Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1034
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 juni 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer Achmea, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 11 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Uitvoerder heeft het dossier namens Consument uitbesteed aan een netwerkadvocatenkantoor. In verband hiermee is een overeenkomst tot stand gekomen tussen Consument en de advocaat. Consument en Uitvoerder kunnen elkaar houden aan de verzekeringsvoorwaarden. Uitvoerder mag de rechtsbijstand aan Consument en de opdracht aan de advocaat beëindigen als Uitvoerder in navolging van de advocaat van mening is dat er geen redelijke kans (meer) is het beoogde resultaat te bereiken. In de geschillenregeling, die voor zowel Consument als Uitvoerder bindend is, oordeelt een scheidsrechter of dit standpunt juist is. Pas als de scheidsrechter ten gunste van het standpunt van de verzekerde oordeelt, is Uitvoerder gehouden alsnog verdere rechtsbijstand te verlenen. Uitvoerder heeft erop toe te zien dat de scheidsrechter het bindend advies binnen een redelijke termijn geeft. Op dit punt is Uitvoerder tekortgeschoten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder;
- de pleitnotitie van Consument en
- de pleitnotitie van Uitvoerder.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden "Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren PRB2014" van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**3. Wie behandelt uw juridisch probleem?***
Artikel 3
*3.1 **Het uitgangspunt, de behandeling door de Stichting***
1. Het uitgangspunt is dat de Stichting de rechtsbijstand zelf verleent. De juridische mogelijkheden worden met u besproken. Daarbij wordt aangegeven of het door u gewenste resultaat met redelijke kans op succes te bereiken is.
2. Rechtsbijstand wordt slechts verleend, indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken. […]
3. Indien u met de Stichting van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van artikel 7.1.

*3.2 **De behandeling door een netwerk advocaat***
1. De mogelijkheid bestaat dat de Stichting u voorstelt de rechtsbijstand te laten verlenen door een netwerk advocaat of andere deskundige die behoort tot het deskundigennetwerk van de Stichting.
[…]
3. Als u met deze inschakeling instemt, stuurt de Stichting de relevante stukken door naar de netwerk advocaat. Na bestudering neemt hij contact met u op. De netwerk advocaat behartigt uw belangen, verder overleg vindt rechtstreeks met u plaats.

[…]

*3.4 **Opdracht aan advocaten of experts***
1. Wanneer u een beroep doet op deze verzekering is alléén de Stichting bevoegd om, na overleg met u, opdrachten aan voorkeur en netwerk advocaten te verstrekken. […] De opdrachten worden steeds namens u gegeven, daartoe machtigt u de Stichting.
2. Indien een advocaat of expert is ingeschakeld, bent u verplicht om, al dan niet via de advocaat of expert, de Stichting op de hoogte te houden van de voortgang. De advocaat dient met de Stichting te overleggen over door hem te nemen maatregelen, zoals bijvoorbeeld het aanwenden van rechtsmiddelen en het leggen van beslag.
3. De Stichting is niet aansprakelijk voor schade door of in verband met de belangenbehartiging door ingeschakelde advocaten of experts.

[…]

7. Geschillen en klachten
Artikel 7
7.1 ***Geschillenregeling***
Heeft u een conflict met de Stichting over de juridische hulp die u krijgt? Dan probeert de Stichting dit eerst samen met u op te lossen.

Lukt dat niet? Dan kunt u in sommige situaties een bindend adviseur krijgen die als onafhankelijke scheidsrechter optreedt. Dat noemen we de geschillenregeling. Dat mag als:
- U het niet eens bent met de juridische acties van de medewerker van de Stichting.
- U het niet eens bent met de juridische acties van de advocaat of een andere juridische deskundige die de Stichting gekozen heeft.
- U het niet eens bent met de beoordeling van deze personen van uw kans op succes.

U overlegt met de Stichting wie die scheidsrechter wordt. Ook spreekt u samen af wat welke vragen aan de scheidsrechter worden gesteld. De Stichting stelt daarna deze scheidsrechter de vragen. De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen. De Stichting en u houden zich aan het advies van de scheidsrechter. De Stichting vergoedt de kosten van de scheidsrechter.

U krijgt gelijk
Dan doet de Stichting wat de scheidsrechter in zijn advies schrijft. Dat geldt ook voor de advocaat of andere juridische deskundige die de Stichting gekozen heeft. De Stichting kan beslissen dat u verder juridische hulp krijgt van een andere advocaat of andere juridische deskundige. In dat geval kunt u zelf die advocaat of andere juridische deskundige kiezen. Dit kan alleen nooit de scheidsrechter zelf zijn. Of iemand van zijn kantoor. De scheidsrechter moet namelijk onafhankelijk advies kunnen geven. De Stichting vergoedt de kosten van de advocaat of de andere juridische deskundige. De Stichting vergoedt de kosten van de advocaat tot het maximumbedrag dat u in artikel 5 van deze polisvoorwaarden leest.

U krijgt geen gelijk
Dan doet de Stichting wat de scheidsrechter in zijn advies schrijft. Bent u het hiermee niet eens? Dan kunt u zelf verdergaan met uw zaak. U kunt dan zelf een advocaat of andere juridische deskundige kiezen die u hierbij helpt. U betaalt deze advocaat of andere juridische deskundige zelf. Krijgt u daarna toch gelijk? Dan vergoedt de Stichting achteraf de kosten van deze advocaat of andere juridische deskundige. Maar u krijgt alleen vergoed wat juridische hulp in dit soort situaties meestal kost. De Stichting vergoedt de kosten van de advocaat tot het maximumbedrag dat u in artikel 5 van deze polisvoorwaarden leest."

2.2 In verband met een geschil met een *Vereniging van Eigenaars (VvE), heeft* Consument Uitvoerder in december 2016 verzocht om rechtsbijstand. Uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en het dossier uitbesteed aan een netwerkadvocatenkantoor van Uitvoerder.

2.3 Tussen Consument en de advocaat is een discussie ontstaan over het plan van aanpak. De advocaat heeft per e-mail van 20 oktober 2017 Consument laten weten dat zij geen tweede verzoekschriftprocedure voor hem zal starten, omdat dit niet in zijn belang is. Volgens de advocaat is het beter om in contact te blijven met de VvE. De advocaat heeft Consument gezegd hem niet verder te kunnen helpen en hem gewezen op de geschillenregeling.

2.4 Nadat een jurist van Uitvoerder in deze zaak intern een positief advies had gegeven, is het dossier op 14 december 2017 uitbesteed aan een ander netwerkadvocatenkantoor van Uitvoerder.

2.5 Tussen Consument en de tweede advocaat is ook een discussie ontstaan over het plan van aanpak. Per e-mail van 18 januari 2018 heeft de tweede advocaat aan Consument laten weten dat hij niet bereid was de belangen van Consument te behartigen vanwege het door Consument gewenste plan van aanpak. De uitvoering van de door Consument opgedragen handelingen, was volgens de tweede advocaat ook in strijd met zijn beroeps- en gedragsregels. Uitvoerder heeft een kopie van het bericht ontvangen.

2.6 Uitvoerder heeft per e-mail van 1 februari 2018 de mogelijkheden onder de rechtsbijstandsverzekering voor Consument uiteengezet, zowel in het dossier over de VvE als in het nieuw aangemaakte dossier over enkele bestuurders van de VvE (dossier 2). Vanaf dat moment hebben Consument en Uitvoerder gecorrespondeerd over de toepassing van de verzekeringsvoorwaarden. Volgens Consument heeft Uitvoerder in strijd gehandeld met de verzekeringsvoorwaarden en meer specifiek in strijd met de geschillenregeling.

2.7 Consument heeft per e-mail van 1 maart 2018 laten weten gebruik te willen maken van de geschillenregeling. Tussen Consument en Uitvoerder is vervolgens gecorrespondeerd over de vragen die de scheidsrechter moest beantwoorden. Nadat overeenstemming was bereikt, heeft Uitvoerder de vragen op 13 april 2018 aan de scheidsrechter voorgelegd.

2.8 Een jurist van Uitvoerder heeft in het nieuwe dossier over de bestuurders van de VvE op 3 mei 2018 geoordeeld dat hij onvoldoende kansen op succes zag om de bestuurders aan te spreken. Omdat Consument zich niet kon vinden in dit standpunt, is een aanvullende vraag voorgelegd aan dezelfde scheidsrechter.

2.9 Consument heeft vervolgens zijn klacht ingediend bij Kifid.

2.10 De scheidsrechter heeft op 6 december 2018 geconcludeerd dat in beide dossiers wel een kans van slagen is.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1 Consument klaagt over de wijze waarop Uitvoerder zijn rechtsbijstandsverzoeken heeft behandeld. Meer in het bijzonder stelt Consument dat Uitvoerder artikel 7.1 van de verzekeringsvoorwaarden (geschillenregeling) niet is nagekomen. Consument stelt dat een juiste uitvoering van de verzekeringsvoorwaarden het volgende inhoudt:

- de behandelaar van het dossier moet met een verzekerde overleggen voordat een standpunt wordt ingenomen over de kans van slagen;
- een geschil over de behandeling van het dossier kan alleen ontstaan als een verzekerde een plan van aanpak heeft waar de behandelaar het niet mee eens is;
- de behandelaar mag de behandeling van het dossier niet staken bij een verschil van mening tussen hem en een verzekerde over het plan van aanpak en de behandelaar moet het advies van de scheidsrechter afwachten;
- de scheidsrechter moet spoedig een advies geven;
- de scheidsrechter bepaalt – en niet Uitvoerder of het netwerkadvocatenkantoor – hoe een zaak onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering moet worden behandeld en of het plan van aanpak van een verzekerde een redelijke kans van slagen heeft en
- de advocaat van het netwerkadvocatenkantoor is gebonden aan het advies van de scheidsrechter, maar een verzekerde niet.

3.2 Consument vordert dat de Commissie uitspreekt dat Uitvoerder zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst, en meer in het bijzonder artikel 7.1 van de verzekeringsvoorwaarden, niet is nagekomen en Uitvoerder veroordeelt dat hij zijn verplichtingen alsnog nakomt bij de verdere behandeling van de rechtsbijstandsverzoeken van Consument.

Verweer Uitvoerder

3.3 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of Uitvoerder op juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan de verzekeringsvoorwaarden, en meer in het bijzonder de geschillenregeling. De Commissie overweegt het volgende.

4.2 De Commissie stelt vast dat Uitvoerder het dossier over de VvE heeft uitbesteed aan twee opvolgende netwerkadvocatenkantoren. Volgens artikel 3.4 van de verzekeringsvoorwaarden worden de opdrachten aan advocaten steeds namens een verzekerde gegeven. Doordat tussen Consument en Uitvoerder sprake is van een verzekeringsovereenkomst en voormelde bepaling in de verzekeringsvoorwaarden staat, heeft Consument Uitvoerder daartoe gemachtigd. Dat brengt mee dat Uitvoerder als gevolmachtigde van Consument, in zijn naam de opdrachten aan de advocaten kan verstrekken (zie artikel 3:60 Burgerlijk Wetboek (BW)). Nadat Uitvoerder de opdracht heeft verstrekt, komt een overeenkomst tot stand tussen Consument en de advocaten.

4.3 Consument en Uitvoerder blijven over en weer gebonden aan de verzekeringsvoorwaarden, ook nadat het dossier is uitbesteed. Dat betekent dat Uitvoerder blijvend in staat moet zijn om de vraag of (nog) dekking bestaat te kunnen controleren en daarbij mag afgaan op het oordeel van de advocaten over de kans op succes. Uit artikel 3.1 onder 2 van de verzekeringsvoorwaarden blijkt namelijk dat de rechtsbijstand slechts wordt verleend als er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken. Uitvoerder mag dus de rechtsbijstand beëindigen als er geen redelijke kans (meer) is het beoogde resultaat te bereiken. Uitvoerder kan en mag deze beoordeling gedurende de hele behandeling van het dossier maken.

Omdat de advocaten geen kans op succes aanwezig achtten – zie onder 2.3 en 2.5 –, mocht Uitvoerder op dat moment (alsnog) de rechtsbijstand beëindigen. Uitvoerder heeft Consument daarbij gewezen op de geschillenregeling van artikel 7.1 van de verzekeringsvoorwaarden om dat standpunt te laten toetsen. Naar het oordeel van de Commissie was Uitvoerder bij die stand van zaken niet tot meer gehouden. De Commissie volgt Consument daarom niet waar hij stelt dat Uitvoerder rechtsbijstand moet blijven verlenen totdat de scheidsrechter een oordeel heeft gegeven.

4.4 De geschillenregeling heeft het karakter van een vaststellingsovereenkomst in de zin van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek (BW), omdat het oordeel van de scheidsrechter is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen een rechtsbijstandverzekeraar en een verzekerde. Dit betekent dat partijen in beginsel gebonden zijn aan het oordeel van de scheidsrechter. Dat blijkt ook uit de verzekeringsvoorwaarden waarin staat dat "*De Stichting en u houden zich aan het advies van de scheidsrechter*".

De Commissie volgt Consument daarom niet waar hij stelt dat het advies alleen bindend is voor Uitvoerder; ook Consument is gebonden aan het oordeel van de scheidsrechter. Dat Uitvoerder achteraf de gemaakte redelijke kosten van de door een verzekerde ingeschakelde advocaat of andere juridische deskundige op grond van artikel 7.1 van de verzekeringsvoorwaarden vergoedt als de verzekerde verder is gegaan met de zaak en alsnog in het gelijk is gesteld, maakt dit niet anders.

4.5 Als blijkt dat de scheidsrechter het eens is met Uitvoerder, kan achteraf worden vastgesteld dat Uitvoerder op juiste gronden niet tot verdere rechtsbijstand verplicht was. Maar als blijkt dat de scheidsrechter ten gunste van een verzekerde oordeelt, is Uitvoerder gehouden verdere rechtsbijstand te verlenen. De Commissie stelt vast dat Uitvoerder, zowel in de procedure als op de zitting, heeft meegedeeld bereid te zijn in voorkomend geval verdere rechtsbijstand te zullen verlenen.

4.6 Het voorgaande brengt de Commissie tot de conclusie dat Uitvoerder zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst is nagekomen.

4.7 De Commissie kan Consument volgen waar hij stelt dat de geschillenregeling voortvarend moet worden opgepakt en dat dit niet is gebeurd. Tussen de opdracht aan de scheidsrechter op 13 april 2018 en zijn advies in beide dossiers op 6 december 2018 heeft maar liefst bijna acht maanden gezeten. Naar het oordeel van de Commissie had Uitvoerder eerder moeten ingrijpen. Volgens Uitvoerder is bij de scheidsrechter gerappelleerd. Uitvoerder had echter voortvarender moeten optreden en bijvoorbeeld de scheidsrechter in gebreke kunnen stellen waarbij de scheidsrechter een termijn werd gesteld voor het uitbrengen van zijn advies. Bij het uitblijven daarvan had Uitvoerder in overleg met Consument een andere scheidsrechter kunnen inschakelen opdat alsnog binnen een redelijke termijn uitsluitsel kon worden gegeven over de kans op succes. Dit is ook daarom redelijk omdat het beëindigen van rechtsbijstand grote gevolgen voor een verzekerde kan hebben in verband met eventueel nog lopende procedures en termijnen.

4.8 De Commissie komt tot de conclusie dat Uitvoerder zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst op dit punt niet is nagekomen. Aan dit oordeel zal in dit stadium geen gevolg worden gegeven, omdat Consument enkel heeft gevorderd dat de Commissie zich uitspreekt over de verplichtingen van Uitvoerder uit de verzekerings-overeenkomst.

4.9 Omdat de klacht van Consument ziet op de uitvoering van de geschillenregeling in de verzekeringsvoorwaarden in algemene zin, ziet de Commissie geen aanleiding concreet in te gaan op het derde dossier dat Consument in de procedure heeft aangehaald. Daarbij is van belang dat Consument op de zitting heeft gezegd dat de drie dossiers slechts ter illustratie dienden hoe Uitvoerder met de geschillenregeling omgaat en dat het verloop in alle drie de dossiers in grote lijnen hetzelfde is geweest.

Slotsom

4.10 De slotsom is dat Uitvoerder de rechtsbijstand mocht beëindigen toen volgens de advocaten geen kans op succes aanwezig (meer) was. Uitvoerder heeft daarmee correct uitvoering gegeven aan de verzekeringsvoorwaarden en meer specifiek aan de

geschillenregeling. Uitvoerder had echter kunnen en moeten ingrijpen toen het advies van de scheidsrechter te lang op zich liet wachten.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de klacht over de termijn waarbinnen de scheidsrechter het advies heeft gegeven gegrond is. De overige klachten zijn ongegrond.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.