Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0670
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Klaverblad Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 23 juli 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder heeft de verlening van rechtsbijstand gestaakt omdat de consument niet heeft voldaan aan haar verplichting om haar medewerking te verlenen en de uitvoerder zo snel mogelijk alle stukken toe te zenden. De commissie is van oordeel dat de consument niet aan haar verplichting heeft voldaan. Zij heeft de uitvoerder desgevraagd niet direct alle stukken toegezonden en zij heeft ervoor gezorgd dat bepaalde voor de uitvoerder relevante stukken zijn verwijderd. 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) het verweerschrift van de uitvoerder en 3) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 17 juni 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft door een bedrijfsongeval op 8 juni 1999 letsel opgelopen en is daardoor arbeidsongeschikt geraakt. De consument heeft rechtsbijstand gekregen van mr. [naam advocaat 1], verder te noemen advocaat 1. De voormalige werkgever was voor 50% aansprakelijk voor de schade van de consument.

Op 18 juni 2004 heeft de consument met de aansprakelijkheidsverzekeraar van de voormalige werkgever een vaststellingsovereenkomst gesloten.

2.2 Vervolgens was de consument als bestuurder van haar auto betrokken bij twee verkeersongevallen op 12 juli 2004 en 3 maart 2005. Zij heeft hierdoor letsel en materiële schade opgelopen. De consument heeft de verzekeraars van de tegenpartijen aansprakelijk gesteld en [naam advocaat 2], verder te noemen advocaat 2, om rechtsbijstand verzocht. De consument en de verzekeraars van de tegenpartijen hebben ter afhandeling van de schadeclaim in december 2007 / februari 2008 een vaststellingsovereenkomst gesloten.

2.3 Door een reglementswijziging over premievrije pensioenopbouw, heeft het bedrijfstakpensioenfonds waarbij de voormalige werkgever was aangesloten, PME, de pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid vanaf 1 januari 2006 verlaagd van 100% naar 70%. Bij brief van 11 september 2006 heeft het pensioenfonds de consument over de wijziging van de pensioenregeling geïnformeerd. In de brief is de consument de mogelijkheid geboden om de pensioenopbouw tot 100% tegen een geringe premie aan te vullen. Van deze mogelijkheid heeft de consument geen gebruik gemaakt.

2.4 Op 28 december 2018 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met PME en om uitleg over de daling van het percentage gevraagd. Van een medewerker van PME heeft de consument vernomen dat zij per 1 januari 2006 als gevolg van de nieuwe pensioenregeling van PME een lagere pensioenopbouw heeft. Volgens de medewerker van PME heeft het pensioenfonds hierover op 9 november 2007 een bericht gestuurd naar advocaat 2. De consument vertelde de medewerker van PME dat zij deze brief niet eerder had ontvangen en heeft de medewerker gevraagd haar de brief per e-mail toe te zenden.

2.5 Per e-mail van 20 maart 2020 heeft de consument advocaat 1 verzocht om het dossier toe te sturen. Aangezien advocaat 1 haar kantoor al in 2004 heeft verkocht, verwees zij de consument naar de koper. Daarbij wees advocaat 1 de consument er wel op dat het dossier gelet op de bewaartermijn van vijf jaar waarschijnlijk niet meer aanwezig is.

2.6 In mei 2020 heeft de consument via haar assurantietussenpersoon bij de uitvoerder een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan. De consument was van mening dat advocaat 1 bij het sluiten van de vaststellingsovereenkomst in 2004 ten onrechte geen post voor pensioenschade had opgenomen. Volgens de consument had de advocaat haar moeten adviseren om een bepaling in de vaststellingsovereenkomst op te nemen, waarin zou staan dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van de voormalige werkgever een eventuele pensioenschade als gevolg van een eventuele wets- of reglementswijziging voor 50% zou vergoeden. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.

2.7 De behandelaar van het dossier, verder te noemen de behandelaar, heeft de consument per e-mail van 22 juni 2020 meegedeeld dat advocaat 1 volgens haar geen toerekenbare fout had gemaakt. Daarvoor zou de consument moeten bewijzen dat de advocaat in 2004 ten onrechte niet had geanticipeerd op de in 2006 in werking getreden wetgeving én dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van de voormalige werkgever ook bereid zou zijn geweest de toekomstige schade in de vaststellingsovereenkomst te betrekken. Daarnaast vroeg de behandelaar de consument in het bericht aan welke advocaat de brief van het pensioenfonds was verzonden. De consument maakte de behandelaar hierop kenbaar dat zij zich niet kon vinden in de visie van de behandelaar. Ook vertelde de consument de behandelaar dat advocaat 2 de zaken met betrekking tot de twee verkeersongevallen heeft behandeld. Hierop heeft de behandelaar de consument meegedeeld dat de uitvoerder haar op dat moment niet meer verder kon helpen en zij heeft de consument geadviseerd een kopie van het dossier bij advocaat 2 op te vragen. Volgens de consument staat de afhandeling van de verkeersongevallen door advocaat 2 in 2007 echter los van de afhandeling van de letsel-schadezaak door advocaat 1 in 2004 tegen de voormalige werkgever.

2.8 Per e-mail van 14 juli 2020 heeft de consument de uitvoerder om toepassing van de geschillenregeling verzocht. De behandelaar heeft dit verzoek van de consument afgewezen, omdat zij nog geen oordeel had uitgesproken over de haalbaarheid van de zaak of een standpunt had ingenomen over de juridische aanpak van de zaak. In die brief heeft de behandelaar de consument nog het volgende verweten:

*"U of mr. [*naam van advocaat 2*] zou voor 2006 een brief van het pensioenfonds hebben ontvangen waarin de mogelijkheid werd geboden de opbouw van uw pensioen tot 100% te verhogen. Die brief, die uiterst relevant is voor het causale verband in deze, stuurt u mij niet. Wel zou u van die brief kennis hebben genomen.*

*Ik heb u gevraagd mij te informeren over de werkzaamheden van mr. [*naam van advocaat 2*], die na 2004 letselschades voor u afgehandeld heeft. Die informatie geeft u mij niet. U stelt slechts dat – naar uw beoordeling – die informatie irrelevant is. Ik betwijfel die gestelde irrelevantie.*

De conclusie luidt dus dat ik te weinig stukken van u heb gekregen om de dekking (redelijke kans op succes) en de inhoud van deze zaak deugdelijk te kunnen beoordelen.

*Uit coulance ben ik bereid het dossier bij mr. [*naam van advocaat 1*] op te vragen, als zij dat nog heeft.*
*Maar dan wil ik wel dat u zich gaat inspannen om de brief van het pensioenfonds te verkrijgen én de stukken uit het dossier van mr. [*naam van advocaat 2*]."*

2.9 In de correspondentie die hierop volgde stelde de consument zich herhaaldelijk op het standpunt dat zij geen informatie voor de uitvoerder achterhield en handhaafde zij haar stelling dat het in deze kwestie niet om advocaat 2 maar om advocaat 1 ging. De behandelaar bleef van mening dat de aanwezige informatie ontoereikend was om een oordeel over de haalbaarheid van de zaak te vormen.

2.10 Om de zaak goed te kunnen beoordelen, heeft de behandelaar de consument per e-mail van 18 september 2020 twee machtigingen en twee conceptbrieven, een voor PME en de andere voor advocaat 1, toegestuurd. In de brief aan PME stond onder meer het volgende:

*"Mevrouw [*naam van de consument*] meent dat zij schade heeft geleden door de beroepsfout van een advocaat, die een zaak voor haar behandelde. Deze advocaat zou haar niet tijdig hebben gewaarschuwd dat de pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid – zoals hier het geval – per 1 januari 2006 zou worden verlaagd.*

*De schade zou zijn gelegen in de gemiste pensioenopbouw sinds 1 januari 2006. Op die datum verlaagde PME namelijk de pensioenopbouw bij arbeidsongeschiktheid van 100 naar 70%. Bij brief van 13 september 2006 (…) bood PME vrijwillige aanvulling van de pensioenopbouw vanaf 1 januari 2006, maar die brief heeft mevrouw [*naam van de consument*] nooit bereikt.*

Ter beoordeling van het geschil met bovengenoemde advocaat (…) behoef ik uw nader informatie. (…)"

2.11 Bij brief van 25 november 2020 heeft PME op het verzoek van de behandelaar van de uitvoerder gereageerd:

*"Mevrouw [*naam van de consument*] heeft ons op 17 juli 2020 verzocht om alle informatie over [*naam van advocaat 2*] uit ons archief te verwijderen. In het kader van de Algemene verordening gegevensbescherming hebben wij daarom deze dossiers verwijderd."*

2.12 Na ontvangst van de brief van PME, heeft de behandelaar de consument op 26 november 2020 om uitleg gevraagd over het verzoek van de consument van 17 juli 2020 aan PME om alle communicatie met advocaat 2 te verwijderen. De behandelaar had de consument namelijk verteld dat zij die communicatie belangrijk vond. De consument heeft hierop per e-mail van 29 november 2020 gereageerd. De consument ging ervan uit dat de behandelaar geen informatie over advocaat 2 wenste maar dat het uitsluitend om informatie over advocaat 1 ging. Per e-mail van 30 november 2020 heeft de consument de uitvoerder een kopie van de brief van 9 november 2007 van de voorganger van PME aan advocaat 2 toegezonden.

In die brief reageert de voorganger van PME op een vraag van advocaat 2 over de hoogte van het te bereiken pensioen van de consument als zij wel voor 100% pensioen zou opbouwen.

2.13 Bij brief van 30 december 2020 heeft de uitvoerder op grond van artikel 7 van de verzekeringsvoorwaarden (de tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage) het verlenen van rechtshulp per direct gestaakt. Volgens de uitvoerder is het niet mogelijk het gemelde geschil deugdelijk te beoordelen, omdat de consument stukken heeft achtergehouden en zelfs stukken opzettelijk door PME heeft laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.14 De consument vindt dat de uitvoerder de verlening van rechtsbijstand ten onrechte heeft gestaakt en dat hij haar verzoek om toepassing van de geschillenregeling ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dan ook, zo begrijpt de commissie, dat de uitvoerder de behandeling van de zaak voortzet en de kwestie in het kader van de geschillenregeling aan een externe advocaat voorlegt. In dat kader wenst de consument in overleg met de uitvoerder de vragen te formuleren en het dossier samen te stellen voor de advocaat.

2.15 Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument het volgende aan. De consument heeft geen informatie voor de uitvoerder achtergehouden. Zij heeft alle stukken die aanwezig zijn aan de uitvoerder verstrekt. De behandelaar heeft meerdere keren naar het dossier van advocaat 2 gevraagd, terwijl de consument de behandelaar heeft meegedeeld dat het kantoor van advocaat 2 niet meer bestond. De consument heeft de behandelaar ook meerdere keren meegedeeld dat de rechtshulpverlening door advocaat 2 in 2007 niets te maken heeft met de zaak waarvoor zij een beroep op de rechtsbijstand heeft gedaan, namelijk het ontstaan van pensioenschade door een beroepsfout bij de afhandeling van de letselschadezaak in 2004 door advocaat 1. De behandelaar bleef echter van mening dat informatie over advocaat 2 van belang was. Met de brief aan PME vroeg de behandelaar om dezelfde informatie die al in het bezit was van de uitvoerder. De brief aan het pensioenfonds had dan ook geen enkele meerwaarde om extra informatie te verkrijgen.

2.16 De consument heeft in juni 2020 bij PME om informatie over advocaat 1 verzocht en over de twee brieven van advocaat 2 d.d. 11 september 2006 en 9 november 2007 gesproken. PME had de brieven van advocaat 1 vanwege de bewaartermijn al zelf verwijderd. Omdat de twee brieven van advocaat 2 in een verouderd archief waren opgeslagen, heeft de consument om privacy redenen het pensioenfonds verzocht de twee brieven te verwijderen.

2.17 De consument heeft op 14 juli 2020 een beroep gedaan op de geschillenregeling, omdat zij het niet eens was met de aanpak van de uitvoerder om advocaat 2 te betrekken in deze kwestie.

Op grond van artikel 9 li 1 sub b van de verzekeringsvoorwaarden heeft de consument in dat geval recht op de geschillenregeling. De uitvoerder heeft dit verzoek ten onrechte afgewezen. Daarnaast betwist de consument het standpunt van de uitvoerder dat de haalbaarheid op basis van de aanwezige informatie niet kon worden beoordeeld.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Valt de kwestie onder de dekking van de verzekering?

3.1 Tijdens de zitting heeft de uitvoerder aangevoerd dat de gemelde kwestie niet onder de dekking valt, omdat de gebeurtenis die tot het gemelde geschil heeft geleid voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering in 2017 heeft plaatsgevonden. Hoewel de uitvoerder zich eerder op dit standpunt had kunnen stellen, wilde hij de consument in deze kwestie helpen door aanvullende stukken op te vragen en nadere vragen te stellen. De commissie overweegt dat de uitvoerder de consument direct had kunnen en ook moeten vertellen dat de zaak niet onder de dekking valt. De uitvoerder heeft echter de zaak in behandeling genomen en daarbij veelvuldig met de consument gecorrespondeerd. De uitvoerder heeft het argument dat de zaak niet onder de dekking valt pas voor het eerst tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid aangevoerd. De commissie vindt dat te laat en in strijd met de eisen van een goede procesorde, zodat dit argument buiten beschouwing zal blijven.

Mocht de uitvoerder de verlening van rechtsbijstand staken?

3.2 De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden is of de uitvoerder de verlening van rechtsbijstand in het gemelde geschil over de pensioenschade mocht staken.

3.3 De consument is op grond van artikel 7 lid 2 van de voorwaarden gehouden om haar medewerking te verlenen aan de behandeling van de zaak en de uitvoerder zo snel mogelijk alle informatie en stukken te geven. Als zij niet aan deze verplichting voldoet, waardoor de uitvoerder nadeel kan ondervinden, heeft de uitvoerder op grond van artikel 7 lid 4 van de voorwaarden de mogelijkheid verdere rechtsbijstand te weigeren. Daarbij is het aan de uitvoerder om te stellen en aan te tonen dat de consument haar medewerkingsplicht heeft geschonden. Volgens de uitvoerder heeft de consument niet aan haar verplichtingen uit hoofde van artikel 7 van de voorwaarden voldaan. Zij verstrekte zeer summiere, onduidelijke en soms tegenstrijdige informatie over de zaak en documenten werden slechts mondjesmaat en na aandringen verstrekt.

3.4 De commissie constateert dat de behandelaar de consument diverse keren heeft verteld dat zij van haar meer informatie wilde ontvangen om de zaak inhoudelijk te kunnen beoordelen. De consument heeft hierop gereageerd door te stellen dat zij alle beschikbare informatie al had verstrekt. De brief van de voorganger van PME aan de consument van 11 september 2006 heeft de consument echter pas per e-mail van 14 juli 2020 aan de behandelaar toegezonden. De behandelaar heeft de consument ook op 14 juli 2020 meegedeeld dat zij informatie bij advocaat 1 en PME zou opvragen. Hoewel dit in de brief aan het pensioenfonds niet expliciet vermeld staat, kan uit de tekst worden opgemaakt dat het verzoek betrekking heeft op zowel advocaat 1 als advocaat 2. De consument heeft PME echter op 17 juli 2020 verzocht de twee aanwezige brieven uit het archief te verwijderen, terwijl zij wist dat de behandelaar die correspondentie mogelijk van belang vond. Pas toen de behandelaar van het verzoek van de consument aan het pensioenfonds wist en de consument hierover om opheldering vroeg, heeft de consument eind november 2020 een kopie van de brief van 9 november 2007 aan de behandelaar gestuurd. De consument heeft aangevoerd dat zij de brieven om privacy redenen heeft laten verwijderen. Dat moge zo zijn, maar dat laat onverlet dat de consument verplicht was om de behandelaar hiervan in kennis te stellen en de brief van 9 november 2007 direct aan de behandelaar te sturen. Verder stelt de consument dat advocaat 2 ten onrechte bij de beoordeling van de kwestie is betrokken. Het is echter niet aan de consument maar aan de uitvoerder om te bepalen welke informatie en stukken voor de beoordeling van de zaak relevant zijn. De commissie begrijpt dat de consument op dit punt een leek is, maar juist dan mag van de consument worden verwacht dat zij hierover met de behandelaar in overleg treedt en/of dat zij aan de uitvoerder overlaat om te beslissen welke informatie en stukken relevant zijn. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dan ook niet aan haar verplichting van artikel 7 van de voorwaarden voldaan, zodat de uitvoerder de verdere verlening van rechtsbijstand mocht staken.

De geschillenregeling

3.5 De consument vindt verder dat de uitvoerder haar verzoek om de geschillenregeling toe te passen ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat zij alsnog gebruik kan maken van de geschillenregeling. In artikel 9 lid 1 van de voorwaarden (de tekst van dit artikel is opgenomen in de bijlage) staat dat de verzekerde de kwestie door een advocaat mag laten beoordelen als een verschil van mening ontstaat met de uitvoerder over de haalbaarheid of de juridische aanpak van de zaak. De uitvoerder heeft naar het oordeel van de commissie voldoende toegelicht dat de behandelaar over onvoldoende informatie beschikte om de haalbaarheid van de kwestie definitief te kunnen beoordelen. Zolang de uitvoerder nog geen definitief standpunt over de haalbaarheid heeft ingenomen, is er geen ruimte voor toepassing van de geschillenregeling. Verder is volgens de commissie geen sprake van een verschil van mening over de juridische aanpak van de zaak.

Aangezien de behandelaar nog geen dekkingsstandpunt had ingenomen, kon zij ook nog niet bepalen welke aanpak voor de zaak gevolgd moest worden. Dat de behandelaar behalve bij advocaat 1 ook informatie bij advocaat 2 heeft opgevraagd en dat de consument het hiermee niet eens is, maakt nog niet dat sprake is van een geschil over de juridische aanpak van de zaak. De uitvoerder mocht het verzoek van de consument om de geschillenregeling toe te passen, afwijzen.

3.6 Omdat de uitvoerder niet meer gehouden is rechtsbijstand voor het geschil te verlenen, kan de consument ook geen aanspraak op de geschillenregeling meer maken.

Slotsom

3.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder de rechtsbijstand mocht staken en het verzoek van de consument om de geschillenregeling toe te passen mocht afwijzen. De uitvoerder hoeft geen verdere rechtsbijstand meer te verlenen. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Artikel 5
De Stichting geeft u alleen rechtshulp als zij vindt dat er een redelijke kans is op succes. Anders legt de Stichting dat aan u uit. Daarna hoeft zij geen rechtshulp meer te geven. Bent u het hier niet mee eens, dan kunt u uw zaak laten beoordelen door een onpartijdige advocaat. U moet zich dan houden aan de regels in artikel 9.

Artikel 7 lid 2
U moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven.

Artikel 7 lid 4
Als u zich niet houdt aan deze verplichtingen, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. Zij kan dan weigeren u nog verder rechtshulp te geven. Ook kan de Stichting extra kosten die zij heeft gemaakt van u terugvorderen.

Artikel 9 lid 1
In twee gevallen kunt u uw zaak op kosten van de Stichting laten beoordelen door een advocaat.
a. U vindt dat er wel een redelijke kans op succes is en de Stichting vindt van niet.
b. U bent het niet eens met de juridische aanpak van de Stichting.