Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-235 d.d. 11 juni 2014
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. In de polis wordt een maximum genoemd voor vergoeding van externe kosten. Aangeslotene noemt in brieven aan Consument een hoger kostenmaximum. Als de zaak op grond van de geschillenregeling aan een externe advocaat wordt overgedragen vergoedt Aangeslotene het door haar in haar brieven genoemde kostenmaximum. Consument vordert dat Aangeslotene ook de externe kosten boven het kostenmaximum vergoedt. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene Consument duidelijk heeft geïnformeerd over het toepasselijke kostenmaximum. Verder is Consument akkoord gegaan met overdracht aan een externe advocaat. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

Reaal Schadeverzekeringen N.V, gevestigd te Alkmaar, hierna te noemen: Aangeslotene,

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door de Ombudsman Financiële Dienstverlening overgelegde dossier;
- het op 6 maart 2013 door Consument ondertekende vragenformulier;
- de op 3 april 2013 door Consument ondertekende verklaring dat hij het oordeel van de Commissie als bindend accepteert;
- het antwoord van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden. Voorts stelt de Commissie vast dat dit geschil zich leent voor schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de "Verzekering") gesloten bij (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene. Aangeslotene heeft de rechtshulpverlening overgedragen aan X N.V. (hierna de "X"). Waar in het hiernavolgende over Aangeslotene wordt gesproken, is daaronder ook X begrepen.

3.2 In de op 10 juli 1998 gedateerde polis staat vermeld dat de externe kostendekking ƒ 50.000,- (€ 22.689,01) bedraagt. In de toepasselijke Bijzondere voorwaarden

Rechtsbijstandverzekering voor particulieren RBPA97 ("VvV") staat hierover het volgende:

"4.1 De verlening van rechtsbijstand

De (naam X) verleent rechtsbijstand aan de verzekerde overeenkomstig de Algemene verzekeringsvoorwaarden en de hierna volgende bepalingen:

(….)

b zij vergoedt de daaruit voortvloeiende externe kosten tot ten hoogste het in het op het polisblad genoemde bedrag per aanspraak op rechtsbijstand. Dit kostenmaximum geldt voor alle aanspraken tezamen, die voortvloeien uit één feit of één feitencomplex;

(….)"

3.3 Naar aanleiding van een gebeurtenis in 1999 waarbij Consument (letsel)schade heeft geleden, heeft Consument een beroep op rechtsbijstand gedaan om de geleden schade te verhalen. Nadat een geschil met Aangeslotene ontstond over de aanpak van de zaak en de kans van slagen is op grond van de geschillenregeling advies gevraagd aan mr. A. Aangeslotene heeft de behandeling van de zaak daarna overgedragen aan mr. A. Dit is bij brief van 2 juli 2007 door Aangeslotene aan Consument bevestigd. In die brief wordt tevens geschreven dat het kostenmaximum € 12.500 (inclusief BTW) bedraagt en dat externe kosten boven dat maximum door Consument zelf gedragen moeten worden. Bij brief van 5 juli 2007 bedankte Consument Aangeslotene voor de gedane inspanningen en stelde een vraag aan Aangeslotene over het kostenmaximum dat volgens hem € 25.000,- bedroeg.

3.4 In september 2007 is de behandeling van de zaak op verzoek van Consument overgedragen aan mr. B. Bij brief van 4 augustus 2009 heeft Aangeslotene Consument geschreven dat het toepasselijke kostenmaximum € 25.000,- bedraagt, dat er inmiddels € 10.454,24 aan externe kosten was betaald en derhalve nog een bedrag van € 14.545.76 resteerde. Aangeslotene heeft in haar brief van 22 april 2010 herhaald dat het kostenmaximum € 25.000,- bedraagt en dat op dat moment € 24.530,94 was besteed zodat nog € 469,06 resteerde. De behandeling van de zaak is gestaakt vanwege het bereiken van het kostenmaximum. Een bedrag van € 403,12 kwam voor eigen rekening van Consument.

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt het in de VvV genoemde kostenmaximum niet toe te passen en Consument diens kosten verder te vergoeden.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument door een beroep te doen op het in de VvV genoemde kostenmaximum. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- de externe kosten zijn noodzakelijk geworden omdat de eigen behandelaar van Aangeslotene volgens de zaak niet haalbaar achtte. Door de wijze van behandeling is de vertrouwensrelatie beschadigd waardoor een beroep op de geschillenregeling is gedaan en uitbesteding nodig was. Als Aangeslotene de zaak

zelf had behandeld was het kostenmaximum lang niet zo snel of helemaal niet bereikt;
- Consument beroept zich op een uitspraak van de Geschillencommissie van 11 april 2011 (2011-89) waarin het kostenmaximum niet toepasselijk werd geacht na overdracht aan een externe advocaat op grond van de geschillenregeling.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd: Aangeslotene bestrijdt dat zij toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. In dit kader voert zij het volgende aan:
- in haar brieven van 2 juli 2007 en 22 april 2010 heeft Aangeslotene Consument onjuist geïnformeerd over het toepasselijke kostenmaximum van € 22.689,01. Zij heeft echter wel externe kosten tot € 25.000,- vergoed;
- de in 1997 toepasselijke algemene voorwaarden zijn niet meer beschikbaar. In plaats daarvan legt Aangeslotene Algemene voorwaarden over uit dezelfde periode en die grotendeels -zo al niet geheel- vergelijkbaar zijn;
- voor voortzetting van de zaaksbehandeling door Aangeslotene zelf bestond geen aanleiding. De behandelaar zag geen redelijke kans op succes. Aangeslotene legt een faxbericht van 5 juli 2007 over waarin zij de overdracht aan mr. A aankondigt aan Consument. Consument heeft toen niet geprotesteerd en bedankte de juridisch specialist voor de gedane inspanningen. Consument heeft derhalve met de overdracht aan mr. A ingestemd. Verder heeft Consument twee maanden later om overdracht aan mr. B gevraagd;
- Aangeslotene heeft Consument van begin af aan over het toepasselijke kostenmaximum en de kostenontwikkeling geïnformeerd zodat Consument op de hoogte was in hoeverre het kostenmaximum was gebruikt;
- de uitspraak van de Geschillencommissie waarnaar Consument verwijst is in casu niet toepasselijk omdat daarin andere voorwaarden toepasselijk waren dan in de onderhavige kwestie.

5. Beoordeling

5.1 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet is of Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument door een beroep te doen op het kostenmaximum van de Verzekering. Bij de beantwoording van deze vraag gaat de Commissie uit van de onder 3 weergegeven feiten.

5.2 Op grond van de door partijen tijdens de schriftelijke procedure ingebrachte stukken stelt de Commissie het volgende vast. In de polis staat uitdrukkelijk vermeld dat de externe kostendekking *f* 50.000,- (€ 22.689,01) bedraagt. In haar brieven van 4 augustus 2009 en 22 april 2010 heeft Aangeslotene echter geschreven dat het toepasselijke kostenmaximum € 25.000,- bedraagt. Ondanks deze kennelijke vergissing heeft Aangeslotene uiteindelijk een maximum van € 25.000,- aan externe kosten vergoed. In de brieven van 4 augustus 2009 en 22 april 2010 heeft Aangeslotene tevens uitdrukkelijk vermeld welke bedragen er inmiddels aan externe kosten waren betaald zodat Consument wist welk bedrag nog resteerde.

5.3 Het voorgaande overziende is de Commissie van oordeel dat Consument op grond van de polis en de brieven van 4 augustus 2009 en 22 april 2010 adequaat is geïnformeerd over het toepasselijke kostenmaximum en de daarvan opgesoupeerde bedragen. Aangeslotene heeft daarbij uiteindelijk meer betaald dan waartoe zij op grond van de verzekeringsovereenkomst was gehouden. Tot vergoeding van externe kosten boven het bedrag van € 25.000,- is Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie niet gehouden. Uit de brief van 5 juli 2007 van Consument aan Aangeslotene is af te leiden dat hij instemde met de overdracht van de behandeling van zijn zaak aan mr. A. Verder heeft Consument zijn stelling dat door de wijze van behandeling door Aangeslotene de vertrouwensrelatie beschadigd was en uitbesteding nodig was op geen enkele wijze onderbouwd zodat deze niet aannemelijk is geworden en dient te worden verworpen. Ten slotte verwerpt de Commissie het beroep van Consument op de uitspraak van de Commissie van 11 april 2011 (2011-89) omdat in die kwestie sprake was van andere verzekeringsvoorwaarden waarbij onduidelijkheid ontstond of het kostenmaximum ook toepasselijk was bij overdracht aan een externe advocaat op grond van de geschillenregeling. Van dergelijke onduidelijkheid is in de onderhavige kwestie geen sprake.

5.4 Uit bovenstaande vloeit voort dat geen sprake is van toerekenbare tekortkoming van Aangeslotene jegens Consument en dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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.