**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-236**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J.S.W. Holtrop, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 1 oktober 2019 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen Verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan Univé Rechtshulp, verder te noemen Uitvoerder |
| Datum uitspraak | : 17 maart 2020 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |

## Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering, vergoeding van advocaatkosten. Consument is gehouden te voldoen aan op de verzekeringsvoorwaarden gebaseerde redelijke verzoeken van Uitvoerder. Omdat Consument niet alle stukken in de gemelde geschillen heeft gestuurd, heeft Uitvoerder de conflicten niet kunnen beoordelen. Uitvoerder is dan ook niet verplicht de door Consument gemaakte advocaatkosten te vergoeden.

## 1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar.

In de verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

*"**Hoofdstuk 1 Wat moet u doen bij een conflict?***
***Help ons zo goed mogelijk bij het regelen van uw conflict.***
*U moet:*
- *een conflict meteen aan ons melden*
- *alle belangrijke informatie geven. Ook als u deze later krijgt*
- *meewerken om schade te verhalen*
- *ons uw conflict laten behandelen*
- *ons zo goed mogelijk helpen*

*U mag niet:*
- *zonder toestemming van ons:*
  - *[…]*
  - *kosten maken*

*[…]*
*Houdt u zich niet aan deze regels dan:*
- *helpen wij u niet meer*
- *stoppen wij de behandeling van uw conflict*
- *betalen wij geen kosten meer […]*

***5.2 Het behandelen, regelen en betalen van verzekerde rechtshulp***
*Heeft u juridische hulp nodig bij een conflict? Wij kijken eerst of deze hulp verzekerd is. Zo ja, dan stellen wij samen met u vast wat u wilt bereiken.*
*Op basis daarvan beoordelen wij steeds:*
- *of er een redelijke kans van slagen is van wat u wilt bereiken. Daarvan is in ieder geval sprake als er meer dan 50% kans bestaat dat u bereikt wat u wilt;*
- *wat het best haalbare resultaat is;*
- *of en zo ja, wanneer er een procedure gevoerd moet worden.*

*Na deze beoordeling bepalen wij of we het conflict wel of niet:*
- *behandelen*
- *regelen*
- *betalen*

*In hoofdstuk 6 leest u door wie een conflict behandeld kan worden en wat wij betalen aan verzekerde kosten.*
*[…]*

***Hoofdstuk 6 Behandelen van uw conflict en betalen van kosten***

*Basis van de verzekering is rechtshulp in natura. Dat betekent dat rechtshulp door onze eigen deskundigen wordt verleend.*

***6.1 Als uw conflict (nog) niet leidt tot een procedure***

***6.1.1 Wie behandelt uw conflict?***

*Wij behandelen uw conflict en onze deskundigen verlenen de rechtshulp. Onze deskundigen zijn specialist op een bepaald juridisch gebied. Wij kunnen er voor kiezen externe deskundigen in te schakelen om namens ons de rechtshulp te verlenen. […]*

***6.2 Als uw conflict leidt tot een procedure en een advocaat is niet wettelijk verplicht***

*6.2.1 Wie behandelt uw conflict?*

*Als uw conflict tot een procedure leidt en een advocaat niet wettelijk verplicht is, dan ontstaat voor u de volgende keuze:*

*1. U laat ons uw conflict verder behandelen of*

*2. U regelt zelf rechtshulp.*

*1. U laat ons uw conflict verder behandelen*

*De kosten van de rechtshulp die wij verlenen betalen wij volledig. Ook als wij een externe deskundige of mediator vragen om dat namens ons te doen. […]*

*2. Of u regelt zelf rechtshulp*

*U mag alleen na toestemming van Univé Rechtshulp zelf de rechtshulp regelen. U kiest dan voor behandeling door uw eigen advocaat of andere externe deskundige. Wij betalen dan de verzekerde kosten tot € 3.000 per gebeurtenis aan u. Wij betalen nooit meer dan uw financiële belang van het verzekerde conflict. Er geldt een eigen risico van € 250 per gebeurtenis. […]*

***6.3 Als uw conflict leidt tot een procedure en een advocaat is wel wettelijk verplicht***

***6.3.1 Wie behandelt uw conflict?***

*Als uw conflict tot een procedure leidt en een advocaat wel wettelijk verplicht is, dan regelen wij externe deskundigen namens u.*

*Dit geldt voor conflicten:*

*- waarvoor in een procedure een advocaat wettelijk verplicht is […]*

*Wij overleggen met u welke externe deskundige uw conflict gaat behandelen. Als u een voorkeur heeft dan volgen wij die. Wij geven de opdracht. […]*

***Hoofdstuk 8 Bent u het niet eens met de juridische behandeling?***

*Bent u het niet eens met de juridische behandeling door ons? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen. Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen.*

*Dit is de geschillenregeling. Deze regeling geldt als u het niet eens bent met de beoordeling van de haalbaarheid of de juridische aanpak (de inhoudelijke behandeling) van uw conflict. De kosten van deze regeling tellen niet mee voor de maximaal te betalen verzekerde kosten. In andere gevallen geldt de regeling niet."*

2.2 Naar aanleiding van het faillissement van de aannemer die de woning van Consument zou bouwen, heeft Consument een geschil gekregen met de aannemer en zijn bestuurder (geschil 1), de architect (geschil 2) en een keukenwinkel (geschil 3). Consument heeft Uitvoerder op 7 en 29 juni 2017 gebeld en verzocht om vergoeding van de advocaatkosten voor die geschillen. In de telefoonnotitie van 29 juni 2017 staat dat Uitvoerder heeft uitgelegd dat Consument recht heeft op een advocaat naar keuze als sprake is van een procedure. Uitvoerder heeft daarom gevraagd om toezending van de stukken zodat het verzoek van Consument kan worden beoordeeld.

2.3 Consument heeft de drie geschillen vervolgens op 31 augustus 2017 bij Uitvoerder per e-mail gemeld onder overlegging van de aansprakelijkstellingsbrief van 6 juli 2017 aan de aannemer en de brief van 22 augustus 2017 van de keukenwinkel. Consument heeft daarbij gemeld dat hij een advocaat naar keuze (hierna: de Advocaat) heeft gevonden die al werkzaamheden heeft verricht. Consument heeft Uitvoerder verzocht zijn geschillen op kosten van Uitvoerder te laten behandelen door de Advocaat.

2.4 Het Klant Contact Centrum van Uitvoerder heeft op 4 september 2017 een e-mail naar Consument gestuurd, met daarin de volgende inhoud:

*"[…] **Uw conflict met [de aannemer] is bekend bij ons onder dossiernummer […]***
*In dat conflict heeft u ervoor gekozen om u in de minnelijke fase bij te laten staan door [de Advocaat]. De kosten die tijdens de minnelijke fase zijn gemaakt komen voor uw eigen rekening. U vraagt ons om toestemming om u door haar bij te laten staan in de procedure tegen de aannemer. Om dit verzoek te kunnen beoordelen, zal er bekeken worden of de kwestie haalbaar is. Om dit te kunnen vaststellen, heeft de behandelaar meer informatie van u nodig. Wij ontvangen graag de aanneemovereenkomst en de overige correspondentie. […] Het dossier zal ik vast doorzetten en de behandelaar neemt contact met u op. […]*

***Het conflict met architect […] bevindt zich nog in de minnelijke fase***
*Uit uw mail is het mij niet duidelijk of u van ons vraagt of wij u kunnen helpen hierin. U kunt zich in dit conflict laten bijstaan door een van onze behandelaren. Ik hoor dit dan graag. […] Laat u zich door [de Advocaat] bijstaan, dan zijn de kosten voor uw eigen rekening. Komt er toch een procedure? Dan kunt u de kwestie opnieuw aan ons voorleggen.*

***Het conflict met [de keukenwinkel] kan door ons behandeld worden***
*Er is nog geen sprake van een procedure. Dit betekent dat u geen toestemming krijgt om u bij te laten staan door [de Advocaat].*
*[…]*
***Ik hoor graag van u als u de conflicten met de architect en [de keukenwinkel] door ons wilt laten behandelen** […]"*

2.5 Naar aanleiding van een telefoongesprek met Consument heeft het Klant Contact Centrum op 7 september 2017 weer een e-mail naar Consument gestuurd, met daarin de volgende inhoud:

*"[…] U kunt van ons hulp krijgen bij de conflicten met de architect en [de keukenwinkel]. Dit houdt in dat u dan wordt geholpen door een behandelaar van Univé Rechtshulp. Hier zitten geen kosten aan verbonden. Laat u zich bijstaan door uw advocaat? Dan zijn die kosten voor eigen rekening. Dat komt doordat de conflicten zich nog niet in een procedure bevinden, maar in de minnelijke fase. Als er een procedure volgt dan kunt u een eigen advocaat kiezen. U kunt de conflicten dan aanmelden. Een behandelaar van ons zal dat verzoek dan beoordelen. […]"*

2.6 Een jurist van Uitvoerder heeft de beoordeling van de dekking van het Klant Contact Centrum overgenomen en hij heeft dit per e-mail 13 september 2017 aan de Advocaat laten weten. De jurist heeft daarin, volgens het mailbericht na eerdere vruchteloze verzoeken daartoe, verzocht om alle stukken van de drie dossiers naar hem toe te sturen voor een inhoudelijke beoordeling of de dossiers een redelijke kans van slagen hebben. De jurist heeft verder aangegeven dat pas aanspraak op het recht van vrije advocaatkeuze ontstaat als een gerechtelijke procedure nodig is.

2.7 De Advocaat heeft diezelfde dag per e-mail gereageerd dat de belangrijkste stukken al aan Uitvoerder zijn verstrekt, zoals de aansprakelijkstellingsbrieven aan de aannemer. De Advocaat heeft verzocht om aan te geven welke stukken Uitvoerder wenst te ontvangen. Tot slot heeft de Advocaat aangegeven dat de tijd begint te dringen, omdat zij voornemens is een aansprakelijkheidsprocedure te willen starten en mogelijk eerst een conservatoir beslagprocedure. De Advocaat heeft ook drie faillissementsverslagen van de aannemer overgelegd.

2.8 De jurist heeft per brief van 19 september 2017 in dossier 1 het standpunt ingenomen dat op basis van de huidige stukken er onvoldoende feiten beschikbaar zijn op basis waarvan een reële kans bestaat op een succesvolle procedure op basis waarvan de aansprakelijkheid van de bestuurder van het bouwbedrijf kan worden vastgesteld. Zonder deze nadere onderbouwing of bewijslevering kan volgens de jurist geen zaak worden gevoerd.

Omdat de jurist geen aanvullende stukken heeft ontvangen in dossier 2 en 3, kan hij de dossiers niet beoordelen en behandelen. De jurist heeft de Advocaat verzocht de overeenkomst met de keukenwinkel te sturen.

2.9 De jurist heeft per e-mail van 11 oktober 2017 een rappel gestuurd naar de Advocaat. Omdat een reactie uitbleef, heeft de jurist de dossiers op 11 december 2017 gesloten.

2.10 Consument heeft op 21 september 2018 een klacht ingediend bij Uitvoerder. De jurist heeft daarop de voicemail van Consument ingesproken en hem een e-mail gestuurd op 24 september en 3 oktober 2018 waarin hij nogmaals heeft gevraagd om aanvullende stukken.

2.11 Consument heeft op 11 en 15 oktober 2018 contact opgenomen met de jurist. De jurist heeft per brief van 18 oktober 2018 de telefoongesprekken bevestigd en Consument op grond van de verzekeringsvoorwaarden verzocht de volledige dossiers toe te sturen voor een beoordeling van de dekking en de verdere aanpak van die dossiers.

2.12 De jurist heeft begin november 2018 de dossiers ontvangen van ongeveer 15 tot 20 centimeter dik. De jurist heeft per brief van 15 november 2018 het standpunt herhaald dat een nadere feitelijke of juridische onderbouwing ontbreekt om de bestuurder van het aannemersbedrijf in privé aansprakelijk te stellen, omdat enkel opeenvolgende verlieslatende jaren daarvoor niet voldoende zijn (dossier 1). In het geschil met de architect heeft de jurist om een nadere uitleg gevraagd, waarop Consument opnieuw geen reactie heeft gegeven (dossier 2). Het geschil tegen de keukenwinkel is inmiddels afgerond (dossier 3).

2.13 Consument heeft in januari 2019 weer verzocht om vergoeding van de advocaatkosten onder de rechtsbijstandverzekering. De jurist heeft dit verzoek op 7 januari 2019 afgewezen. Consument heeft daarom een klacht ingediend op 12 juni 2019 bij het klachtenbureau van Uitvoerder.

2.14 Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

## 3. Klacht, vordering en verweer

*Klacht en vordering Consument*

3.1 Consument klaagt over de juridische hulp die Uitvoerder hem heeft gegeven in het kader van de drie geschillen. Consument stelt dat hij recht had op vergoeding van de kosten van een advocaat naar zijn keuze.

Daarvoor vindt Consument – kort samengevat – het volgende van belang.

- Consument heeft Verzekeraar direct benaderd op de dag dat hij wist dat de aannemer van de bouw van zijn woning failliet ging, namelijk op 9 januari 2017 en in de week van 5 juni 2017. Verzekeraar verleende echter op geen enkele wijze rechtsbijstand aan Consument. Consument was dus genoodzaakt om de Advocaat in te schakelen om de schade te beperken. Uitvoerder is hiervoor aansprakelijk.
- Maar in ieder geval is Uitvoerder gehouden de advocaatkosten te vergoeden vanaf het moment dat Consument op 31 augustus 2017 de relevante stukken aan Uitvoerder heeft verstrekt en daarmee heeft voldaan aan de informatieplicht in de verzekerings-voorwaarden. Meer relevante stukken kon Consument niet overleggen en Uitvoerder heeft vrijwel niet aangegeven wat hij wenste te ontvangen aan stukken. Uitvoerder heeft echter ten onrechte de dekking geweigerd. Uitvoerder heeft daarmee niet gehandeld zoals Consument mocht verwachten van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. De kosten van de Advocaat komen daarom voor rekening van Uitvoerder. Zie de uitspraak van de Geschillencommissie van 19 juli 2018, nr. 2018-446.

3.2 Op grond van al het voorgaande verlangt Consument dat Uitvoerder de kosten van de door Consument gekozen advocaat vergoedt. Het betreft een bedrag van € 12.441,00. Consument heeft de nota's overgelegd.

*Verweer Uitvoerder*

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

## 4. Beoordeling

4.1 Aan de orde is de vraag of Uitvoerder het verzoek van Consument voor vergoeding van de advocaatkosten mocht afwijzen. De Commissie is van oordeel dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord en zij licht dit oordeel hierna toe.

4.2 In hoofdstuk 1 van de verzekeringsvoorwaarden staan de verplichtingen van de verzekerde bij een verzoek om rechtshulp bij een conflict. Volgens dit hoofdstuk is een verzekerde verplicht een conflict meteen aan Uitvoerder te melden. Ook volgt uit hoofdstuk 1 dat de verzekerde alle belangrijke informatie moet geven en dat de verzekerde Uitvoerder zo goed mogelijk moet helpen. Volgens artikel 5.2 van de verzekeringsvoorwaarden bekijkt Uitvoerder eerst of de juridische hulp bij een conflict verzekerd is.

Als de juridische hulp verzekerd is, zal Uitvoerder beoordelen of er een redelijke kans van slagen is van wat de verzekerde wil bereiken, wat het best haalbare resultaat is en of er een procedure gevoerd moet worden. Deze beoordeling is nodig, omdat Uitvoerder moet kunnen bepalen of Uitvoerder het conflict wel of niet behandelt, regelt of betaalt.

4.3 Uitvoerder stelt dat Consument zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen, omdat Consument Uitvoerder, toen die daarom vroeg, niet de aanvullende stukken van de drie dossiers heeft gestuurd zoals die door de Advocaat werden behandeld. Vast staat dat Uitvoerder in september 2017 de beschikking had over de aansprakelijkstelling van 6 juli 2017 aan de aannemer, drie faillissementsverslagen (dossier 1) en de brief van de keukenwinkel van 22 augustus 2017 (dossier 3). Partijen verschillen van mening over de vraag of Consument hiermee aan zijn verplichtingen op grond van de verzekerings-voorwaarden heeft voldaan.

4.4 De Commissie volgt Consument niet waar hij stelt dat hij alleen verplicht is om belangrijke informatie te geven aan Uitvoerder. Consument is namelijk gehouden te voldoen aan op die voorwaarden gebaseerde redelijke verzoeken van Uitvoerder. Uitvoerder heeft op meerdere momenten om alle relevante stukken van de drie dossiers bij Consument opgevraagd. Dat verzoek is gebaseerd op hoofdstuk 1 van de verzekeringsvoorwaarden en ligt ook in lijn met andere bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden. Uitvoerder moet in staat zijn om het conflict te beoordelen. Zie artikel 5.2 van de verzekeringsvoorwaarden. Consument, die werd bijgestaan door zijn advocaat, had moeten begrijpen dat het verstrekken van alle informatie relevant kon zijn voor Uitvoerder om de redelijke kans van slagen van de aan te spannen procedures te kunnen beoordelen. En als Consument niet kon beoordelen welke stukken wel of niet voor die beoordeling relevant zijn, lag het op zijn weg om daarover met Uitvoerder te overleggen. Dit heeft Consument niet gedaan. Dat Uitvoerder per e-mail van 4 en 7 september 2017 heeft aangegeven dat Uitvoerder dossier 2 en 3 verder kon behandelen als Consument dat wilde, maakt het voorgaande niet anders.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie is ook begrijpelijk dat Uitvoerder meer informatie nodig had, zoals overeenkomsten en correspondentie die ten grondslag lagen aan de vordering van Consument op de aannemer en de architect en de vordering van de keukenwinkel op Consument. Op basis van juist die stukken kon Uitvoerder de juridische positie van Consument beoordelen. De door Consument aan Uitvoerder in augustus 2017 overgelegde brieven aan de aannemer en van de keukenwinkel geven slechts het standpunt van Consument en de keukenwinkel weer en dat is niet voldoende voor de beoordeling.

4.6 Omdat Consument zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet is nagekomen, heeft Uitvoerder niet kunnen beoordelen of de standpunten van Consument een redelijke kans van slagen hadden, of wat Consument wilde bereiken haalbaar was en of een of meer procedures gevoerd moesten worden. Als Uitvoerder wel een mening had kunnen vormen en Consument het niet eens was, had Consument een beroep kunnen doen op de geschillenregeling in hoofdstuk 8 van de verzekeringsvoorwaarden. Het geschil was dan aan een onafhankelijke externe deskundige voorgelegd. Aan de beoordeling van die externe deskundige was Uitvoerder dan gebonden. Dit alles is door toedoen van Consument niet gebeurd. Uitvoerder is dan ook niet verplicht de door Consument gemaakte advocaatkosten te vergoeden.

4.7 De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*