Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0061

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, prof. mr. D. Busch, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	5 augustus 2022
Ingediend door	de consument
Tegen	DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., handelend als uitvoerder van de tussen de consument en Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. gesloten rechtsbijstandsverzekering, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen DAS
Datum uitspraak	14 december 2022
Aard uitspraak	bindend advies
Uitkomst	beroep ongegrond

Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. Rechtsbijstand door advocaat. Vertraging in behandeling zaak nadat advocaat zijn werkzaamheden had beëindigd, niet te wijten aan verzekeraar. Niet alle kosten van advocaat mogen ten laste van het kostenmaximum worden gebracht.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 5 augustus 2022 gedateerd beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 7 juli 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0573).

1.2 DAS heeft een op 19 september 2022 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend. In het verweerschrift heeft DAS ook zelf bezwaren tegen de uitspraak van de Geschillencommissie aangevoerd. De consument heeft daarop gereageerd bij brief van 31 oktober 2022, met bijlagen.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 14 november 2022. De consument is daar verschenen met zijn partner [naam 1]. DAS werd vertegenwoordigd door mr. [naam 2] en mr. [naam 3], beiden werkzaam bij DAS. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, DAS aan de hand van overgelegde spreekaantekeningen, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 7 juli 2022.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.10, voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consument heeft in 2018 een bericht geplaatst op Facebook, dat daarna in diverse media is gepubliceerd. In verband hiermee heeft de consument een beroep gedaan op rechtsbijstand op grond van zijn rechtsbijstandverzekering. De rechtsbijstand wordt verleend door DAS.

3.3 Over het verlenen van rechtsbijstand is een geschil met DAS ontstaan. Dit geschil heeft ertoe geleid dat de consument in 2019 een klacht heeft ingediend bij de Geschillencommissie. Daarbij heeft de consument een vergoeding gevorderd voor schade ten gevolge van volgens hem tekortschietende rechtsbijstand. De Geschillencommissie heeft op 3 april 2020 een bindend advies gegeven. De beslissing van dit advies luidt:

> 'De Commissie verklaart de vordering van Consument, voor zover die een zakelijk karakter heeft (…), niet behandelbaar. De Commissie wijst de vordering voor het overige gedeeltelijk toe. [DAS] zal in samenspraak met Consument en conform het bepaalde in de Verzekeringsvoorwaarden onder 'geschillenregeling', een nieuw bindend advies moeten laten uitvoeren. De vordering betreffende de schadevergoeding wijst de Commissie af.'

3.4 Ter uitvoering van dit advies is mr. [naam 4], advocaat te Barendrecht, verzocht een second opinion te geven onder de geschillenregeling, overeenkomstig de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Bij brief van 30 juli 2020 heeft mr. [naam 4] de second opinion gegeven. Volgens de second opinion was de kans dat in rechte een onrechtmatig handelen van VVD Almere en/of Omroep Flevoland en/of Joop BNNVARA jegens de consument wordt vastgesteld, reëel.

3.5 Vervolgens heeft DAS op verzoek van de consument een andere advocaat, mr. [naam 5], opdracht gegeven om de zaak van de consument verder te behandelen. Bij brief van 11 november 2020 heeft DAS de consument hiervan op de hoogte gesteld. Daarbij is de consument erop gewezen dat het geldende kostenmaximum € 25.000,- is. Bij e-mail van 12 november 2020 heeft DAS aan de consument onder meer meegedeeld dat mr. [naam 5] 'een opdracht [was] verstrekt van 10 uur ad € 250,- excl. BTW (…) om zich in te lezen, de eerste gesprekken met u te voeren en een strategie te bepalen'. Mr. [naam 5] heeft een concept voor een brief opgesteld, maar de brief is niet verzonden. Begin maart 2021 heeft mr. [naam 5] de rechtsbijstand beëindigd. Daarna zijn partijen in discussie geraakt over (onder meer) de vergoeding die mr. [naam 5] voor zijn werkzaamheden heeft gedeclareerd.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De klacht van de consument betreft de gang van zaken tijdens en na de rechtsbijstand die mr. [naam 5] heeft verleend. De consument vordert een schadevergoeding van € 1.000.000,-.

4.2 De Geschillencommissie heeft in haar bindend advies onder meer overwogen dat het prematuur is om over de vordering tot schadevergoeding te oordelen. Wat betreft de kosten van mr. [naam 5] heeft de Geschillencommissie het redelijk geacht dat de declaraties van mr. [naam 5] van 20 januari 2021 (€ 4.295,51) en 12 februari 2021 (€ 670,53) niet ten laste van het kostenmaximum worden gebracht. Daarmee resteert volgens de Geschillencommissie een kostenmaximum van € 20.779,86.

4.3 De beslissing van het bindend advies van de Geschillencommissie luidt:

> 'De commissie wijst de vordering voor wat betreft het kostenmaximum gedeeltelijk toe en beslist dat de uitvoerder voor de verdere behandeling van de zaak een bedrag van € 20.779,86 ter beschikking stelt. De commissie wijst het meer of anders gevorderde af.'

5. De beoordeling van het beroep

Inleiding

5.1 De consument is het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie, wat betreft het afwijzen van schadevergoeding. In het kader van het beroep tegen deze uitspraak heeft hij ook een uiteenzetting gegeven van problemen die hij sinds 2016 heeft ondervonden.

5.2 Het is de Commissie van Beroep duidelijk geworden dat er veel in het leven van de consument is gebeurd, wat voor hem ingrijpend was. Het is ook duidelijk dat de consument bij instanties bescherming heeft gezocht tegen wie hij aanduidt als daders en dat deze instanties de consument niet hebben kunnen geven wat hij verwachtte of wat hij naar zijn beleving nodig had.

Wat de Commissie van Beroep wel en niet beoordeelt

5.3 De Commissie van Beroep onderkent dat de consument ook van deze commissie verwacht dat zij opkomt voor zijn belang en ervoor zorgdraagt dat hij de bescherming krijgt waarnaar hij op zoek is. In deze procedure kan de Commissie van Beroep echter niet onderzoeken of laten onderzoeken en vaststellen wat er allemaal is voorgevallen en wie waarvoor verantwoordelijk is. Deze procedure is een klachtprocedure. De klacht moet gaan over een financieel product. De omvang van de procedure, ook in beroep, is beperkt tot de klacht die eerst aan DAS en vervolgens aan de Geschillencommissie is voorgelegd.

5.4 De klacht die aan de Geschillencommissie is voorgelegd, heeft een achtergrond. In 2020 heeft de Geschillencommissie een beslissing gegeven over een eerdere klacht van de consument tegen DAS. De eerdere klacht en de beslissing betroffen het verlenen van rechtsbijstand naar aanleiding van publicaties in media over de consument, vanwege diens bericht op Facebook. De Geschillencommissie vond, kort gezegd, de behandeling door DAS niet voldoende voortvarend, maar achtte zich niet in staat om daaraan in het kader van die procedure gevolgen te verbinden en wees de vordering tot schadevergoeding af. Wel moest DAS de geschillenregeling die in de verzekeringsvoorwaarden is opgenomen, opnieuw toepassen om advies te vragen over het verlenen van rechtsbijstand.

5.5 Dat is gebeurd. Een advocaat heeft op 30 juli 2020 een advies uitgebracht. Dat advies was positief voor de consument: volgens het advies was de kans dat in rechte een onrechtmatig handelen jegens de consument wordt vastgesteld, reëel. Vervolgens koos de consument mr. [naam 5] als zijn advocaat en ging deze advocaat aan de slag met de Facebook-zaak. Mr. [naam 5] concipieerde een brief aan de wederpartijen van de consument in de Facebook-zaak. Voordat hij de wederpartijen had aangeschreven, gaf hij de opdracht terug met als reden dat zijn strategie was doorkruist door handelingen van de consument. Daarover, en over de declaraties van mr. [naam 5] ontstond onenigheid.

5.6 In dit licht moet de klacht die de consument op 30 april 2021 in deze procedure aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd, worden gelezen. In de klacht maakt de consument bezwaar tegen de gang van zaken rond het beëindigen van de rechtsbijstand door mr. [naam 5] en de hoogte van de vergoeding die mr. [naam 5] heeft gedeclareerd, ten laste van het kostenmaximum onder de rechtsbijstandsverzekering van de consument. De consument verbindt aan de gang van zaken ook een verwijt jegens DAS, vanwege de vertraging die vervolgens is ontstaan in de behandeling van zijn zaak. Voor de consument is dit reden om te verlangen dat DAS hem een schadevergoeding betaalt. De schadevergoeding die de consument verlangt heeft betrekking op alle schade die volgens hem het gevolg is van handelingen van derden en waartegen niet of niet voortvarend is opgetreden.

5.7 De klacht is dus een vervolg op de eerdere klacht en betreft de volgende onderdelen:
- het handelen van mr. [naam 5], met name rond het beëindigen van de rechtsbijstand,
- het ten laste van het kostenmaximum brengen van de vergoeding die mr. [naam 5] heeft gedeclareerd voor diens werkzaamheden,
- de vertraging die is ontstaan na het beëindigen van de rechtsbijstand door mr. [naam 5] (dus een andere vertraging dan waarover de Geschillencommissie in de eerdere uitspraak van 3 april 2020 heeft beslist).

5.8 De Commissie van Beroep bespreekt dus alleen deze klachtonderdelen. Daarbij komen ook, voor zover nodig, de bezwaren aan de orde die DAS tegen de uitspraak van de Geschillencommissie naar voren heeft gebracht. Het overige dat naar voren is gebracht, gaat het kader voor de behandeling van de klacht te buiten.

5.9 De Commissie van Beroep tekent daarbij aan dat het benutten van de mogelijkheden die haar reglement geeft voor nader onderzoek, alleen aan de orde komt, indien dit nodig is voor het beoordelen van deze klachtonderdelen.

De rechtsbijstand door mr. [naam 5]

5.10 Het was de keuze van de consument om zich te laten bijstaan door mr. [naam 5]. Het uitgangspunt is dat DAS niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de rechtsbijstand die deze advocaat heeft verleend. Er zijn geen omstandigheden die in dit geval een uitzondering op dit uitgangspunt rechtvaardigen. Evenmin is er reden om aan te nemen dat DAS ervan een verwijt kan worden gemaakt dat mr. [naam 5] de rechtsbijstand heeft beëindigd.

De kosten van de rechtsbijstand door mr. [naam 5]

5.11 De Commissie van Beroep beoordeelt niet of de vergoeding die mr. [naam 5] heeft gedeclareerd voor zijn werk, redelijk is of niet buitenproportioneel. De klacht houdt namelijk in wezen in dat de consument er bezwaar tegen heeft dat de gedeclareerde vergoeding volledig ten laste gaat van het kostenmaximum dat onder zijn verzekering geldt. Het gaat er dus om of dit bezwaar terecht is.

5.12 DAS heeft de consument in november 2020 geïnformeerd over de afspraken die met mr. [naam 5] waren gemaakt, onder meer met betrekking tot diens kosten. Volgens DAS was aan mr. [naam 5] een opdracht verstrekt van '10 uur ad € 250,- excl. BTW (…) om zich in te lezen, de eerste gesprekken met u te voeren en een strategie te bepalen'. Gelet op de hoogte van het kostenmaximum had de consument er belang bij dat erop werd toegezien dat de kosten, die ten laste van het kostenmaximum kwamen, werden beperkt.

5.13 DAS heeft de consument daarna niet geïnformeerd over nieuwe afspraken die met mr. [naam 5] zijn gemaakt of dat mr. [naam 5] anderszins opdracht of toestemming was verleend om werkzaamheden te verrichten die tot hogere kosten zouden leiden dan volgens de afspraken die in november 2020 waren gemaakt. Er zijn verder geen feiten of omstandigheden aangedragen die het oordeel rechtvaardigen dat de consument redelijkerwijs moest begrijpen dat werkzaamheden werden verricht die de gemaakte afspraken te buiten gingen. De consument behoefde niet zonder meer aan te nemen dat het concipiëren van een eerste brief niet onder de afspraken viel. Het concipiëren van een dergelijke brief kon samenvallen met het bepalen van de strategie.

5.14 Ook als mr. [naam 5] meer tijd aan gesprekken met de consument besteedde dan voorzien, wil dit niet zonder meer zeggen dat binnen de gemaakte afspraken alle tijd die daarmee was gemoeid, in rekening mocht worden gebracht, of dat alle kosten daarvan ten laste van het kostenmaximum mochten worden gebracht. Het is overigens niet gebleken dat de consument ervoor is gewaarschuwd dat zijn gesprekken met mr. [naam 5] dermate veel of langdurig waren dat mr. [naam 5] meer ten laste van het kostenmaximum zou en mocht declareren dan volgens de gemaakte afspraken.

5.15 Onder deze omstandigheden maakt DAS in beroep tevergeefs bezwaar tegen het oordeel van de Geschillencommissie dat de declaraties van mr. [naam 5] van 20 januari 2021 en 12 februari 2021 niet ten laste van het kostenmaximum mogen worden gebracht. Dit brengt mee dat het resterende kostenmaximum € 20.779,86 is, zoals de Geschillencommissie heeft beslist.

Vertraging

5.16 De behandeling van de Facebook-zaak was in handen gegeven van een advocaat. Niet ter discussie staat dat behandeling moest worden voortgezet door een andere advocaat, toen mr. [naam 5] begin maart 2021 de rechtsbijstand beëindigde. DAS heeft, na ervan kennis te hebben genomen dat mr. [naam 5] de rechtsbijstand had beëindigd, al bij e-mail van 1 april 2021 aan de consument laten weten dat hij een andere advocaat kon kiezen, bij wijze van uitzondering op de eenmalige advocaten-keuze volgens de polisvoorwaarden. Deze toezegging is daarna niet ingetrokken.

5.17 De discussie tussen partijen over de kosten van mr. [naam 5] en de resterende hoogte van het kostenmaximum stond niet in de weg aan het overdragen van de behandeling van de Facebook-zaak aan een andere advocaat. Het resterende kostenmaximum waarvan DAS toen uitging (€ 15.448,47), was voldoende voor het aanvangen van vervolgwerkzaamheden, zoals het verzenden van de brief waarvan het concept al gereed was. Mr. [naam 5] heeft de consument bij het beëindigen van de rechtsbijstand uitdrukkelijk meegedeeld dat een opvolgend advocaat van zijn werk gebruik mocht maken (e-mails van 18 en 22 maart 2021). Het blijkt verder niet dat de consument een advocaat heeft verzocht om de behandeling over te nemen en dat deze advocaat dit heeft geweigerd vanwege de hoogte van het resterende kostenmaximum, waarvan DAS toen uitging.

5.18 Onder deze omstandigheden is er geen goede reden om DAS een verwijt te maken van de vertraging in de behandeling van de Facebook-zaak die is ontstaan na het beëindigen van de rechtsbijstand door mr. [naam 5].

5.19 Ten overvloede merkt de Commissie van Beroep op dat over het niet-voortvarend behandelen van de Facebook-zaak van de consument in een eerdere fase al een oordeel is gegeven in de procedure die heeft geleid tot de uitspraak die de Geschillencommissie in 2020 heeft gedaan. Dit verwijt kan niet opnieuw worden beoordeeld in het kader van de klacht die in deze procedure is voorgelegd. Bovendien is in die eerdere procedure de vordering van de consument tot het vergoeden van schade door dat niet-voortvarend behandelen afgewezen. DAS wijst terecht erop dat het reglement van de Geschillencommissie zich verzet tegen het opnieuw behandelen van deze klacht en vordering (art. 2.1, aanhef en onder a, van het oude reglement en vraag 3.2 van het nu geldende reglement). Dit leidt er overigens niet toe dat de Geschillencommissie de klacht op enig onderdeel niet-behandelbaar had moeten verklaren. De klacht, zoals aan de Geschillencommissie voorgelegd, ging immers over hetgeen hiervóór in 5.7 is vermeld.

Vergoeding van schade is niet aan de orde

5.20 Wat betreft de klacht die in deze procedure aan de orde is, is alleen het onderdeel gegrond dat betrekking heeft op het kostenmaximum. De schade waarvoor de consument een vergoeding wenst, is geen gevolg van het feit dat DAS een te groot deel van de door mr. [naam 5] berekende vergoeding ten laste van het kosten-maximum heeft gebracht. Er kan daarom geen schadevergoeding aan de consument worden toegekend. Dit brengt tevens mee dat er in het kader van deze procedure geen reden is om schade van de consument te begroten of door deskundigen te laten begroten.

Slot

5.21 De conclusie is dat de bezwaren van de consument tegen de uitspraak van de Geschillencommissie niet slagen. Evenmin kunnen de bezwaren van DAS tegen deze uitspraak ertoe leiden dat een andere beslissing wordt gegeven over het (resterende) kostenmaximum dan de Geschillencommissie heeft gedaan. Het een en ander brengt mee dat de Commissie van Beroep niet hoeft te bespreken wat de partijen verder nog naar voren hebben gebracht.

Proces- en andere kosten

5.22 De consument heeft een vergoeding gevraagd voor proceskosten en buitengerechtelijke incassokosten.

5.23 De consument heeft geen gelijk gekregen wat betreft de bezwaren die hij zelf in beroep heeft aangevoerd. De Commissie van Beroep ziet daarom geen aanleiding te bepalen dat DAS aan de consument een vergoeding betaalt voor de bijdrage die de consument heeft moeten voldoen voor het instellen van het beroep.

5.24 De consument is in de procedure bij de Geschillencommissie en in beroep wel in het gelijk gesteld wat betreft het geschil over het kostenmaximum. Dit geeft echter geen aanleiding om aan de consument een vergoeding toe te kennen voor kosten van rechtsbijstand, omdat hij in deze procedures geen rechtsbijstand heeft gehad.

5.25 Wel komt de consument een vergoeding toe voor de redelijke kosten voor het bijwonen van de mondelinge behandeling, zowel bij de Geschillencommissie als in beroep. Deze redelijke kosten betreffen de reiskosten. De consument heeft de reiskosten niet begroot. De Commissie van Beroep stelt deze reiskosten naar redelijkheid vast op € 100,-.

5.26 Voor het toekennen van een vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten is geen plaats. Er is immers geen sprake van een incasso door de consument van een bedrag waarop hij jegens DAS recht heeft.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie;

6.2 bepaalt dat DAS binnen twee weken na heden € 100,- aan de consument vergoedt voor het bijwonen van de mondelinge behandeling door de Geschillencommissie en in beroep.