Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-951
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: SRM Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 20 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument heeft betrekking op de weigering van Rechtsbijstanduitvoerder om Consument rechtsbijstand te verlenen bij een geschil met Verzekeraar over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst. Deze klacht heeft een ander onderwerp dan de eerdere klacht uit 2015 en is dus een nieuwe klacht die Kifid niet eerder heeft behandeld. De klacht is daarom behandelbaar. Rechtsbijstanduitvoerder is echter niet verplicht rechtsbijstand te verlenen voor het geschil over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst, omdat het geschil is ontstaan nadat de verzekering op 1 januari 2014 was geëindigd. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

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

Consument is door de Geschillencommissie uitgenodigd voor een zitting. Die uitnodiging heeft Consument echter afgewezen, omdat hij het geestelijk niet aankan om ter zitting, op het juiste moment, uit zijn omvangrijke dossier te putten. Consument heeft voorts aangegeven dat hij zéér veel aangetekende schriftelijke informatie heeft ingediend bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening en dat dit kan volstaan. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een ongevallenverzekering gesloten bij N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij, verder te noemen Verzekeraar. Tussen Consument en Verzekeraar is een geschil ontstaan over de afwikkeling van een door Consument bij Verzekeraar ingediende claim naar aanleiding van een mishandeling door een buurman op 2 januari 2012.

2.2 Consument heeft, in verband met het geschil met Verzekeraar, per brief van 8 februari 2013 een beroep gedaan op zijn particuliere rechtsbijstandsverzekering die was afgesloten bij Bovemij Financiële Diensten, de gevolmachtigde van Verzekeraar, verder te noemen Gevolmachtigde. De uitvoering van die rechtsbijstandverzekering is aan Rechtsbijstand-uitvoerder uitbesteed.

2.3 Op de rechtsbijstandverzekering zijn de "Voorwaarden thuispakket polis model thp 0111" van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**Artikel 7.6***
Welke kosten worden vergoed
a. Onbeperkt worden vergoed:
de kosten van behandeling van een zaak, voor zover deze door de eigen deskundigen van de stichting zijn gemaakt en voor zover deze niet kunnen worden verhaald.
b. Tot maximaal € 25.000,- per gebeurtenis worden vergoed:
1. de kosten van behandeling van een zaak, voor zover deze door de door de stichting ingeschakelde advocaat of andere deskundige(n) zijn gemaakt;
[…]
Als uit een gebeurtenis meerdere aanspraken op rechtsbijstand bestaan, dan geldt genoemd maximum van € 25.000,- als maximum van alle aanspraken tezamen.
[…]
Artikel 7.12
Uitvoering van de rechtsbijstand
[…]
d. Als er geen redelijke kans (meer) bestaat het gewenste resultaat te bereiken, wordt de rechtsbijstandverlening gestaakt;
[…]
f. Alleen de stichting mag opdrachten verstrekken aan advocaten en rechtens bevoegde deskundigen.

Dit gebeurt in overleg met u. U machtigt ons de opdrachten aan advocaten en deskundigen te geven namens u;
g. Alleen de Stichting is bevoegd, na overleg met de verzekerde, opdrachten te verstrekken aan advocaten of andere rechtens bevoegde deskundigen. De opdrachten worden steeds gegeven namens de verzekerde. De verzekerde machtigt de Stichting hiertoe onherroepelijk.
[…]
i. De stichting hoeft nooit meer dan één externe deskundige in te schakelen;
[…]

Artikel 7.14
Geschillen
In afwijking van artikel 1.13 en 1.14 van de algemene voorwaarden van het thuispakket (hoofdstuk 1) geldt het volgende:
a. als u het oneens blijft met de stichting over de haalbaarheid van de zaak, of de manier waarop de zaak wordt behandeld, kunt u vragen dit verschil van mening voor te leggen aan een Nederlandse advocaat van uw keuze;
b. de stichting legt dit verschil van mening met alle relevante stukken voor aan de aangewezen advocaat met het verzoek om hierop schriftelijk te reageren. Als dit wordt gewenst, geeft u ook aan waaruit volgens u het verschil van mening bestaat. Het oordeel van de advocaat is bindend. De kosten voor deze procedure komen voor rekening van de stichting;
c. als de aangewezen advocaat het met u eens is, zal de zaak verder worden behandeld door de stichting. Bij de verdere behandeling wordt rekening gehouden met het oordeel van de advocaat;
d. als de aangewezen advocaat het niet met u eens is, zal de stichting de zaak verder behandelen zoals werd voorgesteld;
e. als u het niet eens bent met het oordeel van de advocaat, dan kunt u de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. Als u daarna bij onherroepelijke beslissing van de rechter alsnog helemaal gelijk krijgt, dan worden de in redelijkheid gemaakte kosten van rechtsbijstand alsnog vergoed overeenkomstig de polisvoorwaarden."

2.4 Rechtsbijstanduitvoerder heeft dekking verleend en heeft het dossier willen overdragen aan een netwerkadvocatenkantoor. Consument heeft echter per brief van 20 februari 2013 verzocht om inschakeling van een advocaat naar eigen keuze. Dit verzoek heeft Rechtsbijstanduitvoerder per brief van 25 februari 2013 gehonoreerd om discussie met Consument te voorkomen.

2.5 Gevolmachtigde heeft per brief van 7 maart 2013 aan Consument de rechtsbijstand-verzekering per prolongatiedatum 1 januari 2014 beëindigd, vanwege het grote aantal verzoeken om rechtsbijstand van Consument. Voor lopende dossiers had de beëindiging geen gevolg.

2.6 Rechtsbijstanduitvoerder heeft in de zaak tegen Verzekeraar vanaf maart 2013 tot en met februari 2015 € 10.894,82 aan advocaatkosten en medische kosten betaald.

2.7 In februari 2015 heeft de voorkeursadvocaat aan Consument laten weten hem niet meer bij te willen staan vanwege een vertrouwensbreuk. Een verschil van mening is ontstaan over de aanpak van de zaak. Daarop heeft Consument per brief van 17 maart 2015 Rechtsbijstand-uitvoerder verzocht een andere advocaat in te schakelen. Dit verzoek heeft Rechtsbijstand-uitvoerder per brief van 24 maart 2015 afgewezen onder verwijzing naar artikel 7.12 onder i van de verzekeringsvoorwaarden:

"Geachte heer [Consument],
Uw brief d.d. 17 maart jl. ontving ik in goede orde. U verzoekt mij in uw brief of u een andere advocaat mag inschakelen op kosten van uw rechtsbijstandverzekering. Ik verwijs u naar de toepasselijke polisvoorwaarden (thp 0111). Daarin is in hoofdstuk 1 artikel 7.12 ad i. het volgende opgenomen: 'De stichting hoeft nooit meer dan één externe deskundige in te schakelen'. Ik kan aldus niet ingaan op uw verzoek.
Het spijt mij u niet gunstiger te kunnen berichten."

2.8 Vervolgens heeft Consument op 8 mei 2015 een klacht ingediend bij Kifid, gericht tegen zowel Verzekeraar als Rechtsbijstanduitvoerder. De klacht tegen Verzekeraar heeft na bemiddeling van het Kifid geleid tot een vaststellingsovereenkomst tussen Consument en Verzekeraar. Op grond van die vaststellingsovereenkomst is een medicus om een bindend advies gevraagd.

2.9 Verzekeraar heeft per brief van 27 maart 2017 aan Consument medegedeeld dat, conform het bindend advies van de medicus, een bedrag van € 5.238,48 zal worden overgemaakt en dat het dossier gesloten wordt.

2.10 Tussen Consument en Verzekeraar is vervolgens een geschil ontstaan over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst. Een jurist van een andere rechtsbijstandsverzekeraar heeft namens Consument per brief van 28 december 2017 Rechtsbijstanduitvoerder verzocht om verdere rechtsbijstand te verlenen.

2.11 Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen. Consument heeft daarom opnieuw een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

Consument heeft zich in een aantal brieven uitvoerig beklaagd over de handelwijze van Rechtsbijstanduitvoerder.

3.1 Hij stelt zich op het standpunt dat Rechtsbijstanduitvoerder uitgaat van een onjuiste lezing van artikel 7.12 onder i van de verzekeringsvoorwaarden. Volgens Consument ziet dit artikel erop dat twee of meer deskundigen *gelijktijdig* aan een dossier werken. Volgens Consument houdt artikel 7.12 onder i niet in dat een verzekerde geen andere advocaat kan inschakelen indien een vertrouwensbreuk tussen een verzekerde en zijn voorkeursadvocaat is ontstaan.

3.2 Consument maakt aanspraak op de toepassing van de geschillenregeling in artikel 7.14 van de verzekeringsvoorwaarden. Hij voert aan dat hij bij brief van 15 juli 2015 heeft ingestemd met het volgen van de geschillenregeling.

3.3 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder hem alsnog rechtsbijstand verleent en een andere advocaat inschakelt met inachtneming van het kostenmaximum.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.4 Rechtsbijstanduitvoerder stelt dat de klacht van Consument niet ontvankelijk is, omdat Kifid die klacht al eerder heeft behandeld.

3.5 Rechtsbijstandsuitvoerder voert verder het volgende aan.

- Doordat Consument en Verzekeraar de vaststellingsovereenkomst hebben gesloten, is de discussie tussen hen afgedaan. Rechtsbijstanduitvoerder mocht ervan uitgaan dat zij geen verdere rechtsbijstand hoefde te verlenen.
- Artikel 7.12 onder i van de voorwaarden bedoelt onder meer te voorkomen dat meerdere al dan niet opvolgende rechtshulpverleners moeten worden ingeschakeld telkens als een verzekerde daarom vraagt terwijl daarvoor geen rechtvaardigingsgrond is. Hiervan is volgens Rechtsbijstanduitvoerder in de onderhavige kwestie sprake.
- De geschillenregeling in artikel 7.14 van de voorwaarden ziet alleen op de situatie waarin Rechtsbijstanduitvoerder van mening is dat het beoogde juridische resultaat niet haalbaar is of tussen Rechtsbijstanduitvoerder en de verzekerde verschil van inzicht bestaat over de manier van aanpak. De regeling ziet dus niet op de situatie waarin een verzekerde het niet eens is met de aanpak van zijn voorkeursadvocaat.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument destijds aangeboden om de geschillenregeling te volgen. Een door Consument aan te wijzen advocaat had toen kunnen beoordelen of de aanpak van zijn voorkeursadvocaat juist was of dat een gerechtelijke procedure moest worden gevolgd.

Met andere woorden: door het volgen van de geschillenregeling had kunnen worden vastgesteld of het verzoek van Consument om een andere advocaat in te schakelen redelijk was. Rechtsbijstanduitvoerder benadrukt dat de Consument toen geen gebruik van de geschillenregeling heeft gemaakt, terwijl hij daar meerdere keren uitdrukkelijk op is gewezen.
- Rechtsbijstanduitvoerder ziet er geen heil in om nu, bijna 4 jaar later, alsnog de geschillenregeling te volgen. De beoordeling dient immers te geschieden aan de hand van de feiten en omstandigheden in februari 2015. Blijkens de klachtbrief van Consument zijn er nadien dusdanig veel ontwikkelingen geweest, waaronder de totstandkoming van een vaststellingsovereenkomst, dat een dergelijke beoordeling niet meer mogelijk is.
- Dat er in dezelfde zaak en in een later stadium een ander discussiepunt ontstaat, betekent niet dat de rechtsbijstand daardoor herleeft. Er is immers niet gebleken dat het door Rechtsbijstanduitvoerder in 2015 ingenomen standpunt onjuist is.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie verwerpt het verweer van Rechtsbijstanduitvoerder dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is en licht dit als volgt toe. In artikel 2.1 onder (a) van het Reglement staat dat Kifid geen klachten in behandeling neemt die al eerder door Kifid of een voorganger van Kifid zijn behandeld. Deze situatie doet zich in dit geval niet voor. De klacht van Consument tegen Rechtsbijstanduitvoerder uit 2015 hield verband met zijn weigering om een andere advocaat in te schakelen voor het geschil met Verzekeraar over de afwikkeling van een claim onder de ongevallenverzekering. Dat geschil is *geëindigd* doordat Consument en Verzekeraar een vaststellingsovereenkomst hebben gesloten. Consument heeft zijn klacht bij Kifid vervolgens ook ingetrokken. Omdat Consument en Verzekeraar hun geschil hebben beëindigd, was er voor rechtshulp door Rechtsbijstanduitvoerder ook geen reden meer. De onderhavige klacht heeft betrekking op de weigering van Rechtsbijstanduitvoerder om Consument rechtsbijstand te verlenen bij een geschil met Verzekeraar over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst. De klacht van Consument tegen Rechtsbijstanduitvoerder heeft een ander onderwerp dan de eerdere klacht en is dus een *nieuwe* klacht die Kifid niet eerder heeft behandeld.

4.2 Over de klacht van Consument oordeelt de Commissie als volgt. Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder op 28 december 2017 om rechtsbijstand verzocht omdat hij zich niet kon vinden in bepaalde uitvoeringsaspecten van de vaststellingsovereenkomst. Het geschil van Consument met Verzekeraar houdt dus verband met of vloeit voort uit de vaststellingsovereenkomst. Die overeenkomst dateert van na het einde van de verzekering op 1 januari 2014. Het uit die overeenkomst voortvloeiende geschil dus ook. Het geschil over de uitvoering van de vaststellingsovereenkomst, waarvoor Consument om rechtsbijstand verzocht, is ontstaan nadat de verzekering was geëindigd.

Het geschil valt daarom niet onder de dekking van de verzekering en Rechtsbijstanduitvoerder is dan ook niet verplicht om rechtsbijstand te verlenen.

4.3 Over het beroep van Consument op artikel 7.14 van de verzekeringsvoorwaarden merkt de Commissie het volgende op. Naar de tekst van deze bepaling is de daarin opgenomen 'geschillenregeling' enkel van toepassing als er een verschil van mening is tussen de verzekerde en de Rechtsbijstanduitvoerder over de haalbaarheid van de zaak. Rechtsbijstanduitvoerder heeft op dit punt dus gelijk (zie onder 3.5, derde liggende streepje). Dit betekent dat Rechtsbijstanduitvoerder niet gehouden was om de geschillenregeling aan te bieden, toen Consument liet weten niet langer met zijn voorkeursadvocaat in zee te willen gaan. Dat de brief van Rechtsbijstanduitvoerder van 24 maart 2015 (zie onder 2.7) slechts een afwijzende reactie inhoudt en geen verdere oplossing biedt aan Consument, hetgeen wellicht wel van Rechtsbijstanduitvoerder verwacht had mogen worden, is een andere kwestie, waarover de Commissie niet kan (en ook niet hoeft te) oordelen.

4.4 Het voorgaande betekent dat de Commissie niet toekomt aan de vraag hoe artikel 7.12 onder i van de verzekeringsvoorwaarden moet worden uitgelegd. Immers, nu Verzekeraar niet opnieuw in rechtsbijstand hoeft te voorzien, speelt de vraag of Consument recht heeft op een tweede, opvolgende advocaat naar eigen keuze, geen rol meer.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.