Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-278 d.d. 17 september 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en prof.mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Een rechtsbijstandverzekeraar staat het vrij om, na heroverweging van de aan een zaak verbonden goede en kwade kansen, zijn standpunt omtrent de haalbaarheid van de zaak bij aanvang of in de loop van de behandeling van de zaak te herzien.
Waar een Consument het oneens is met de wijze van behandeling van zijn zaak en het standpunt van de Aangeslotene omtrent de haalbaarheid ervan, had hij de mogelijkheid om gebruik te maken van de, juist voor dergelijke situaties bedoelde, in de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling. Daarbij merkt de Commissie op dat de onderhavige geschillenregeling naar haar oordeel voldoet aan de in art. 4:68 van de Wet op het financieel toezicht gestelde eisen inzake objectiviteit.

Consument,

tegen

ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van 8 maart 2013 van Consument met bijlagen, waaronder het door Consument ondertekende klachtformulier, ontvangen op 12 maart 2013;
- de brief van 18 april 2013 van Aangeslotene;
- het verweerschrift met bijlagen van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
De Commissie heeft afgezien van een mondelinge behandeling van het geschil.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
3.1 Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering voor particulieren afgesloten. Aangeslotene heeft de rechtsbijstandverlening krachtens deze verzekering opgedragen aan een gespecialiseerde rechtsbijstandverzekeraar. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken, wordt daaronder ook deze rechtsbijstandverzekeraar verstaan.
3.2 Op 30 oktober 2010 is een broer van Consument overleden. Op 2 december 2010 heeft een andere broer (X) van Consument met Consument contact opgenomen in verband met de voorgenomen plaatsing, mede namens de broers en zusters van de overledene, van een dankbetuiging in een provinciaal dagblad. Consument heeft van plaatsing van een dankbetuiging afstand genomen. Op 13 december 2010 is de dankbetuiging in twee provinciale dagbladen verschenen, met ondertekening ´Fam. Y. (familienaam van Consument)-(andere familienaam)'.
3.3 Consument heeft vervolgens in verband met dit voorval Aangeslotene om rechtsbijstand verzocht. Bij brief van 4 april 2011 en rappelbrief van 4 mei 2011 heeft Aangeslotene zich tot de broer (X) gewend en hem om verdere invulling en het ondertekend retour zenden van een schuldbekentenis gevraagd. Omdat het gevraagde uitbleef hebben Aangeslotene en Consument zich vanaf 7 juni 2011 beraden over de tekst van de dagvaarding van de broer.
3.4 Gedurende de behandeling door Aangeslotene en de door haar ingeschakelde externe juristen is tussen Consument en hen omtrent verschillende aspecten van de wijze van behandeling onenigheid ontstaan. In een e-mailbericht van 21 september 2011 heeft Aangeslotene aan Consument onder meer bericht dat hem reeds in het begin was meegedeeld dat de zaak nauwelijks haalbaar werd geacht, maar coulancehalve toch besloten was te dagvaarden. Voorts heeft zij hem in dit e-mailbericht de navolgende opties voorgehouden: 1. voortgaan met de betreffende behandelaar en acceptatie van haar advies omtrent de rectificatie door de broer, 2. een beroep doen op de in de polis opgenomen geschillenregeling, 3. zelf verder procederen.
3.5 Vervolgens heeft Consument zich met een aantal klachten tot Aangeslotene gewend. Op 6 december 2011 heeft Aangeslotene aan Consument onder meer meegedeeld dat er geen redelijke kans op succes bestaat om middels een procedure zijn broer veroordeeld te krijgen tot het plaatsen van een rectificatie, en dat de enige schade die Consument door de publicatie heeft geleden, van zuiver emotionele aard is, die niet voor vergoeding in aanmerking komt. Aangeslotene heeft Consument daarbij wederom gewezen op de in artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling, maar daarvan heeft deze geen gebruik willen maken.
3.6 Deze geschillenregeling luidt als volgt:

> '(…)
> (Aangeslotene) staat in voor een kwalitatief goede behandeling van uw zaak. Het kan echter gebeuren dat u met (Aangeslotene) van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden. Ook kan verschil van mening ontstaan over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden.
> Blijkt het niet mogelijk dit meningsverschil te overbruggen, dan is het van belang dat dit op een goede en zorgvuldige wijze wordt opgelost, zonder dat u hiervan nadeel ondervindt.
> Daarom schakelt (Aangeslotene) in dergelijke gevallen een erkende, onafhankelijk deskundige in

die als scheidsrechter (juridisch geheten: bindend adviseur) oordeelt over het verschil van mening. In de praktijk wordt aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten gevraagd een deskundige, onafhankelijke advocaat als scheidsrechter aan te wijzen. De beslissing van deze scheidsrechter is bindend zowel voor u als voor (Aangeslotene). De kosten van de scheidsrechter komen voor rekening van (Aangeslotene).
Deelt de scheidsrechter geheel of in hoofdlijnen de mening van (Aangeslotene), dan zal de zaak door (Aangeslotene) verder worden afgewikkeld zoals eerder was voorgesteld. Wilt u de zaak toch volgens uw visie voortzetten, dan stuurt (Aangeslotene) u de stukken toe en kunt u de zaak voor eigen rekening verder laten behandelen. Bereikt u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan vergoedt (Aangeslotene) de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog aan u.
Als de scheidsrechter het met uw visie eens is, dan heeft u de vrije keuze wie de zaak verder volgens deze visie zal behandelen. De scheidsrechter of een kantoorgenoot van de scheidsrechter mag de zaak niet verder behandelen.
Wordt uw zaak behandeld door een advocaat, dan geldt de volgende regeling. Indien u met de advocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of er een verschil van mening ontstaat over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden, kunt u de zaak voortzetten met behulp van een andere advocaat. De hiermee gemoeide kosten komen voor uw eigen rekening. Bereikt u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan vergoedt de verzekeraar de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog aan u.'

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert betaling door Aangeslotene van een bedrag van € 2.675,- als vergoeding voor de door hem door de handelwijze van Aangeslotene geleden schade.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene en de door haar ingeschakelde externe juristen hebben de door Consument voorgelegde zaak slecht en traag behandeld. In de brieven aan de broer in kwestie van Consument hebben zij de broer gedreigd met een gerechtelijke procedure als hij niet akkoord zou gaan met het gedane schikkingsvoorstel. Doordat zij vervolgens niet tot dagvaarding zijn overgegaan - maar integendeel Consument hebben meegedeeld dat de zaak niet haalbaar is -, hebben zij Consument jegens zijn wederpartij een blamage bezorgd. Bovendien hebben zij er niet voor gezorgd dat eerst is vastgesteld wie de eenduidig aansprakelijk te stellen persoon is. Doordat de zaak zo slecht behandeld is, heeft deze Consument veel tijd en moeite gekost. Op de door Consument ingediende klachten is Aangeslotene niet ingegaan, maar heeft, enige maanden later, meegedeeld dat de zaak niet haalbaar is. Door dat alles heeft Aangeslotene onrechtmatig, hoogst incorrect en leugenachtig jegens hem gehandeld.
Consument had dan ook goede redenen om de geschillenregeling niet te volgen. Hij wilde in het vervolg alles mijden wat riekte naar Aangeslotene. Hij was ook niet gehouden om de geschillenregeling te volgen. Hij heeft daar geen enkel vertrouwen in. Het stond hem vrij zich direct tot Kifid te wenden. Aangeslotene heeft Consument bovendien zelf naar Kifid verwezen. Het geschil omtrent de geplaatste dankbetuiging heeft Consument inmiddels zelf aan de rechter voorgelegd.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op enig moment heeft Aangeslotene, nadat de zaak in behandeling was genomen, toch

onvoldoende mogelijkheden gezien om het door Consument beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te bereiken. Consument meent echter dat voor dit oordeel, op grond van de dossierbehandeling tot dat moment, geen ruimte meer kon zijn.
De verzekeringsvoorwaarden bieden middels de geschillenregeling een regeling voor situaties waarin verschil van mening bestaat over de vraag of het door de verzekerde beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te bereiken is. Deze regeling biedt een onafhankelijke, deskundige toets die is bedoeld om, in het geval het verschil van mening onoverbrugbaar blijkt, dit op een goede en zorgvuldige manier op te lossen, zonder dat de verzekerde hiervan nadeel ondervindt.
Aangeslotene heeft Consument op de geschillenregeling gewezen, maar deze heeft daaraan niet willen meewerken omdat hij geen enkel vertrouwen heeft in de eerlijkheid en onafhankelijkheid van betrokkenen. Een onafhankelijke inhoudelijke beoordeling van de argumenten van Aangeslotene is nu niet mogelijk geweest.
Aangeslotene blijft van mening niet te zijn tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst.

5. Beoordeling

In de kern komt het geschil erop neer dat Consument het oneens is met de wijze waarop Aangeslotene en de door haar ingeschakelde externe juristen de zaak van Consument hebben behandeld, en met het in de loop van de behandeling van zijn zaak alsnog door Aangeslotene ingenomen standpunt dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het door Consument beoogde resultaat met redelijke kans van slagen te bereiken. Een rechtsbijstandverzekeraar staat het vrij om zijn standpunt omtrent de haalbaarheid van de zaak bij aanvang of in de loop van de behandeling van de zaak te herzien.
Waar een Consument het oneens is met de wijze van behandeling van zijn zaak en het standpunt van de Aangeslotene omtrent de haalbaarheid ervan, heeft hij de mogelijkheid om gebruik te maken van de, juist voor dergelijke situaties bedoelde, geschillenregeling en de zaak aan een onafhankelijke advocaat als scheidsrechter voor te leggen zoals in de geschillenregeling is bepaald. Daarbij merkt de Commissie op dat de onderhavige in artikel 4 van de verzekeringsvoorwaarden opgenomen geschillenregeling naar haar oordeel voldoet aan de in art. 4:68 van de Wet op het financieel toezicht gestelde eisen inzake objectiviteit.
Waar Consument van deze mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt, acht de Commissie geen reden aanwezig om de door Consument gevorderde schadevergoeding toe te wijzen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.