Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0795

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	National Academic Verzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Promovendum, gevestigd te Dordrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	22 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden en het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument meent, in het geval van de vrije advocaatkeuze, op grond van de voorwaarden recht te hebben op een ongelimiteerde kostenvergoeding ten aanzien van de (noodzakelijke en redelijke) kosten van rechtsbijstand die verleend wordt door een ingeschakelde advocaat. De commissie oordeelt dat een redelijke uitleg van de voorwaarden tot de conclusie leidt dat de kosten van rechtsbijstand die verleend wordt door een ingeschakelde advocaat onderdeel uitmaakt van het in de voorwaarden opgenomen kostenmaximum van externe kosten ter hoogte van € 12.500,-. Van onduidelijke of onbegrijpelijke bepalingen is dan ook geen sprake. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de verzekeraar; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvullende stukken van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering 'Superieur' afgesloten bij de verzekeraar. Hij heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering 'Superieur' gedaan omdat hij een geschil heeft met een aannemer.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering 'Superieur' zijn de Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandsverzekering P2014.1 (hierna: voorwaarden Algemeen) en de Voorwaarden Rechtsbijstandsverzekering Superieur P2014.1 (hierna: voorwaarden Superieur) van toepassing. De voor deze uitspraak relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage.

2.3 De consument heeft een klacht ingediend bij de verzekeraar omdat hij het niet eens is met het standpunt van de verzekeraar dat er een kostenmaximum van € 12.500,- geldt voor de kosten van een externe rechtshulpverlener, wanneer hij recht heeft op vrije advocaatkeuze.

2.4 De verzekeraar heeft de klacht van de consument afgewezen en per e-mail van 16 maart 2022 onder ander het volgende bericht aan de consument:

"(…)

Uw klacht

U wilt een klacht indienen omdat u een onbevredigend antwoord heeft ontvangen over de visie omtrent onze polisvoorwaarden. U geeft hierbij aan dat volgens onze voorwaarden de externe kosten voor rechtsbijstand niet gelimiteerd zijn.

Het antwoord

De externe kosten voor de rechtsbijstandverzekering zijn wel degelijk gelimiteerd. In de verzekeringsvoorwaarden staat onder artikel 5b het volgende omschreven: "De rechtshulporganisatie vergoedt de uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten tot ten hoogste € 12.500,- per geschil. Dit kostenmaximum geldt niet voor: 1. verhaal van schade die in het verkeer is ontstaan; 2. een strafzaak." Hieruit blijkt duidelijk dat externe kosten, dus ook advocaatkosten, gemaximeerd zijn op €12.500,-. Uw interpretatie dat onder de kosten voortvloeiend uit de rechtsbijstand advocaatkosten niet inbegrepen zouden zijn, gaat hier niet op. Dit betreft alle externe kosten voortvloeiend uit rechtsbijstand, dus ook eventuele advocaatkosten. Dit vloeit namelijk ook voort uit rechtsbijstand.

U geeft daarnaast aan dat er bij artikel 5c wel een maximum is wanneer de rechtshulporganisatie op uw verzoek een externe rechtshulpverlener inschakelt.

Daarnaast geeft u aan dat in het geval de rechtshulporganisatie u noopt een advocaat in te schakelen er in onze voorwaarden hiervoor geen maximaal bedrag opgenomen zou zijn. Hiervoor wil ik u weer verwijzen naar artikel 5b waarin dus duidelijk het kostenmaximum van €12.500,- genoemd wordt.

Uw redenering dat er bij de rechtsbijstandverzekering basis externe kosten tot €50.000,- vergoed zijn, dus dat de superieur dekking minimaal een hoger bedrag verzekerd zal hebben, is niet correct. Het verschil in onze rechtsbijstandverzekeringen is juist de dekking, zie hiervoor https://www.promovendum.nl/rechtsbijstandverzekering/dekking. Bij de basisdekking is er minder verzekerd dan bij de superieur dekking. Omdat er onder de superieur dekking meer is inbegrepen, hanteren wij hierin een lager kostenmaximum.

Conclusie

Bij het externe kostenmaximum van €12.500,- zijn de externe advocaatkosten inbegrepen. Wanneer de rechtshulpverlener u dus noopt een advocaat in te schakelen, is dit gemaximeerd tot €12.500,-. Wanneer u zelf verzoekt om een externe rechtshulpverlener in te schakelen, gelden de volgende maximale bedragen:

- *Arbeidsrechtelijke procedure €2.500,-*
- *Bestuursrechtelijke en sociaalverzekeringsrechtelijke procedure voor twee instanties tezamen €3.000,-*
- *Overige procedures €5.000,-*

(…)"

De klacht en vordering

2.5 De commissie begrijpt de klacht en de vordering van de consument als volgt. De verzekeraar hanteert ten onrechte een kostenmaximum van € 12.500, - ten aanzien van de kosten van een externe rechtshulpverlener, wanneer hij recht heeft op vrije advocaatkeuze. De consument vordert dat wordt bepaald dat, wanneer hij recht heeft op vrije advocaatkeuze, er geen kostenmaximum geldt ten aanzien van de (noodzakelijke en redelijke) kosten van rechtsbijstand die verleend wordt door deze ingeschakelde advocaat. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan.

2.6 Het standpunt van de verzekeraar dat bij de rechtsbijstandverzekering 'Superieur' een maximum van € 12.500,- zou gelden aan behandelkosten van een advocaat is onaannemelijk, aangezien bij de goedkopere rechtsbijstandverzekering 'Basis' een maximum van € 50.000,- geldt, volgens artikel 5 lid 1 van de Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Basis P2014.1 (hierna: voorwaarden Basis). De consument mocht ervan uitgegaan dat een verzekering met de naam 'Superieur' een betere dekking zou bieden dan een verzekering met de naam 'Basis'.

2.7 Er is tevens een verschil in formulering wat betreft de rechtsbijstandverzekering ‘Superieur’ en de rechtsbijstandverzekering ‘Basis’. Bij de rechtsbijstandverzekering ‘Basis’ gaat het in artikel 5 lid 1 van de voorwaarden Basis om ‘de externe kosten van rechtsbijstand’. Bij de rechtsbijstandverzekering ‘Superieur’ gaat het in artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur om ‘de uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten’. De formulering bij de rechtsbijstandverzekering ‘Basis’ ziet op externe kosten van rechtsbijstand, bestaande uit onder meer advocaatkosten. De formulering bij de rechtsbijstandverzekering ‘Superieur’ ziet op de kosten niet van de (interne of externe) rechtsbijstand zelf, maar op de kosten die voortvloeien uit die (interne of externe) rechtsbijstand zoals kosten van een in te schakelen deskundige, getuige en griffie-rechten. Die lezing volgend is de conclusie dat de dekking voor externe kosten van rechtsbijstand onder de rechtsbijstandverzekering ‘Superieur’ niet gelimiteerd is.

2.8 Uit artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur volgt dat het kostenmaximum dus geldt voor externe kosten die uit rechtsbijstand voortvloeien, dus niet de kosten van rechtsbijstand zelf. Zowel juristen in dienst van de rechtsbijstanduitvoerder kunnen rechtsbijstand verlenen, als wel een advocaat die niet in dienst is van de rechtsbijstand-uitvoerder, maar wordt ingeschakeld. Indien dus uit rechtsbijstand (verleend door juristen van de rechtsbijstanduitvoerder of door een ingeschakelde advocaat) externe kosten voortvloeien, worden deze dus vergoed tot een maximum van € 12.500,-. De kosten voor de advocaat, indien er recht is op vrije advocaatkeuze, worden dus ongelimiteerd vergoed, zolang die kosten redelijk en noodzakelijk zijn.

2.9 Volgens artikel 6:238 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek dienen bedingen duidelijk en begrijpelijk te zijn opgesteld in een overeenkomst. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg. Voor de consument moeten de voorwaarden dus in het gunstigste geval worden uitgelegd. Dat betekent dus dat de noodzakelijke en redelijke kosten voor een ingeschakelde advocaat die rechtsbijstand verleent, worden vergoed, zonder dat daarvoor een maximum geldt. Het zou slechts duidelijk geweest zijn als in de voorwaarden Superieur zou hebben gestaan: “De rechtshulporganisatie vergoedt de kosten van rechtsbijstand en de daaruit voortvloeiende externe kosten tot ten hoogste € 12.500,- per geschil.” Maar dat staat er niet.

2.10 Dat de voorwaarden Superieur onduidelijk zijn, blijkt uit meerdere bij Kifid ingediende klachten, zoals onder meer uitspraak 2011-89 waarin onder rechtsoverweging 3.2 ook blijkt dat voor de consument niet duidelijk is wat er met “uit rechtsbijstand voort-vloeiende externe kosten” wordt bedoeld. De consument in deze genoemde uitspraak deelt net als de consument het standpunt dat de formulering in de voorwaarden op z’n minst onduidelijk is en anders had moeten zijn indien de verzekeraar wel had bedoeld om de uit extern verleende rechtsbijstand voortvloeiende kosten ook onder het in artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur geldende kostenmaximum te laten vallen.

2.11 In het verweer spreekt de verzekeraar zichzelf tegen. Eerder heeft de consument namelijk per e-mail vragen gesteld aan de verzekeraar om de eventuele onduidelijkheden weg te nemen. Uit de door de verzekeraar verstrekte antwoorden blijkt dat het duidelijk is dat het kostenmaximum van € 12.500,- geldt voor de externe kosten die uit rechtshulp van een advocaat voortvloeien. Ook bevestigt de verzekeraar dat de voorwaarden correct begrepen zijn, namelijk dat artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur alleen iets zegt over de externe kosten die voortvloeien uit de rechtshulp van een advocaat of jurist en niks zegt over de (maximale) kosten van de rechtshulp van een advocaat zelf.

Het verweer

2.12 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beantwoording ligt de vraag voor of de consument recht heeft op een ongelimiteerde kostenvergoeding ten aanzien van de (noodzakelijke en redelijke) kosten van rechtsbijstand die verleend wordt door een ingeschakelde advocaat, wanneer hij recht heeft op vrije advocaatkeuze. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is en zal het oordeel hieronder toelichten.

3.2 De commissie overweegt dat voorop staat dat bij de uitleg van een schriftelijk contract telkens van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.[1] Nu over de verzekeringsvoorwaarden van een consumentenverzekeringsovereenkomst in de regel niet wordt onderhandeld en dat in dit dossier ook niet uit de stukken blijkt, geldt het volgende. De uitleg van een bepaling in dergelijke voorwaarden is met name afhankelijk van objectieve factoren zoals de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld, gelezen in het licht van de verzekeringsvoorwaarden als geheel.[2]

3.3 Daarbij geldt dat bij een consumentenovereenkomst, zoals de onderhavige verzekering, de bepalingen voor de consument duidelijk en begrijpelijk moeten zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde contra proferentem-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[3]

---

[1] HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687 overweging 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl
[2] HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 overweging 3.3.2 en HR 28 september 2018, ECLI:NL:HR:2018:1800 overweging 3.7.5.
[3] Zie ook GC Kifid 2021-0717 en 2022-0292, te vinden op www.kifid.nl.

3.4 In deze klacht heeft de verzekeraar aangevoerd dat in artikel 6 van de voorwaarden Algemeen wordt gespecificeerd welke kosten worden vergoed vanuit de rechtsbijstandsverzekering. In artikel 6 lid 1 sub b.1 van de voorwaarden Algemeen staat dat de kosten van de externe deskundigen die door de rechtshulporganisatie worden ingeschakeld, voor zover deze kosten redelijk en noodzakelijk zijn, vallen onder externe kosten. De verzekeraar stelt dat het inschakelen van een externe advocaat valt onder de noemer externe kosten zoals gedefinieerd in artikel 6 van de voorwaarden Algemeen. De uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten zijn volgens artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur verzekerd tot een bedrag van ten hoogste € 12.500,- per geschil. Eventuele externe advocaatkosten vallen hier, als externe kosten, dus ook onder, aldus de verzekeraar.

3.5 De commissie is van oordeel dat een redelijke uitleg van de voorwaarden tot de conclusie leidt dat de kosten van rechtsbijstand die verleend wordt door een ingeschakelde advocaat onderdeel uitmaakt van het kostenmaximum van externe kosten ter hoogte van € 12.500,- . In artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur is opgenomen dat de rechtshulporganisatie de uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten vergoedt tot ten hoogste € 12.500,- per geschil. In artikel 6 van de voorwaarden Algemeen staat uitgesplitst welke kosten worden vergoed en wat wordt verstaan onder interne en externe kosten. In dit artikel staat ook genoemd dat onder externe kosten onder andere wordt verstaan: de kosten van de externe deskundigen die door de rechtshulporganisatie worden ingeschakeld, voor zover deze kosten redelijk en noodzakelijk zijn. Van onduidelijke of onbegrijpelijke bepalingen is dan ook geen sprake.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat hij ervan uit mocht gaan dat een verzekering met de naam ‘Superieur’ een betere dekking zou bieden dan een verzekering met de naam ‘Basis’. De verzekeraar heeft in zijn e-mail van 16 maart 2022 (zie rechtsoverweging 2.4) aangegeven dat bij de dekking ‘Basis’ er minder verzekerd is dan bij de dekking ‘Superieur’ dekking. Omdat er onder de dekking ‘Superieur’ meer is inbegrepen, hanteert de verzekeraar hierin een lager kostenmaximum. De commissie is van oordeel dat de verzekeraar met zijn uitleg de onderhavige stelling van de consument voldoende gemotiveerd heeft betwist.

3.7 De consument heeft een beroep gedaan op uitspraak 2011-89 van de geschillencommissie van Kifid. De commissie overweegt dat in deze zaak de vraag centraal stond of het kostenmaximum ook toepasselijk was bij overdracht aan een externe advocaat op grond van de geschillenregeling. Van dergelijke kwestie is in onderhavig geval geen sprake.

3.8 De consument heeft tevens aangevoerd dat uit een e-mailwisseling met de verzekeraar blijkt dat het duidelijk is dat het kostenmaximum van €12.500,- geldt voor de externe kosten die uit rechtshulp van een advocaat voortvloeien.

De commissie overweegt dat hetgeen in de voorwaarden is bepaald leidend is voor de vraag wat de omvang van de dekking is, tenzij er een concrete dekkingstoezegging is gedaan. Het feit dat de verzekeraar aan hem (per abuis) heeft bevestigd dat hij de voorwaarden correct heeft gelezen, houdt geen concrete dekkingstoezegging in. De commissie is tevens van oordeel dat de consument, in het licht van de volledige overgelegde e-mailcorrespondentie met de verzekeraar, niet redelijkerwijs had mogen afleiden dat artikel 5 sub b van de voorwaarden Superieur alleen iets zegt over de externe kosten die voortvloeien uit de rechtshulp van een advocaat of jurist en niks zegt over de (maximale) kosten van de rechtshulp van een advocaat zelf. Dit te meer omdat de verzekeraar in zijn e-mails ook verwijst naar artikel 6 van de voorwaarden Algemeen. Er is geen sprake van een door de verzekeraar bij de consument gewekt gerechtvaardigd vertrouwen.

3.9 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de consument, in het geval van de vrije advocaatkeuze, geen recht heeft op een ongelimiteerde kostenvergoeding ten aanzien van de (noodzakelijke en redelijke) kosten van rechtsbijstand die verleend wordt door een ingeschakelde advocaat.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage

Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Superieur P2014.1

Artikel 5. De verlening van de rechtsbijstand

De rechtshulporganisatie verleent rechtsbijstand aan de verzekerde overeenkomstig de Algemene Voorwaarden en de hierna volgende bepalingen:

a. per aanspraak op rechtsbijstand is verzekerde een eigen risico verschuldigd, overeenkomstig het bepaalde in artikel 5 en artikel 13 van de Algemene Voorwaarden, tenzij de aanspraak van verzekerde uitsluitend betrekking heeft op:

1. verhaal van materiële schade die in het verkeer is ontstaan;

2. een verkeersstrafzaak;

b. De rechtshulporganisatie vergoedt de uit rechtsbijstand voortvloeiende externe kosten tot ten hoogste € 12.500,- per geschil. Dit kostenmaximum geldt niet voor:

1. verhaal van schade die in het verkeer is ontstaan;

2. een strafzaak.

c. Schakelt de rechtshulporganisatie op uw verzoek een door u gekozen externe rechtshulpverlener in? Dan betaalt de rechtshulporganisatie, als onderdeel van het verzekerde kostenmaximum, de noodzakelijke en redelijke behandelkosten (honorarium inclusief kantoorkosten en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure. De rechtshulporganisatie betaalt voor deze behandelkosten maximaal per:

• arbeidsrechtelijke procedure € 2.500,-;

• bestuursrechtelijke en sociaalverzekeringsrechtelijke procedure voor twee instanties tezamen € 3.000,-;

• overige procedure € 5.000,-;

(…)

Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Basis P2014.1

Artikel 5. Hoeveel bedraagt het kostenmaximum, wat is het minimumbelang en ben ik een eigen risico verschuldigd?

1. *De rechtshulporganisatie vergoedt de externe kosten van rechtsbijstand tot maximaal € 50.000 per geschil.*

(…)

Algemene Voorwaarden Rechtsbijstandsverzekering P2014.1

Artikel 6. De kosten van rechtsbijstand

1. De rechtshulporganisatie vergoedt de volgende kosten van rechtsbijstand:

a. alle interne kosten:
de kosten van de deskundigen in dienst van de rechtshulporganisatie;
b. de volgende externe kosten:
1. de kosten van de externe deskundigen die door de rechtshulporganisatie worden ingeschakeld, voor zover deze kosten redelijk en noodzakelijk zijn;
2. dat deel van de kosten van een door de rechtshulporganisatie ingeschakelde mediator, dat voor rekening van de verzekerde komt voor zover deze kosten naar het oordeel van de rechtshulporganisatie noodzakelijk zijn voor de verlening van de mediation;
3. de kosten van getuigen voor zover door een rechter toegewezen;
4. de proceskosten die ten laste van de verzekerde blijven of waartoe hij in een onherroepelijk vonnis is veroordeeld;
5. de noodzakelijke, in overleg met de rechtshulporganisatie te maken reis- en verblijfkosten van de verzekerde als zijn persoonlijk verschijnen voor een buitenlandse rechter is bevolen of dringend gewenst wordt door de ingeschakelde advocaat;
6. de kosten die verbonden zijn aan de ten uitvoerlegging van een vonnis.
7. Als de rechtshulporganisatie op verzoek van verzekerde een door verzekerde gekozen externe rechtshulpverlener inschakelt dan betaalt de rechtshulporganisatie, als onderdeel van het verzekerde kostenmaximum, de noodzakelijke en redelijke behandelkosten (honorarium inclusief kantoorkosten en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener in die procedure. De rechtshulporganisatie betaalt voor deze behandelkosten maximaal per:

- *arbeidsrechtelijke procedure € 2.500,-*
- *bestuursrechtelijke en sociaalverzekeringsrechtelijke procedure voor twee instanties tezamen € 3.000,-;*
- *overige procedure € 5.000,-;*

(…)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:238

1. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237, kan jegens de wederpartij geen beroep worden gedaan:
a. op het feit dat de overeenkomst in naam van een derde is gesloten, indien dit beroep berust op het enkele feit dat een beding van deze strekking in de algemene voorwaarden voorkomt;
b. op het feit dat de algemene voorwaarden beperkingen bevatten van de bevoegdheid van een gevolmachtigde van de gebruiker, die zo ongebruikelijk zijn dat de wederpartij ze zonder het beding niet behoefde te verwachten, tenzij zij ze kende.
2. Bij een overeenkomst als bedoeld in de artikelen 236 en 237 moeten de bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Bij twijfel over de betekenis van een beding, prevaleert de voor de wederpartij gunstigste uitleg.