

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-435
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, verder te
noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan
Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 18 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat het optreden van een aantal agenten bij een aanhouding tot psychische klachten heeft geleid en doet daarvoor een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering. Rechtsbijstanduitvoerder is van mening dat de kans op succes vrij gering is, omdat Consument al last heeft van chronisch PTSS. Consument doet hierop een beroep op de geschillenregeling. De advocaat komt mede op basis van het advies van de medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder tot de conclusie dat het niet haalbaar zal zijn om de problemen van Consument op het conto van de politie te schrijven. Ter zitting blijkt dat Consument een klacht tegen de medisch adviseur heeft ingediend en dat het Tuchtcollege van de gezondheidszorg Consument in het gelijk heeft gesteld. De medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder heeft zijn stelling volgens het tuchtcollege te stellig geformuleerd. De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de rechtsbijstand, in het bijzonder de beoordeling van de haalbaarheid van de zaak, is tekortgeschoten. Dit betekent echter niet dat de vordering van Consument, te weten het door Rechtsbijstanduitvoerder verder verlenen van rechtsbijstand in de door hem gewenste vorm, moet worden toegewezen. Eerst zal moeten worden vastgesteld door een deskundige dat sprake is van causaal verband tussen het politieoptreden en de psychische klachten van Consument. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument eerder dit traject aangeboden. Consument heeft deze mogelijkheid echter afgewezen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;

- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de brief van Rechtsbijstanduitvoerder van 29 januari 2018;
- de reactie daarop van Consument van 30 januari 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 december 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand op grond van de verzekeringsvoorwaarden is overgedragen aan Rechtsbijstanduitvoerder, die voor zover nodig mede namens Verzekeraar verweer voert.
- 2.2 Op 12 maart 2013 is Consument door de politie aangehouden op verdenking van niet handsfree bellen tijdens het besturen van zijn bedrijfsauto. Consument heeft ontkend dat hij op dat moment telefoneerde. De agenten hebben Consument vervolgens meegenomen naar het politiebureau, omdat zij zijn identiteit op dat moment niet konden vaststellen. Zijn echtgenote die zich met zijn paspoort meldde bij het politiebureau werd door de politie weggestuurd. Consument is na zes uur door de politie vrijgelaten. Volgens Consument hebben de agenten zich misdragen door hem onder meer te bedreigen met hun dienstwapen en hem meerdere malen te fouilleren. Ook hebben de agenten hem tijdens de rit naar het politiebureau beledigd, gepest en geestelijk mishandeld.
- 2.3 Consument heeft hierop een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering gedaan. Consument deelde Rechtsbijstanduitvoerder mee dat de gebeurtenis van 12 maart 2013 tot aanzienlijke materiële en immateriële schade heeft geleid. Hij heeft door het incident PTSS. Hij is zijn vaste baan kwijtgeraakt. Sinds november 2014 van zijn echtgenote gescheiden, zijn kinderen en zijn huis is hij ook kwijtgeraakt. Consument wenste zijn schade als gevolg van het incident op de politie te verhalen.
- 2.4 Rechtsbijstanduitvoerder heeft na ontvangst van het verzoek om rechtsbijstand de behandeling van de zaak aan een externe advocaat overgedragen. Bij e-mailbericht van 3 september 2013 heeft de advocaat Rechtsbijstanduitvoerder het volgende meegedeeld:

“Hierbij meld ik de zaak met bovenstaand kenmerk af. Ik heb cliënt begeleid tijdens een klachtenprocedure tegen de politie. De klacht is gegrond verklaard”.

2.5 De politie heeft bij brief van 18 oktober 2013 erkend dat zij “steken heeft laten vallen” en Consument daarvoor haar excuses aangeboden.

2.6 Consument was van mening dat de door de politie aangeboden excuses niet toereikend waren en deed nogmaals een beroep op de rechtsbijstandverzekering. Consument wenste namelijk zijn psychische schade op de politie te verhalen. Als reactie hierop heeft Rechtsbijstanduitvoerder op 16 januari 2014 als volgt gereageerd: *“U heeft de zaak bij ons gemeld, omdat u psychische schade aan de toestand met de politie zou hebben overgehouden. Willen we een smartengeldvergoeding voor u kunnen verhalen, dan zullen we moeten aantonen dat deze psychische klachten puur en alleen voortkomen uit het optreden van de politie. U heeft al een kort bericht meegestuurd van de eerstelijns psycholoog (...). Hierin staat dat u last heeft van een chronisch PTSS. Het zal gezien deze opmerking van de psycholoog dus erg moeilijk worden om aan te tonen dat de klachten die u nu ervaart, ook daadwerkelijk zijn ontstaan door het optreden van de politie. Begrijp me goed, ik wil uw klachten niet bagatelliseren, maar het bewijs leveren zal zeer moeilijk worden. Ik kan onze medisch adviseur vragen om informatie in te winnen bij de psycholoog, maar of daar ook daadwerkelijk bewijs uit voortvloeit is dus maar de vraag.”*

2.7 Consument kon zich niet vinden in het standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder en deed een beroep op de geschillenregeling. De door Consument gekozen advocaat heeft bij brief van 10 april 2014 het volgende advies gegeven: *“Hoewel ik nadrukkelijk geen arts ben en in het kader van de second opinion geen medisch adviseur heb ingeschakeld, stel ik vast dat bij uw verzekerde een periodiek explosieve stoornis en een depressieve stoornis, ernstig met psychotische kenmerken, en een PTSS werd gediagnosticeerd. Opgemerkt wordt voorts dat uw verzekerde een [afkomst] vluchteling betreft die rond zijn 12^e jaar oorlogservaringen heeft meegemaakt.*

(...)

Het lijkt erop dat de confrontatie met de politie de spreekwoordelijke druppel was die de emmer deed overlopen. Mijn advies is in ieder geval om de medische voorgeschiedenis van uw verzekerde inzichtelijk te krijgen. Voorts is het aangewezen om een medisch adviseur in te schakelen.

Mocht blijken dat uw verzekerde inderdaad geen relevante medische voorgeschiedenis had en de confrontatie met de politie de klachten heeft getriggerd, dan zijn mijns inziens termen aanwezig om de politie aansprakelijk te houden voor de gevolgen van het optreden.”

2.8 Rechtsbijstanduitvoerder heeft hierop bij zijn medisch adviseur om advies verzocht. Op basis van diens advies, heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument op 4 november 2014 meegedeeld dat het oorzakelijk verband tussen de psychische klachten en het incident met de politie niet of nauwelijks aanwezig was.

Het traumatische verleden van Consument zou namelijk een te grote rol spelen.

2.9 Consument heeft hierop aan Rechtsbijstanduitvoerder zijn ongenoegen over het advies van de medisch adviseur kenbaar gemaakt en tevens verzocht de behandeling van de zaak aan de advocaat, die eerder de second opinion had uitgebracht, over te dragen.

2.10 Rechtsbijstanduitvoerder heeft dit verzoek gehonoreerd, in die zin dat hij aan de advocaat opnieuw om een second opinion heeft verzocht. Bij brief van 19 mei 2015 heeft de advocaat aanvullend het volgende advies gegeven:

“(...) Volgens uw medisch adviseur werd de bestaande psychiatrische problematiek getriggerd (geluxeerd) mede door het ons bezighoudende incident. Een oorzakelijk verband is niet aan te wijzen.

(...)

Uit het beschikbare medisch dossier blijkt m.i. dat de heer (...) voor het incident geen klachten als thans aan de orde had.

(...)

De centrale vraag die mijns inziens dan ook beantwoord moet worden is of de heer (...) ook te maken zou hebben gehad met een chronische PTSS, ernstige depressieve stoornis en een periodieke explosieve stoornis indien het incident met de politie wordt weggedacht. Zo ja, dan zal ook een inschatting gemaakt moeten worden van de hoegrootheid van deze mogelijkheid en wanneer de psychiatrische problematiek dan zichtbaar zou zijn geworden / zal worden. De ervaring leert dat dit een zeer arbitraire inschatting zal zijn.

(...)

Ik ben van mening dat uw medisch adviseur aanvullend dient te rapporteren en ter zake de vragen zoek ik aansluiting bij de IWMD vraagstelling:

- *Bestonden er voor het incident reeds klachten en afwijkingen? En zo ja, welke?*
- *Welke omstandigheden/incidenten hebben de psychiatrische klachten geluxeerd;*
- *Zou de heer (...) de klachten ook hebben gehad indien de beschreven omstandigheden/incidenten worden weggedacht;*
- *Zo ja (dus zonder incident(en)), kunt u dan een indicatie geven met welke mate van waarschijnlijkheid, op welke termijn en in welke omvang de klachten en afwijkingen dan hadden kunnen ontstaan;”*

2.11 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de door de advocaat opgestelde vragen aan zijn medisch adviseur voorgelegd. Na ontvangst van het medisch advies, heeft Rechtsbijstanduitvoerder de advocaat, onder toezending van het advies, verzocht nogmaals de juridische haalbaarheid van een vordering van Consument op de politie te beoordelen. De advocaat heeft in zijn brief van 15 april 2016 aan Rechtsbijstanduitvoerder zijn twijfels over de haalbaarheid geuit.

Er zijn volgens de advocaat, gelet op de adviezen van de medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder, zoveel “juridische hobbels” dat het niet haalbaar zal zijn om de problemen van Consument op het conto van de politie te schrijven.

- 2.12 Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument na ontvangst van het advies van de advocaat op 25 april 2016 bericht dat het dossier zou worden gesloten.
- 2.13 Consument heeft hierop bij Rechtsbijstanduitvoerder een klacht over de behandeling van de zaak ingediend. Als reactie hierop heeft Rechtsbijstanduitvoerder bij brief van 29 december 2016 het standpunt ingenomen dat bij de verlening van de verzochte rechtsbijstand geen fouten zijn gemaakt. Rechtsbijstanduitvoerder heeft dit standpunt bij brief van 9 februari 2017 gehandhaafd.

3 Ter zitting

- 3.1 Consument heeft de Commissie tijdens de zitting kenbaar gemaakt dat het Regionaal Tuchtcollege voor de gezondheidszorg de klacht, die hij eerder tegen de medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder had ingediend, gedeeltelijk gegrond heeft verklaard. Het Tuchtcollege heeft op 28 november 2017 geoordeeld dat de conclusie van de medisch adviseur, over het ontbreken van causaal verband tussen de psychiatrische problematiek en het incident met de politie, medisch niet is onderbouwd en daarmee te stellig is. De Commissie heeft rechtsbijstanduitvoerder vervolgens in de gelegenheid gesteld na de zitting hierop te reageren. Bij brief van 29 januari 2018 heeft Rechtsbijstanduitvoerder voorgesteld een psychiatrische expertise te laten verrichten teneinde duidelijkheid te krijgen over een mogelijk verband tussen de psychische klachten van Consument en het politieoptreden op 12 maart 2013. Consument heeft dit voorstel bij e-mailbericht van 30 januari 2018 gemotiveerd afgewezen.

4 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 4.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder de behandeling van de zaak tegen de politie aan een externe advocaat overdraagt. Aangezien het in de verzekeringsvoorwaarden vastgestelde kostenmaximum van € 30.000,00 waarschijnlijk niet toereikend is, vordert Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder de te maken advocaatkosten op basis van een “onbeperkte budget” vergoedt. Verder vordert Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder een nieuw dossier opent met het doel de omvang van zijn schade als gevolg van de handelwijze van Rechtsbijstanduitvoerder vast te stellen. Consument wenst dat Rechtsbijstanduitvoerder hiervoor het geldende kostenmaximum van € 30.000,00 beschikbaar stelt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten als gevolg waarvan Consument schade lijdt. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De psychische klachten van Consument zijn pas na het incident van 12 maart 2013 ontstaan. Consument is tot het moment van het incident niet eerder onder behandeling van een psycholoog of psychiater geweest. Rechtsbijstanduitvoerder gaat er ten onrechte van uit dat de problemen in 1992 tijdens de oorlog in [land] zijn ontstaan.
- De medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder is geen psychiater. Consument kan zich dan ook niet vinden in de door de medisch adviseur uitgebrachte adviezen. Dat Consument gelijk heeft, blijkt uit het feit dat het Tuchtcollege zijn klacht tegen de medisch adviseur deels gegrond heeft verklaard.
- Het is inmiddels te laat om nog een psychiatrische expertise te laten uitvoeren. Als Rechtsbijstanduitvoerder tijdig een psychiatrische expertise had laten uitvoeren, zou de advocaat in het kader van de geschillenregeling een ander advies hebben gegeven.
- De advocaat heeft voor zijn advies geen eigen medisch adviseur ingeschakeld en Rechtsbijstanduitvoerder ook niet geadviseerd een psychiatrische expertise te laten verrichten.
- De fouten die Rechtsbijstanduitvoerder gedurende de afgelopen vijf jaar bij de behandeling van de zaak heeft gemaakt, rechtvaardigen dat Consument aanspraak kan maken op een onbeperkt budget om zijn zaak tegen de politie voort te zetten.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft de zaak bewust laten escaleren, als gevolg waarvan Consument schade heeft geleden. Rechtsbijstanduitvoerder is gehouden een nieuw dossier aan te maken teneinde de door de handelwijze van Rechtsbijstanduitvoerder veroorzaakte schade vast te stellen. Ook voor deze zaak maakt Consument aanspraak op het kostenmaximum van € 30.000,00. Naast een berekening voor alle gemaakte onkosten van de afgelopen vijf jaar, zal ook de door Consument bestede tijd hierin moeten worden betrokken.

Verweer van Rechtsbijstanduitvoerder

4.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het advies van de advocaat in het kader van de geschillenregeling is mede gebaseerd op het advies van de medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder. Nu is gebleken dat de stelling van de medisch adviseur te stellig is geformuleerd, is hiermee een belangrijk argument in de beoordeling komen te vervallen. Het ligt voor de hand dat alsnog psychiatrisch onderzoek wordt verricht.
- Rechtsbijstanduitvoerder is niet bereid Consument in zijn vordering tegemoet te komen, nu onvoldoende is gebleken dat voor het verhalen van de gestelde schade op de politie een redelijke kans van slagen aanwezig is.

5 Beoordeling

5.1 Aan de orde is de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten en, voor zover dit het geval is, gehouden is de door Consument gewenste rechtsbijstand onder de door Consument gestelde voorwaarden te verlenen.

Standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder over de haalbaarheid van de zaak

5.2 Vast staat dat Rechtsbijstanduitvoerder de door Consument gemelde kwestie in behandeling heeft genomen. Op het moment dat een verschil van mening over de haalbaarheid van de kwestie ontstond, heeft Rechtsbijstanduitvoerder in het kader van de geschillenregeling de kwestie aan een door Consument te kiezen advocaat voorgelegd. Deze advocaat heeft Rechtsbijstanduitvoerder een aantal keer zijn zienswijze op de zaak gegeven. Gelet op het feit dat de advocaat geen arts is, heeft hij zich bij het formuleren van zijn adviezen mede laten leiden door het oordeel van de medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder. Achteraf is echter gebleken dat de medisch adviseur zijn standpunt aangaande het causaal verband tussen de het politieoptreden van 12 maart 2013 en de psychische klachten van Consument, naar het oordeel van het Tuchtcollege, te stellig heeft geformuleerd. Het juridisch oordeel waarop Rechtsbijstanduitvoerder zich baseert, steunt dus op een achteraf gebleken deels onjuist medisch advies. Rechtsbijstanduitvoerder heeft in de brief van 29 januari 2018 erkend dat met het oordeel van het Tuchtcollege een belangrijk argument in de beoordeling van de zaak door de advocaat in het kader van de geschillenregeling is komen te vervallen. Voor zover Consument zich op het standpunt stelt dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens hem in de uitvoering van de rechtsbijstand, in het bijzonder de beoordeling van de haalbaarheid van de zaak, is tekortgeschoten, is zijn klacht naar het oordeel van de Commissie gegrond.

Toewijzing van de vordering?

5.3 De vraag die vervolgens rijst is of Rechtsbijstanduitvoerder op grond van het hiervoor overwogene gehouden is Consument de gewenste rechtsbijstand in de door hem gewenste vorm te verlenen. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder de behandeling van de zaak aan een advocaat uitbesteedt, zonder dat daarbij het geldende kostenmaximum van € 30.000,00 wordt gehanteerd.

Hoewel Rechtsbijstanduitvoerder achteraf gezien niet van de juistheid van de ‘second opinion’ van de advocaat kon uitgaan, betekent dit niet dat hiermee zonder meer is vast komen te staan dat een vordering op de politie een redelijke kans van slagen had/heeft. De door Rechtsbijstanduitvoerder geboden mogelijkheid van een onafhankelijke psychiatrische

expertise, die hier uitkomst zou kunnen bieden, is door Consument van de hand gewezen. Aangezien Rechtsbijstanduitvoerder hiermee een redelijk voorstel heeft geboden voor de hernieuwde beoordeling van de haalbaarheid van de vordering, dat Consument van de hand heeft gewezen, dient deze keuze voor rekening van Consument te blijven. De stelling van Consument dat het daarvoor inmiddels te laat is, is niet onderbouwd.

5.4 Voor zover Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder een nieuw dossier aanmaakt om de door Consument gestelde schade door toedoen van Rechtsbijstanduitvoerder te onderzoeken en daarvoor het kostenmaximum van € 30.000,00 ter beschikking stelt, overweegt de Commissie dat geen grondslag aanwezig is die vordering toe te wijzen. Nog daargelaten dat Consument zijn stelling, dat Rechtsbijstanduitvoerder “*de boel bewust heeft laten escaleren*”, niet heeft onderbouwd, is in de verzekeringsvoorwaarden bepaald dat geschillen over de uitvoering van rechtsbijstand van dekking zijn uitgesloten.

5.5 Hoewel de Commissie begrijpt dat de situatie voor Consument bijzonder vervelend is, kan het hiervoor overwogene niet tot de conclusie leiden dat Rechtsbijstanduitvoerder, op grond van de wijze waarop de rechtsbijstand is uitgevoerd, gehouden is Consument verdere rechtshulp in de door hem gewenste vorm te verlenen. Van het (verder) verlenen van rechtsbijstand kan eerst sprake zijn indien met voldoende zekerheid door een deskundige is vastgesteld dat sprake is van causaal verband tussen het politieoptreden op 12 maart 2013 en de psychische klachten van Consument. Het voorstel van Rechtsbijstanduitvoerder tot een psychiatrische expertise is evenwel door Consument afgewezen. De vordering wordt afgewezen.

6 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 46 van het Reglement.