Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0970
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.J. Neijt, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 oktober 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 12 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden Relevante correspondentie

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Kostenmaximum. De consument is van mening dat zij voor de kosten van rechtsbijstand door een externe advocaat recht heeft op meerdere kostenmaxima. De commissie is van oordeel dat de consument recht heeft op eenmaal het kostenmaximum. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder en 4) de repliek van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 juni 2021. Partijen zijn aldaar verschenen. Tijdens de hoorzitting heeft de advocaat nog een pleitnota overgelegd.

Gelet op het feit dat er geen nieuwe stellingen in de pleitnota zijn ingebracht, heeft de commissie de uitvoerder niet in de gelegenheid gesteld om hierop schriftelijk te reageren. Hieronder zal eveneens blijken dat de uitvoerder hierdoor niet in zijn belangen is geschaad.

1.3 De consument heeft 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 In de omgeving van de woning van de consument is een evenemententerrein gerealiseerd en in gebruik genomen door [naam exploitant]. Naar aanleiding hiervan heeft de consument op 23 juli 2018, 18 april 2019 en 24 en 25 juni 2019 bij de uitvoerder een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor het voeren van bezwaarprocedures tegen verleende evenementenvergunningen voor een aantal festivals. De uitvoerder heeft dekking verleend en advocaten ingeschakeld.

2.2 Op 25 september 2019 heeft de consument opnieuw een beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor het indienen van bezwaar tegen een omgevingsvergunning die is verleend. Hierop heeft de uitvoerder de consument laten weten dat er geen sprake was van een nieuw juridisch geschil. Er was volgens de uitvoerder sprake van een dubbele melding. Nadat de consument hierover heeft geklaagd, heeft de uitvoerder de consument in zijn e-mail van 3 oktober 2019 laten weten dat er inderdaad sprake is van een nieuw juridisch geschil en dat het dossier intern zal worden behandeld.

2.3 Hierna heeft de consument haar klacht aan Kifid voorgelegd.

2.4 Vervolgens hebben de uitvoerder en (de advocaat van) de consument met elkaar gecorrespondeerd over de externe juridische kosten en het kostenmaximum waarbij financiële afspraken zijn gemaakt. De relevante correspondentie is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over het kostenmaximum dat de uitvoerder heeft gehanteerd voor de volgende dossiers:

1. [naam procedure 1][nummer 1] (hierna: procedure 1)
2. [naam procedure 2] [nummer 2] (hierna: procedure 2)
3. [naam procedure 3] [nummer 3] (hierna: procedure 3)
4. [naam procedure 4] [nummer 1] (hierna: procedure 4)
5. [naam procedure 5] [nummer 1] (hierna: procedure 5)
6. [naam procedure 6] [nummer 1] (hierna: procedure 6)
7. [naam procedure 7] [nummer 1] (hierna: procedure 7)
8. [naam procedure 8] [nummer 1] (hierna: procedure 8)
9. De schadevergoedingszaak omtrent geluidsoverlast [nummer 4]
10. De pagodetentenzaak [nummer 5]

2.6 Het kostenmaximum dat de uitvoerder voor deze dossiers heeft gehanteerd is volgens de consument onjuist. Ten onrechte tracht de uitvoerder het geschil te herleiden naar 2013, het moment dat het evenemententerrein werd gerealiseerd. De bepalingen waarop de uitvoerder zich beroept zijn niet op een objectieve, duidelijke en concrete wijze geformuleerd. De begrippen 'gebeurtenis', 'voorval' en 'reeks' in de voorwaarden PRB 2009 bieden geen duidelijkheid. Daarnaast is het ook niet duidelijk wat de uitvoerder bedoelt met een 'voorval' en een 'reeks'. Ook in de voorwaarden LEX-RV-01-191 is het begrip 'gebeurtenis' niet gedefinieerd.

2.7 De consument heeft gesteld dat het hier gaat om afzonderlijke activiteiten die los van elkaar staan. Deze activiteiten vinden plaats op verschillende momenten, op verschillende locaties en worden veroorzaakt door verschillende derden. Dit zijn allemaal afzonderlijke gebeurtenissen waardoor nieuwe geschillen ontstaan. De gebeurtenissen hebben allemaal een eigen oorsprong en staan geheel los van elkaar. De consument verwijst hierbij naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening waaronder de uitspraken Kifid GC 2020-455, Kifid GC 2021-0038, Kifid GC 2018-462, Kifid GC 2018-771 en Kifid GC 2019-238. Ten aanzien van de totaalafspraken stelt de uitvoerder dat er door hem zowel in het begin als aan het einde van het communicatietraject voorbehouden zijn gemaakt over de totaalafspraken.

2.8 Daarnaast klaagt de consument over het kostenmaximum van € 8.000,00 dat de uitvoerder heeft gehanteerd voor de procedures die zijn opgestart tegen het plaatsen van drie verschillende hekwerken (dossier [nummer 6]). Het standpunt van de consument is dat voor deze procedures drie kostenmaxima van € 8.000,00 zouden moeten worden gehanteerd. Volgens de consument is dit door een medewerker van de uitvoerder ook toegezegd.

2.9 Verder klaagt de consument over de gebrekkige en inconsistente communicatie vanuit de uitvoerder. Door verschillende medewerkers zijn er tegenstrijdige mededelingen gedaan. Telkens als een persoon een toezegging had gedaan werd die persoon van het podium gehaald en werd er weer een andere persoon naar voren geschoven. Dit is niet alleen verwarrend maar heeft de consument ook schade toegebracht. Daarbij zijn de voorwaarden ook wisselend toegepast door de uitvoerder. Ook heeft de consument de uitvoerder herhaaldelijk verzocht om dossierstukken en een overzicht van de R-nummers met de daaraan toegekende budgetten aan haar te verstrekken. Ondanks de verzoeken heeft de consument de informatie niet mogen ontvangen. Door deze gang van zaken is de consument in haar rechtspositie geschaad.

2.10 Gelet op het voorgaande vordert de consument dat de uitvoerder voor elk van de bovengenoemde procedures een apart kostenmaximum hanteert.

Het verweer

2.11 De uitvoerder 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 De vraag die centraal staat is of de uitvoerder separate kostenmaxima moet hanteren voor de procedures waarover de consument in deze klacht klaagt.

Overeenkomst

3.2 De commissie overweegt dat vast is komen te staan dat de advocaat namens de consument (in afwijking van de verzekeringsvoorwaarden) financiële afspraken met de uitvoerder heeft gemaakt over de vergoeding van de externe juridische kosten. De relevante correspondentie hierover is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak. Deze afspraken, door de advocaat in zijn e-mail van 15 juni 2020 aan de uitvoerder bestempeld als "een totaaloplossing" voor de uitvoerder en de consument, zijn gemaakt nadat de consument bij de uitvoerder heeft geklaagd over het kostenmaximum en nadat zij de klacht bij Kifid heeft ingediend. Uit de e-mails blijkt dat de gemaakte afspraken zowel zien op de procedures 1 tot en met 8 van deze klacht als op andere procedures die geen onderdeel zijn van deze klacht. Partijen zijn het een en ander zonder voorbehoud met elkaar aangegaan onder de conditie dat er geen nieuwe constructies meer worden voorgesteld. Daarbij heeft de advocaat zich gecommitteerd om de consument, ook als het kostenmaximum reeds is bereikt, bij te staan in de procedures tot en met de Raad van State. Aanvankelijk heeft de advocaat gepoogd om een voorbehoud voor het kostenmaximum te maken maar daar heeft de uitvoerder niet mee ingestemd in zijn e-mail van 22 juni 2020 (zie de bijlage bij deze uitspraak). Bij e-mail van 26 juni 2020 is de advocaat namens de consument akkoord gegaan met het tegenvoorstel van de uitvoerder zonder voorbehouden.

3.3 Niet gesteld en ook niet is gebleken dat de uitvoerder de gemaakte financiële afspraken niet is nagekomen. Tijdens de hoorzitting is evenmin gebleken dat de consument nog een bedrag aan de advocaat is verschuldigd of dat de advocaat nog een bedrag voor deze procedures bij de consument in rekening zal brengen. De commissie heeft daarom geen tekortkoming van de uitvoerder kunnen vaststellen. Omdat partijen met de financiële afspraken het geschil over het kostenmaximum voor de procedures 1 tot en met 8 hebben beëindigd met een "totaaloplossing", is er voor de commissie voor wat betreft deze procedures geen taak meer weggelegd.

Voorwaarden

3.4 Niet is gebleken dat partijen een regeling hebben getroffen voor de procedures die betrekking hebben op de pagodetenten, de geluidsoverlast en de drie hekwerken.

De commissie zal aan de hand van de geldende voorwaarden beoordelen of de uitvoerder voor deze procedures separate kostenmaxima moet hanteren.

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de voorwaarden PRB 2009 golden van 1 november 2008 tot en met 1 november 2019 en dat daarna de voorwaarden LEX-RV-01-191 van toepassing zijn. Het kostenmaximum geldt volgens de voorwaarden PRB 2009 per gemelde gebeurtenis. Volgens artikel 1.1 onder f van die voorwaarden wordt een reeks met elkaar verband houdende voorvallen aangemerkt als één gebeurtenis. De datum waarop het eerste voorval in deze reeks is voorgevallen, wordt aangemerkt als het begin van de reeks en bepaalt of de gebeurtenis binnen de looptijd van de overeenkomst heeft plaatsgehad. In de voorwaarden LEX-RV-01-191 is bepaald dat als 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen zorgt, het kostenmaximum geldt voor al de geschillen samen. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar hiermee een (zoveel mogelijk) objectieve, duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd om te kunnen bepalen of de uitvoerder voor meer geschillen een of meer kostenmaxima ter beschikking moet stellen. Niet is gebleken dat er sprake is van onduidelijke laat staan onbegrijpelijke bepalingen. Toetsing aan de Richtlijn 93/13/EEG Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten en afdeling 6.5.3 van het Burgerlijk Wetboek is daarom niet aan de orde.

3.6 Het standpunt van de uitvoerder is dat er sprake is van één gebeurtenis waardoor één kostenmaximum van toepassing is. Alle feitelijke gebeurtenissen zijn volgens de uitvoerder terug te voeren op één en dezelfde schadeveroorzakende gebeurtenis, namelijk de realisatie en het gebruik van het evenemententerrein dat de consument wenst te beëindigen. Volgens de uitvoerder zijn de pagodetenten opgesteld ten behoeve van een evenement en ondervindt de consument (geluids)overlast door de evenementen die op het terrein worden georganiseerd. De uitvoerder heeft daarom ook ten onrechte een apart kostenmaximum van € 8.000,00 toegekend voor de handhavingsverzoeken die zien op de hekwerken. De exploitant van het evenemententerrein plaatst bij herhaling hekwerken om het terrein af te bakenen. Doordat er volgens de uitvoerder veel procedures zijn gevoerd is hij op bepaalde momenten de schadeveroorzakende gebeurtenis uit het oog verloren en door toezeggingen is er een kostenmaximum beschikbaar gesteld van in totaal €188.000,00 inclusief btw, terwijl er volgens de voorwaarden PRB 2009 een kostenmaximum van € 30.000,00 gehanteerd had moeten worden. Een groot deel van de € 188.000,00 is reeds besteed aan externe juridische kosten waardoor er nog een bedrag van € 26.939,98 resteert dat daarvoor nog kan worden besteedt.

3.7 De vraag of er sprake is van een ”reeks met elkaar verband houdende voorvallen” (PRB 2009) dan wel van “1 gebeurtenis die voor meerdere geschillen zorgt” (LEX-RV-01-191), moet beoordeeld worden aan de hand van de Haviltex-maatstaf, met inachtneming van de omstandigheden van het geval.

Dat wil zeggen dat het aankomt op de betekenis die partijen in de gegeven omstandigheden mogen toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mogen verwachten. Daarbij is van belang wat in het algemeen spraakgebruik met de woorden wordt bedoeld.

3.8 Naar het oordeel van de commissie moet worden aangenomen dat de procedures die zien op de pagodetenten, de geluidsoverlast en de drie hekwerken verband houden met de realisatie en het gebruik van het evenemententerrein dat de consument wenst te beëindigen. De realisatie en het gebruik van het evenemententerrein zorgt voor meerdere geschillen. In het kader van de realisatie en het gebruik van het evenemententerrein zijn pagodetenten en hekwerken geplaatst. De consument ondervindt door het gebruik ook (geluids)overlast. Hierdoor voert zij meerdere procedures. Gelet op het feit dat het steeds gaat (om activiteiten rond)om evenementen die op het evenemententerrein plaatsvinden, maakt dat er al sprake is van *een verband* tussen de verschillende voorvallen (*aldus een reeks*).

3.9 Dat deze (activiteiten rondom) evenementen plaatsvinden op verschillende momenten, op verschillende locaties en worden veroorzaakt door verschillende derden, acht de commissie niet voldoende om op basis daarvan tot de conclusie te komen dat er geen sprake is van een reeks met elkaar verband houdende voorvallen of dat er geen sprake is van één gebeurtenis die zorgt voor meerdere geschillen. Dit geldt ook voor het argument dat er in tegenstelling tot de andere procedures, die bestuursrechtelijk van aard zijn, een civiele procedure moet worden gevoerd over de geluidsoverlast. In de civiele procedure gaat het om de geluids-overlast die de consument ondervindt naar aanleiding van de evenementen die er op het evenemententerrein plaatsvinden. Dit is dan ook weer terug te voeren op de realisatie en het gebruik van het evenemententerrein; de gebeurtenis die heeft geleid tot meerdere geschillen. Ook het *verband* tussen de civiele procedure en de eerdere bestuursrechtelijke procedures is hiermee gegeven.

3.10 De consument heeft een beroep gedaan op een aantal eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening maar dit treft geen doel, nu de feiten in die uitspraken anders waren.

3.11 Gelet op hetgeen vanaf 3.4 tot en met 3.10 is overwogen, komt de commissie tot de conclusie dat de consument niet kan worden gevolgd in haar standpunt dat de uitvoerder separate kostenmaxima voor deze procedures moet hanteren. Hoewel partijen geen polisbladen hebben overgelegd, maakt de commissie uit het klachtdossier op dat partijen voor de voorwaarden PRB 2009 uitgaan van het kostenmaximum van € 30.000,00.

Het kostenmaximum dat door toezeggingen is ontstaan is ruimschoots meer dan het kostenmaximum dat geldt voor de voorwaarden PRB 2009 en voor de voorwaarden LEX-RV-01-191. De vraag welk kostenmaximum voor welke procedure(s) zou moeten gelden is hierdoor niet meer relevant.

Toezegging drie kostenmaxima

3.12 Ten aanzien van de drie handhavingsverzoeken die zien op de drie hekwerken heeft de consument nog gesteld dat een medewerker van de uitvoerder heeft toegezegd dat hij drie maal € 8.000,00 beschikbaar zou stellen voor externe juridische kosten. De uitvoerder heeft dit betwist. Uit het klachtdossier is op te maken dat partijen per e-mail hebben gediscussieerd over de vraag of er door de uitvoerder al dan geen toezegging is gedaan. Maar uit het klachtdossier blijkt niet dat er een dergelijke toezegging is gedaan. Nu bewijs hiervan ontbreekt en de inhoud van een eventueel gesprek zich aan de waarneming van de commissie onttrekt, zal de commissie voorbijgaan aan deze stelling.

Communicatie

3.13 Door de consument is nog gesteld dat de communicatie jegens haar gebrekkig en inconsistent is geweest. De uitvoerder heeft erkend dat er verwarring is ontstaan. Volgens de uitvoerder komt dit doordat er veel procedures zijn opgestart waardoor hij zelf de schadeveroorzakende gebeurtenis op bepaalde momenten uit het oog is verloren. Niet is gebleken dat de consument door de verwarring schade heeft geleden of uiteindelijk onredelijk is behandeld. De consument heeft op kosten van de uitvoerder rechtsbijstand van de advocaat ontvangen. Daarnaast is het de commissie niet gebleken dat de uitvoerder rechtshulp aan de consument heeft geweigerd of dat hij heeft geweigerd om externe juridische kosten te vergoeden. Volgens de uitvoerder resteert er zelfs nog een bedrag van € 26.939,98 van het kostenmaximum dat nog aan externe juridische kosten kan worden besteed. Dat er in het verleden diverse kostenmaxima op grond van verschillende voorwaarden zijn toegezegd, maakt niet dat de consument voor toekomstige zaken daar ook rechten aan kan ontlenen.

3.14 De consument verwijt de uitvoerder dat hij haar niet alle dossierstukken met een overzicht van alle dossiernummers en de daaraan toegekende kostenmaxima heeft verstrekt. Het is de commissie niet gebleken dat de consument dit punt eerder dan in de repliekfase van de klachtprocedure bij Kifid aan de orde heeft gesteld. De uitvoerder heeft desgevraagd al in de verweerfase van deze klachtprocedure een overzicht van de klachtdossiers die in deze klacht aan de orde zijn, overgelegd met het daaraan toegekende kostenmaximum. In dit overzicht staan ook klachtdossiers vermeld die geen onderdeel zijn van deze klacht. De commissie begrijpt dat de consument hier doelt op andere klachtdossiers die ontbreken op het overzicht. Die andere klachtdossiers maken geen deel uit van deze klacht. De commissie zal dit punt daarom verder buiten beschouwing laten.

3.15 Uit het klachtdossier blijkt dat de consument de uitvoerder tijdens deze klachtprocedure heeft verzocht om dossierstukken aan haar te verstrekken en dat de uitvoerder uiteindelijk ook dossierstukken aan (de advocaat van) de consument heeft verstrekt. Uit de e-mail van 8 april 2021 van de uitvoerder aan de advocaat maakt zij op dat de consument zelf ook beschikt over alle dossierstukken omdat deze stukken tijdens de dossierbehandeling, door de uitvoerder of de advocaten die deel uitmaken van het netwerk van de uitvoerder, met haar worden gedeeld. De uitvoerder sluit de betreffende e-mail af met de opmerking dat als de consument nog van mening is dat er stukken ontbreken, zij dit kan aangeven aan de uitvoerder. Niet is gebleken dat de consument hierna nog bij de uitvoerder heeft aangegeven dat er stukken ontbreken. De commissie kan de consument daarom niet volgen in haar stelling dat zij door de gang van zaken in haar rechtspositie is geschaad.

3.16 Gelet op het hiervoor overwogene komt de commissie tot de conclusie dat de uitvoerder voor de procedures één kostenmaximum mocht hanteren. De klacht van de consument is daarom ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Polisvoorwaarden Rechtsbijstandsverzekering voor particulieren PRB 2009

"(…)
Algemene voorwaarden
Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren

1. Begripsomschrijvingen
Artikel 1
1.1 begripsomschrijvingen
In dit hoofdstuk wordt een aantal veel voorkomende begrippen omschreven, zodat in de verdere tekst van de algemene en bijzondere voorwaarden duidelijk is wat hiermee bedoeld wordt:
(…)
f. gebeurtenis
een bij het sluiten van de verzekering onverwacht en redelijkerwijs niet te voorzien voorval. Een reeks met elkaar verband houdende voorvallen wordt als één gebeurtenis aangemerkt. De datum waarop het eerste voorval in deze reeks is voorgevallen, wordt aangemerkt als het begin van de reeks en bepaalt of de gebeurtenis binnen de looptijd van de overeenkomst heeft plaats gehad;
(…)
5. De kosten van rechtsbijstand
Artikel 5
5.1 *Welke kosten zijn verzekerd?*

1. *Tot een onbeperkt bedrag zijn per gemelde gebeurtenis verzekerd:*
   a. *de interne kosten die verbonden zijn aan de behandeling van het door u gemelde juridische probleem door de Stichting;*
   b. *de kosten die verbonden zijn aan de éérste inschakeling van een netwerk advocaat.*
2. *Tot maximaal het op het polisblad vermelde bedrag, met inbegrip van eventueel verschuldigde omzetbelasting, zijn per gemelde gebeurtenis alle overige kosten verzekerd, waaronder:*

(…)"

Rechtsbijstandverzekering

"(…)

Voorwaarden

(…)

1. Algemeen (LEX-RV-01-191)

Extra kosten

(…)

19. Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?

Tot € 50.000,- per gebeurtenis.

• Behalve bij een gerechtelijke of administratieve procedure waarbij een advocaat of juridisch deskundige niet wettelijk verplicht is.

- En de verzekerde kiest zelf toch voor een advocaat of juridisch deskundige.

- Dan zijn alle extra kosten samen verzekerd tot € 8.000,- per gebeurtenis.

20. Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?

Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.

Voorbeeld

U heeft letsel na een ongeval in het verkeer, maar de tegenpartij wil niet betalen.

Door het letsel kunt u niet meer werken.

Daardoor wordt uw contract niet verlengd en u wilt dit aanvechten.

• Ook al zijn er meerdere procedures en meerdere tegenpartijen, toch komen beide geschillen voort uit dezelfde gebeurtenis. En daarom geldt het maximumbedrag voor beide geschillen samen.

(…)"

Bijlage - Relevante correspondentie

- De uitvoerder heeft op 28 april 2020 per e-mail aan de advocaat geschreven:

"(…)
Wij spraken af dat m.b.t. de evenementendossiers [nummer 1]:
- *Dat je met verzekerde in gesprek gaat over afspraken nu het kostenmaximum zo goed als bereikt is.*
- *Dat het een feit is dat het resterende budget onvoldoende is voor de lopende procedures (eerder spraken wij over 4, u gaf aan dat er mogelijk 9 procedures lopen)*

(…)
- *Dat je ons laat weten welke afspraken gemaakt worden zodat wij ook tot afspraken kunnen komen m.b.t. het restant van het kostenmaximum.*

(…)"

- Op 11 mei 2020 heeft de consument aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
Er gaan een aantal zaken niet goed en wij zijn genoodzaakt om nu een e-mail te sturen.
1. *Tijdens het bespreken van meerdere handhavingsverzoeken had u nadrukkelijk gevraagd of het ging om hekwerken die op dezelfde locatie waren geplaatst. Wij hadden telefonisch en vervolgens per e-mail bevestigd dat dit niet het geval is en dat het drie aparte hekwerken betreft op verscheidene locaties. U gaf aan dat er dan sprake is van verschillende zaken. Mevrouw [naam van een medewerker van de uitvoerder] geeft nu aan dat u dit niet hebt gezegd en behandelt het dossier niet conform de eerdere toezegging.*

(…)"

- In zijn e-mail van 26 mei 2020 heeft de advocaat aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
Onderwerp: [nummer 6] [naam van de consument]/ gemeente
(…)
Eerder, bij mail van 8 mei jongstleden heb ik u geïnformeerd dat ik de zaken niet in behandeling kan nemen in verband met hetgeen verzekerde en dhr. [naam van medewerker van de uitvoerder] hebben besproken.

Na overleg met verzekerde zal ik de zaken - mede vanwege de lopende termijnen- onder protest in behandeling nemen onder de eerder gemaakte afspraak.
(…)"

- Op 15 juni 2020 heeft de advocaat in zijn e-mail aan de dochter van de consument geschreven:

"(…)
Onderwerp: FW: (…) [nummer 1] (financiële afspraken met Achmea inzake [naam van de consument]/ [naam van de gemeente]
(…)
Beste [naam van de dochter van de consument],

Telefonisch heeft dhr. [naam van medewerker van de uitvoerder] mij meegedeeld dat Achmea / SAR niet alle beschikbare budgetten in de besproken lopende zaken beschikbaar zal stellen, maar dat de budgetten volgens de polisvoorwaarden aan desbetreffende toegekende zaak besteed moeten worden. De marge voor behandeling van de zaken (m.n. de evenementenkwesties) is derhalve nog kleiner dan gedacht. In de lopende evenementkwesties is deze nagenoeg nihil.

Momenteel lopen vier thema's die ik met Achmea moet afstemmen, namelijk 1) evenementen, 2) WOB, 3) loods en 4) poort. Het budget en evenementen en loods is nog maar beperkt. Dit kan m.i. volledig aan de zaak worden toegekend zonder dat dit discussie oplevert. Ruimte zit in budget wob en in poort. Een "gewone" wob-zaak is doorgaans niet zo bewerkelijk. De poortzaak is zeer bewerkelijk (dat merk ik ook nu feitelijk).
Ik ben voornemens het volgende voorstel aan [naam van medewerker van de uitvoerder]te doen.
(…)"

- In zijn e-mail van 15 juni 2020 heeft de advocaat aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
Onderwerp: (…) [nummer 1]
(…)
Bedankt voor uw mail en ons telefonisch onderhoud. Naar aanleiding daarvan de volgende reactie die geaccordeerd is door verzekerde.

Momenteel lopen vier hoofdthema's die ik met u c.q. Achmea/SAR moet afstemmen, namelijk 1) evenementen, 2) WOB, 3) loods en 4) poort. Het budget in evenementen en loods is nog maar beperkt. Dit kan m.i. volledig aan de zaak worden toegekend zonder dat dit volgens mij discussie oplevert. Hierbij het volgende.

1. ***Evenementen*** *[nummer 1]*
In de lopende bestuursrechtelijke procedures (8 stuks) zal ondergetekende verzekerde blijven bijstaan tot en met de Raad van State als het nodig is, ook als het maximum van het budget bereikt is. Rekening wordt gehouden dat de griffierechten in mindering worden gebracht van het beschikbare budget (max. ca. € 3.000, - aan griffierecht beroep + hoger beroep).

Het resterende budget wordt door het kantoor van ondergetekende gefactureerd. Eventuele proceskostenveroordelingen komen het kantoor toe en worden separaat gefactureerd. Deze afspraken onder voorbehoud van een mogelijke toekomstige wijziging in het beschikbare budget.

Concreet betreft de volgende lopende zaken:
1. [naam procedure 1][nummer 1]
2. [naam procedure 2] [nummer 2]
3. [naam procedure 3] [nummer 3]
4. [naam procedure 4] [nummer 1]
5. [naam procedure 5] [nummer 1]
6. [naam procedure 6] [nummer 1]
7. [naam procedure 7] [nummer 1]
8. [naam procedure 8] [nummer 1]

De civielrechtelijke OD zaak ([nummer 4]) die kennelijk is ondergebracht onder het evenementendossier wordt geparkeerd. Daar kom ik nog op terug.

2. ***WOB***
(…)
4. ***Poort***
(…)

Door mij te committeren om de bovengenoemde lopende bestuursrechtzaken t/m Raad van State te behandelen ondanks dat het budget beschikbaar nagenoeg nihil, althans beperkt is, tracht ik een "totaaloplossing" voor verzekerde en Achmea te realiseren. Ik verzoek u dan ook met het bovenstaande voorstel ten aanzien van de beschikbare budgetten coulant om te gaan gezien de totaalsituatie.
Ik verneem graag van u.
(…)"

- Op 22 juni 2020 heeft de uitvoerder per e-mail aan de advocaat geschreven:

"(…)
Onderwerp: RE: (…) [nummer 1]
(…)
Zoals eerder aangegeven heb ik onderstaande intern moeten bespreken aangezien we feitelijk op een lucratieve wijze aan het schuiven zijn met de voorwaarden van de polis.

Omtrent uw voorstel kan ik u het volgende berichten. Bij de beantwoording van uw mail houd ik doe indeling aan.

1. *SAR is akkoord om tot aan het resterende kostenmaximum aan u te betalen en afstand te doen van de proceskostenvergoedingen in de genoemde zaken onder 1. U spreekt verder met verzekerde omtrent de afwikkelingen van deze zaken.*
   (U maakt nog een voorbehoud voor wijzigingen in het beschikbare budget. Hier stem ik niet mee in aangezien er geen sprake is van een mogelijke wijziging in het budget, mocht u dit anders zien dan verneem ik dat graag van u en waarom u dat zo ziet)

(…)

Met bovenstaande afspraken zoeken wij al fors de rek op binnen de polisvoorwaarden. Ik verneem graag van u of u verzekerde kunt bijstaan onder deze condities.

(…)"

- De advocaat heeft in zijn e-mail van 26 juni 2020 aan de uitvoerder geschreven:

"(…)

M.b.t. evenementen is het akkoord. Het restantbedrag kan worden overgemaakt.

(…)"

- In zijn e-mail van 3 juli 2020 heeft de advocaat aan de uitvoerder geschreven:

"(…)

M.b.t. evenementen en (…) kan ik akkoord gaan.

(…)

Indien u c.q. SAR akkoord kunt gaan met bovenstaande voorstellen, dan ben ik bereid de eerder besproken lopende bestuursrechtzaken t/m Raad van State te behandelen en hebben we beide een tevreden klant.

(…)"

- In de email van 8 juli 2020 heeft de advocaat aan de uitvoerder geschreven:

"(…)

Kunnen wij elkaar de hand schudden en een tevreden klant achter ons scharen?

Ik verneem het graag.

(…)"

- De uitvoerder heeft op 9 juli 2020 aan de advocaat geschreven:

"(…)

Ik heb nogmaals over de zaken moeten beraden aangezien mijn voorstel als fors boven ligt ik redelijk acht. Zoals eerder aangeven denk ik graag met verzekerde mee in haar zaken maar uw gebaar dat u alle zaken in het evenementendossier doorbehandeld na het bereiken van het kostenmaximum kan niet de grondslag zijn onderstaande voorstellen.

Ik wil u nog tegemoetkomen in de WOB-procedure mits wij met deze stap elkaar nu de hand schudden en geen nieuwe constructies meer worden voorgesteld.

Verneem graag uw akkoord zodat ik kan controleren of onderstaande allemaal past binnen de resterende kostenmaximum binnen de dossiers zodat wij vervolgens definitief tot een uitbesteding kunnen komen.
(…)"

- In de e-mail van 9 juli 2020 heeft de advocaat aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
Vooruit, laten wij elkaar hierop vinden en deze fase afsluiten.
Ik verneem graag over de verdere administratieve afwikkeling.
(…)"

- In de e-mail van 26 augustus de advocaat aan de uitvoerder staat voor zover relevant:

"(…)
Onderwerp: [nummer 1] (…)
Ik zal verzekerde inderdaad bijstaan in de lopende bestuursrechtzaken, indien nodig t/m de Raad van State, zoals opgesomd in mijn mail van 15 juni jongstleden zonder dat verzekerde voor eigen advocaatkosten in deze zaken komt te staan.
(…)"

- Op 3 februari 2021 heeft de advocaat aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
Van mijn cliënte heb ik begrepen dat zij nog steeds niet de verzochte stukken heeft mogen ontvangen, dit ondanks herhaaldelijk verzoek.
(…)
De stukken en uw reactie zie ik graag binnen vijf dagen na heden tegemoet.
(…)"

- In de e-mail van de uitvoerder aan de advocaat van 23 februari 2021 staat voor zover relevant:

"(…)
Op mijn e-mail van 5 februari in de klachtzaak van mevrouw [achternaam van de consument] ontving ik vooralsnog geen reactie.
Gaarne verneem ik alsnog.
(…)"

- Op 8 april 2021 heeft de uitvoerder per e-mail aan de advocaat geschreven:

"(…)
Opgemerkt dient te worden dat tijdens de dossierbehandeling van juridische dossiers alle dossierstukken door SAR met haar verzekerden gedeeld worden. Op het moment dat dossiers worden uitbesteed aan door verzekerden zelfgekozen advocaten, dan worden deze dossiers ook met de advocaten in kwestie gedeeld.

Voor advocatenkantoren welke deel uitmaken van het netwerk van SAR, zoals [naam van een advocatenkantoor], geldt hetzelfde als voor SAR. Ook zij delen alle stukken met hun cliënten c.q. de verzekerden van SAR. Ook dan geldt dat de dossiers waarover zij beschikken slechts een afgeleide zijn van het dossier van mevrouw [naam van de consument]. Dit betekent dat mevrouw [naam van de consument] reeds over alle dossierstukken beschikt. Mocht mevrouw [naam van de consument] iets missen dan mag zij ons dit, onder verwijzing naar het juiste dossiernummer, aangeven. SAR zal zich dan op haar beurt inspannen om nogmaals een afschrift van het betreffend stuk aan mevrouw [naam van de consument] te verstrekken.
(…)"