Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-381 d.d. 20 oktober 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. C.E. du Perron en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Aangeslotene heeft de behandeling van de zaak van Consument direct na melding door Consument uitbesteed aan een netwerkadvocaat wegens een intern tekort aan capaciteit. Consument heeft daarop voorgesteld de behandeling over te dragen aan een advocaat die in het onderwerp van het geschil is gespecialiseerd. Aangeslotene heeft de advocaatkosten ten laste gebracht van het kostenmaximum. De Commissie is echter van oordeel dat nu de tussen partijen geldende voorwaarden geen grondslag bieden voor de keuze van Aangeslotene om de zaak aan een netwerkadvocaat uit te besteden, de nadelige gevolgen van die keuze niet voor rekening van Consument dienen te komen. Dit brengt mee dat de kosten van de door de Stichting ingeschakelde advocaat in beginsel niet ten laste van het kostenmaximum kunnen worden gebracht. De omstandigheid dat de zaak kort na uitbesteding is overgedragen aan een advocaat naar keuze van Consument maakt dit niet anders, nu dit een gevolg is van het handelen van Aangeslotene, terwijl Consument over de consequenties van deze keuze voor het kostenmaximum pas werd geïnformeerd toen deze advocaat reeds was ingeschakeld. Vordering gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, 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 Consument met bijlagen, ontvangen op 3 december 2013;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, ontvangen op 16 december 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek 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 van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering gesloten. De uitvoering van deze verzekering is in handen gegeven van de Stichting Achmea Rechtsbijstand (hierna: de Stichting). Waar in het hiernavolgende over Aangeslotene wordt gesproken, is daaronder ook de Stichting begrepen.
Op pagina 9 van hoofdstuk 6 van de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover van belang, bepaald:
*"**Verzekerde kosten***
De volgende kosten zijn verzekerd:

- *De interne kosten; dat zijn de kosten van de medewerkers van de Stichting Achmea Rechtsbijstand;*
- *De volgende externe kosten:*
    - *De kosten van externe deskundigen, die door of met instemming van de Stichting Achmea Rechtsbijstand zijn ingeschakeld met in achtneming van wat hierboven is bepaald onder 'juridisch geschil twijfelachtig';*
    - *(…)*

Deze externe kosten worden vergoed tot maximaal € 30.000,-."
Op pagina 10 van hoofdstuk 6 van de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is, onder meer, het volgende bepaald:
*"**Het verlenen van rechtsbijstand***
Interpolis heeft de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering (de rechtshulp) in handen gegeven van de Stichting Achmea Rechtsbijstand. Dit is een onafhankelijke instelling die gespecialiseerd is in het verlenen van rechtshulp. Interpolis garandeert dat de Stichting Achmea Rechtsbijstand haar verplichtingen ingevolge de verzekeringsvoorwaarden nakomt.
Als u bij ons een rechtsbijstandverzekering hebt gesloten en de verzekerde roept op grond van deze verzekering rechtsbijstand in, dan worden zijn belangen behartigd door de juridische specialisten van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.
Zij doen dat zowel in als buiten een gerechtelijke procedure. De behandeling vindt plaats in overleg met de verzekerde. De behandeling is erop gericht het best mogelijke resultaat voor de verzekerde te behalen.
Als een advocaat moet worden ingeschakeld in de twee hierna genoemde situaties, is de verzekerde vrij in de keuze van de advocaat. Deze twee gevallen zijn:

- *bij een belangentegenstelling, (…);*
- *als een gerechtelijke procedure moet worden gevoerd waarvoor ingevolge de wet de bijstand van een advocaat verplicht is."*

3.2. Consument heeft op 27 oktober 2009 een geschil gemeld bij de Stichting betreffende de opzegging van een pachtovereenkomst. De Stichting heeft Consument diezelfde dag bericht dat zij voornemens was de zaak aan een advocaat in behandeling te geven. Per e-mail van 3 november 2009 heeft de Stichting Consument bericht dat zij de zaak op grond van de verzekeringsvoorwaarden heeft uitbesteed aan een advocatenkantoor binnen haar netwerk omdat zij vanwege 'de grote hoeveelheid aanmeldingen' het dossier niet intern in behandeling kan nemen. Op verzoek van Consument is de zaak overgedragen aan een advocaat van zijn keuze. De Stichting heeft Consument bij brief van 9 november 2009 hierover onder meer bericht:

"*De aan de bemoeienissen van dit kantoor verbonden kosten komen tot het in uw polis opgenomen kostenmaximum van € 30.000,00 voor onze rekening.*"
Consument heeft op 3 december 2009 geklaagd dat nu de Stichting heeft gekozen de zaak niet zelf te behandelen maar uit te besteden, de kosten daarvan niet ten laste van het kostenmaximum gebracht zouden moeten worden. Aangeslotene heeft Consument hierop aangeboden de zaak weer over te dragen aan een (aanzienlijk) goedkopere netwerkadvocaat, zodat hij in ieder geval onder het kostenmaximum zou blijven. Consument heeft hier niet mee ingestemd.

3.3. Bij brief van 29 september 2010 heeft de Stichting de advocaat bericht dat tot op dat moment een bedrag van € 19.530,86 aan externe kosten is betaald en dat de kosten die de grens van € 30.000,- overschrijden voor rekening van Consument komen.

3.4. Consument heeft de Stichting bij brief van 2 februari 2011 gevraagd om de behandeling van de zaak door de advocaat aan te merken als interne behandeling en de advocaatkosten niet ten laste van het kostenmaximum te brengen omdat de zaak is uitbesteed als gevolg van een capaciteitstekort bij de Stichting. Aan dit verzoek heeft de Stichting geen gehoor gegeven.

3.5. Bij brief van 23 mei 2011 heeft de Stichting Consument bericht dat een bedrag van € 25.092,88 aan externe kosten is betaald en dat de advocaatkosten boven de grens van € 30.000,- voor zijn rekening komen. De Stichting heeft Consument bij brief van 12 december 2011 meegedeeld dat het kostenmaximum is bereikt en dat de declaraties van de advocaat voor zover die het kostenmaximum te boven gaan bij Consument in rekening worden gebracht.

3.6. In april 2012 heeft de wederpartij hoger beroep ingesteld.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dekking onder de verzekering van de kosten die zijn gemaakt in de periode van november 2009 tot en met 31 maart 2012 als interne kosten, zodat het kostenmaximum kan worden aangewend ten behoeve van de procedure in hoger beroep vanaf april 2012. Verder vordert Consument betaling van een bedrag van € 13.041,10 voor door Consument na het bereiken van het kostenmaximum zelf betaalde advocaatkosten in de periode tot en met maart 2012 en een billijke vergoeding voor zijn eigen inzet als gevolg van het nalatig en niet transparant handelen van de Stichting en Aangeslotene.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Op grond van de voorwaarden is het uitgangspunt dat geschillen door de eigen juristen van de Stichting worden behandeld.
- De Stichting heeft, zonder voorafgaand overleg, bepaald dat het geschil werd uitbesteed aan een advocaat omdat zij onvoldoende capaciteit had de zaak intern te behandelen. De zaak is aanvankelijk uitbesteed aan een advocaat die niet de vereiste expertise bezat, zodat Consument heeft voorgesteld de zaak aan een andere advocaat over te dragen die wel in het onderwerp gespecialiseerd was. Pas na uitbesteding van de zaak aan deze advocaat heeft de Stichting Consument erover geïnformeerd dat de advocaatkosten ten laste van het toepasselijke kostenmaximum kwamen. Door het besluit van de Stichting om de zaak direct uit te besteden is in een vroeg stadium, en niet pas ten behoeve van de procedure in hoger beroep, het bedrag voor externe kosten aangesproken, waardoor het maximum eerder is bereikt.

- De zaak van Consument kwam volgens de verzekeringsvoorwaarden niet in aanmerking voor uitbesteding aan een externe advocaat en kon door de interne juristen van de Stichting worden behandeld. De inzet van een (netwerk)advocaat vanwege onvoldoende capaciteit bij de Stichting moet daarom worden aangemerkt als 'interne behandeling'. De hieraan verbonden kosten zijn gedekt onder de verzekering en kunnen niet als externe kosten worden aangemerkt. Deze kosten dienen dus niet ten laste van het kostenmaximum te worden gebracht. Consument had uit de voorwaarden niet kunnen en hoeven begrijpen dat de Stichting het recht heeft de zaak bij onvoldoende capaciteit uit te besteden aan een advocaat en dat die advocaatkosten ten laste van het kostenmaximum komen.
- De omstandigheid dat de zaak is behandeld door een advocaat naar keuze van Consument brengt niet mee dat de kosten wel ten laste van het kostenmaximum komen omdat dit een gevolg is van de uitbesteding door de Stichting aan een netwerkkantoor waar de vereiste expertise ontbrak. Van een in de voorwaarden genoemde noodzaak tot of verzoek van Consument om uitbesteding van de zaak aan een externe advocaat van zijn keuze op grond waarvan de kosten ten laste van het kostenmaximum komen, is geen sprake.
- Op grond van de voorwaarden is Aangeslotene gehouden ervoor zorg te dragen dat de Stichting haar verplichtingen nakomt.

4.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Op grond van de rechtsbijstandverzekering dient Aangeslotene in te staan voor juridisch deskundige bijstand van Consument in het geschil waarvoor hij een beroep op de polis doet. Aangeslotene bepaalt of die bijstand door interne juristen of door externe juristen wordt verleend. Consument kan aan de voorwaarden geen recht ontlenen op bijstand door een interne jurist van de Stichting.
- De kosten verbonden aan de inschakeling van een (netwerk)advocaat, op verzoek van de verzekerde of als gevolg van een besluit van de Stichting, kunnen niet worden aangemerkt als interne kosten in de zin van de verzekeringsvoorwaarden. Door tariefafspraken met netwerkadvocaten is de kans dat het kostenmaximum bereikt wordt wanneer een netwerkadvocaat is ingeschakeld kleiner dan wanneer een door de verzekerde gekozen advocaat de zaak behandelt.
- De Stichting heeft de zaak uitbesteed aan een kantoor waar de vereiste kennis in huis was om het geschil van Consument te behandelen. Zij is niet gehouden om haar besluit tot uitbesteding met de verzekerde af te stemmen; de Stichting is dus niet tekortgeschoten. Op verzoek van Consument is de zaak aan zijn voorkeursadvocaat overgedragen. De Stichting heeft Consument over het toepasselijke kostenmaximum geïnformeerd.
- Aangeslotene heeft Consument tijdig aangeboden de zaak aan een netwerkadvocaat met het vereiste specialisme over te dragen en heeft ook in een latere fase van de procedure verschillende oplossingen aangedragen. Doordat Consument dit aanbod en de oplossingen van Aangeslotene heeft afgewezen, heeft hij bewust gekozen voor het risico dat het kostenmaximum (eerder) zou kunnen worden overschreden.
- Voor de door Consument gemaakte eigen kosten bestaat geen dekking.

5. Beoordeling

5.1. Uit de onder 3.1 geciteerde verzekeringsvoorwaarden volgt dat het uitgangspunt is dat de belangen van een verzekerde in een geschil waarvoor op grond van de verzekering recht

op rechtsbijstand bestaat, worden behartigd door de juridisch specialisten van de Stichting. De kosten van interne behandeling komen dan niet ten laste van het kostenmaximum. Aangeslotene heeft de zaak van Consument na melding uitbesteed aan een netwerkadvocaat omdat zij intern onvoldoende capaciteit had om de zaak te behandelen. De kosten van die advocaat brengt zij wel ten laste van het kostenmaximum.
In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is niet vermeld dat Aangeslotene de keuze heeft om de zaak naar eigen inzicht ofwel intern door een eigen jurist ofwel extern door een netwerkadvocaat te laten behandelen. In de voorwaarden is evenmin opgenomen dat wanneer Aangeslotene ervoor kiest om de zaak niet intern te behandelen maar vanwege een capaciteitstekort uitbesteedt aan een netwerkadvocaat de kosten van deze advocaat ten laste van het kostenmaximum komen. De keuze om de zaak niet intern te behandelen kan echter voor Consument een aanzienlijk nadeel opleveren. De kosten van de door de Stichting ingeschakelde externe advocaat worden immers ten laste van het kostenmaximum gebracht, waardoor het kostenmaximum eerder zal zijn bereikt. Dit betekent dat Consument onder omstandigheden als gevolg van de keuze tot uitbesteding door de Stichting, een groter deel van de kosten van een procedure zelf zal moet dragen dan wanneer de zaak aanvankelijk intern behandeld zou zijn. Dit nadeel doet zich in het onderhavige geval ook voor. De Commissie is echter van oordeel dat nu de tussen partijen geldende voorwaarden geen grondslag bieden voor de keuze van Aangeslotene om de zaak aan een netwerkadvocaat uit te besteden, de nadelige gevolgen van die keuze niet voor rekening van Consument dienen te komen. Dit brengt mee dat de kosten van de door de Stichting ingeschakelde advocaat in beginsel niet ten laste van het kostenmaximum kunnen worden gebracht. De gevolgen van het capaciteitstekort bij de Stichting dienen voor rekening van Aangeslotene te blijven.

5.2. De omstandigheid dat de zaak kort na uitbesteding is overgedragen aan een advocaat naar keuze van Consument maakt dat niet anders. Zoals onder 5.1. is overwogen, ontbreekt de grondslag voor uitbesteding wegens een capaciteitstekort in de polisvoorwaarden. De inschakeling van de door Consument gekozen advocaat is uitsluitend een gevolg van de omstandigheid dat Aangeslotene de zaak had uitbesteed aan een kantoor waar de vereiste expertise, althans naar de mening van Consument, ontbrak. Aangeslotene heeft ermee ingestemd dat de zaak werd behandeld door de door Consument voorgestelde advocaat en hem er niet op dat moment maar pas later op gewezen dat de advocaatkosten ten laste van het kostenmaximum komen en dat dit kostenmaximum door prijsafspraken met een netwerkadvocaat niet of minder snel bereikt wordt wanneer de zaak door een netwerkadvocaat wordt behandeld. Consument heeft ter zitting toegelicht dat wanneer de zaak door een interne jurist kon worden behandeld, hij daaraan de voorkeur zou hebben gegeven. Voordat Consument de pachtopzegging ontving en het geschil bij Aangeslotene had gemeld, had hij reeds, naar zijn tevredenheid, overleg met een jurist van Aangeslotene in het kader van minnelijk overleg met zijn wederpartij. Deze jurist was gespecialiseerd in het onderwerp en had derhalve zijn belangen in dit geschil kunnen behartigen. De Commissie acht dus aannemelijk dat Consument niet zelf een advocaat had gekozen voor de behandeling van zijn zaak wanneer Aangeslotene de zaak niet zou hebben uitbesteed. Dit brengt mee dat de keuze van Consument voor een andere advocaat dan een netwerkadvocaat een gevolg is van het handelen van Aangeslotene terwijl Consument over de consequenties van deze keuze voor het kostenmaximum pas werd geïnformeerd toen

deze advocaat reeds was ingeschakeld. De gevolgen van deze toerekenbare tekortkoming van Aangeslotene dienen voor rekening van Aangeslotene te komen.

5.3. Daar staat evenwel tegenover dat Consument, nadat hem duidelijk was dat de kosten van de advocaat ten laste van het kostenmaximum werden gebracht, heeft geweigerd in te stemmen met het voorstel van Aangeslotene om alsnog een goedkopere, in de materie gespecialiseerde, netwerkadvocaat in te schakelen, maar heeft gekozen bij de duurdere gespecialiseerde advocaat van zijn keuze te blijven. Op grond hiervan acht de Commissie het redelijk dat een deel van de door het inschakelen van deze advocaat veroorzaakte extra kosten voor rekening van Consument blijft. Zij acht dan ook geen termen aanwezig om aan Consument een vergoeding toe te kennen voor de na het bereiken van het kostenmaximum zelf betaalde advocaatkosten in de periode tot en met maart 2012 of voor door hemzelf geleverde (extra) inspanningen.
De slotsom is dan dat de in eerste aanleg gemaakte advocaatkosten die voor rekening van de Stichting zijn gekomen niet ten laste van het kostenmaximum kunnen worden gebracht en dat dit kostenmaximum eerst kan worden aangesproken voor de in hoger beroep gemaakte advocaatkosten. De door Consument betaalde advocaatkosten in de procedure in hoger beroep dienen derhalve alsnog, tot het kostenmaximum van € 30.000,-, aan Consument te worden vergoed.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene alsnog dekking dient te verlenen onder de verzekering voor de in hoger beroep gemaakte advocaatkosten tot een maximum van € 30.000,00, en dat Aangeslotene binnen een termijn van twee weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,- , en wijst het meer of anders gevorderde af.

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.