. verzocht [medewerker van Aangesloten] u een afschrift te sturen van de brief van [advocaat van Consument] aan u van 14 mei jl., waarin zij een en ander had toegelicht. Op grond van haar geheimhoudingsplicht kon [advocaat van Consument] deze brief niet zelf aan [Aangeslotene] overhandigen.(…) U weigerde echter deze informatie te geven. (…) U heeft tot op heden geweigerd een afschrift van de brief van [advocaat van Consument] te overleggen. In de polisvoorwaarden, artikel 2.4 is bepaald dat [Aangeslotene] per gebeurtenis slechts aan 1*

*advocaat opdracht voor het verlenen van rechtsbijstand verstrekt. Op grond van artikel 3 onder c bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand wanneer u onjuiste informatie verstrekt of niet de medewerking verleent die voor de behandeling van de zaak is vereist. Ik concludeer dan ook dat u geen recht heeft op vergoeding van de kosten van een tweede advocaat. De vragen die u zijn gesteld zijn valide, het uitblijven van de gevraagde informatie rechtvaardigt de beslissing.* ".

## 3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem gemaakte advocaat- en deurwaarderskosten in totaal begroot op € 49.315,58 alsmede een door de Commissie op grond van het Reglement vast te stellen schadevergoeding als gevolg van het verlies van de koopwoning van Consument.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Aangeslotene heeft niet voortvarend gereageerd op de schademelding van 15 september 2008. In de periode tussen de melding en de uitbesteding door Aangeslotene aan de advocaat vindt geen inhoudelijke behandeling plaats. Pas op 3 oktober 2008 neemt de advocaat contact op met Consument.
- Er is ten onrechte geen sprake geweest van vrije advocaatkeuze, waardoor de overdracht van de zaak aan de advocaat te laat heeft plaatsgevonden. Aangeslotene heeft hierdoor in strijd gehandeld met de grondrechten van Consument. Dit is onder meer af te leiden uit jurisprudentie van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, zie uitspraak nummer 2011/57.
- Aangeslotene verwijt Consument ten onrechte in strijd te hebben gehandeld met artikel 3c van de verzekeringsvoorwaarden. Consument heeft - conform artikel 2.4 van de verzekeringsvoorwaarden - zijn advocaat gemachtigd om Aangeslotene gevraagd en ongevraagd te informeren over de inhoud van het dossier en de samenwerking tussen Consument en de advocaat. De brief van de advocaat van 14 mei 2009 kon derhalve aan Aangeslotene worden overgelegd.
- Aangeslotene heeft Consument ondubbelzinnig en ongeclausuleerd toegezegd dat zij diens advocaatkosten zal vergoeden. Zie de repliek nr. 86 en de brief van Aangeslotene van 1 december 2009.
- Consument verzoekt Aangeslotene de verplichting op te leggen de samenwerkings-overeenkomst tussen haar en haar netwerkadvocaten over te leggen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Ten onrechte verwijt Consument Aangeslotene dat zij niet adequaat op de melding van Consument heeft gereageerd. Consument heeft door eigen toedoen - te weten door Aangeslotene relevante informatie te onthouden - de behandeling van de zaak gefrustreerd. Dat deze omstandigheid mede zijn oorzaak vindt in het feit dat Consument belangrijke stukken (zoals een betekeningsexploot) al binnen korte tijd is kwijt geraakt, kan Aangeslotene niet worden aangerekend.

- Na de melding door Consument op 15 september 2008 is op 16 september 2008 telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene. Consument vermeldt niets over de voorgeschiedenis, maar uitsluitend dat er een (mogelijk) geschil speelt over de aankoop van de woning. Pas in een mail van 29 september 2008 wordt Aangeslotene geïnformeerd over de voorgeschiedenis van de zaak: "(…)*Er is geen dagvaarding tot ontruiming, maar een verwijzing naar een oude (niet meer van toepassing zijnde vonnis) van 14-06-07. Omdat de wederpartij (…) zijn woning wilde verkopen zijn wij akkoord gegaan met ontbinding van de huurovereenkomst tijdens een comparitie op12-12-2006 bij de kantonrechter* ". Naar aanleiding van deze mail heeft Aangeslotene op 30 september 2008 bij Consument de onderliggende stukken opgevraagd en, omdat Consument deze niet over kon leggen, diezelfde dag de stukken opgevraagd bij de deurwaarder. Tevens heeft de behandelaar van Aangeslotene op 29 september 2008 het volgende bericht: "*Ik zoek nu een jurist voor u die zowel kennis heeft van algemeen recht als van huur-recht.*". Consument reageert als volgt: "*Dank voor uw bericht. Laat mij svp weten wie die jurist of advocaat is dan kan ik hem/haar vandaag nog nadere stukken toezenden en in overleg gaan want het is erg spoedeisend (vwb de huurzaak).*". Op 3 oktober 2008 is de zaak uitbesteed aan een advocaat die heeft kunnen bewerkstelligen dat de tenuitvoerlegging van de meer-genoemde ontruimingsvonnissen is geschorst tot 1 januari 2009.
- Op grond van artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden wordt door Aangeslotene per gebeurtenis slechts aan één advocaat opdracht voor het verlenen van rechts-bijstand verstrekt.
- Op het herhaalde verzoek van Aangeslotene aan Consument om een afschrift van de brief van de advocaat van 14 mei 2009 over te leggen, heeft Consument niet adequaat gereageerd, reden waarom Aangeslotene per 26 juni 2009 een beroep heeft gedaan op verval van dekking wegens handelen in strijd met artikel 3 c van de Algemene Voorwaarden. Omdat Consument geen openheid van zaken heeft gegeven, heeft Aangeslotene terecht een beroep kunnen doen op verval van aanspraak op rechtsbijstand.
- Onder verwijzing naar de voornoemde artikelen 2.4 en 3 c van de Algemene Voorwaarden is de conclusie gerechtvaardigd dat Consument geen recht heeft op vergoeding van de kosten van een tweede advocaat.

## 4. Beoordeling

4.1 Het door Consument in deze zaak voorgelegde geschil betreft de vraag of Aangeslotene als uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering van Consument tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverlening, een en ander in het licht van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden, meer specifiek de artikelen 2.4 en 3 c van de Algemene Voorwaarden. Onbetwist is dat de door Aangeslotene ingeschakelde en bekostigde advocaat op 14 mei 2009 heeft bericht dat zij de behandeling van de zaak staakte wegens een ernstige vertrouwensbreuk. De Commissie oordeelt dat, ook al zou de advocaat van Consument gehouden zijn om op verzoek haar brief van 14 mei 2009, gericht aan Consument, aan Aangeslotene

over te leggen - zoals door Consument gesteld - dit Consument niet ontslaat van zijn contractuele verplichting jegens Aangeslotene om desgevraagd relevante informatie over te leggen en overigens medewerking te verlenen. Nu Consument dit bij herhaling heeft geweigerd, heeft Aangeslotene terecht een beroep gedaan op verval van dekking conform artikel 3 c van de Algemene Voorwaarden.

4.2 Ook in de periode na de melding op 15 september 2008 tot 29 september 2008 is sprake van onvoldoende medewerking in de zin van artikel 3 c van de Algemene Voorwaarden. Consument heeft Aangeslotene bij de melding niet in de gelegenheid gesteld om op basis van alle relevante stukken, waaronder de ontruimingsvonnissen, een goed beeld te vormen van de aard en omvang van het juridische geschil. Dat Consument kennelijk niet meer over alle stukken beschikte, is een omstandigheid die niet aan Aangeslotene kan worden toegerekend en doet niet af aan het gegeven dat Consument zijn contractuele verplichtingen jegens Aangeslotene niet althans niet correct is nagekomen en Aangeslotene daardoor in haar belangen is geschaad. Immers, bij een juiste gang van zaken had Aangeslotene een betere inschatting kunnen maken van de aard van het geschil en de benodigde rechtshulp en daardoor sneller en doeltreffender kunnen optreden.

4.3 Voor zover Consument zich beroept op het recht op vrije advocaat keuze en stelt dat Aangeslotene in strijd daarmee heeft gehandeld, vindt deze stelling geen steun in de stukken en het ter zitting gestelde. Immers, op het bericht van Aangeslotene van 29 september 2008 dat de zaak zou worden uitbesteed aan een deskundige, heeft Consument afwachtend gereageerd zonder enige voorkeur uit te spreken. Nadat de advocaat haar werkzaamheden had neergelegd en hierover aan partijen op 14 mei 2009 heeft bericht, heeft Aangeslotene zich - naar de Commissie oordeelt terecht - beroepen op verval van dekking toen Consument ondanks herhaald verzoek geen exemplaar van de aan hem toegestuurde brief van de advocaat aan Aangeslotene verstrekte. De vraag of al dan niet sprake is van frustratie van het recht op vrije advocaatkeuze is dan niet (meer) aan de orde. Een vergelijking met Geschillencommissie Kifid 2011/57 gaat derhalve niet op.

4.4 Consument heeft zijn stelling - te weten dat Aangeslotene is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverlening, niet aannemelijk kunnen maken. Vanaf de melding van het juridische geschil op 15 september 2008 heeft Consument niet de medewerking verleend die op grond van de verzekeringsvoorwaarden redelijkerwijs van hem mocht worden verwacht. Desondanks heeft de rechtsbijstandverlening er toe geleid dat de tenuitvoerlegging van de ontruimingsvonnissen is geschorst. Het beëindigen van de dekking door Aangeslotene is terug te voeren op het niet voldoen door Consument aan een legitiem verzoek om informatie te verstrekken, nog los van de reden van de vertrouwensbreuk.

4.5 Anders dan Consument stelt, bevat de door hem genoemde brief van Aangeslotene van 1 december 2009 geen enkele ondubbelzinnige en ongeclausuleerde toezegging dat zij de advocaatkosten van Consument zal vergoeden. In deze brief wordt slechts de mogelijkheid geopperd dat consument een eigen advocaat inschakelt waaraan wordt toegevoegd dat Aangeslotene zich een discussie zou kunnen voorstellen over de vraag wie de kosten van de betreffende advocaat dient te vergoeden.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie bestaat er geen enkele aanleiding Aangeslotene de verplichting op te leggen de door Consument in nr. 88 van de repliek bedoelde samenwerkingsovereenkomst tussen haar en haar netwerkadvocaten over te leggen.

4.7 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## 5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.