

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-456 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 augustus 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 24 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een rechtsbijstandverzekering waarvan de rechtsbijstandverlening is overgedragen aan Rechtsbijstanduitvoerder. Met betrekking tot een geschil met zijn buurman over de hemelwaterafvoer heeft hij een beroep gedaan op de verzekering. Rechtsbijstanduitvoerder heeft namens Consument een rechtszaak gestart tegen de buurman. Tijdens de behandeling van de rechtszaak bemoeit de vader zich te pas en te onpas met de zaak. Zowel de vader als Consument beledigen de behandelend jurist tijdens de rechtsbijstandverlening. Voorafgaand aan een hoorzitting vraagt de jurist om vader niet mee nemen, wat Consument toch doet. Vader wordt door de rechter van de hoorzitting verwijderd. De Commissie komt alles overziende tot het oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder de rechtsbijstandverlening mocht staken door de opstelling van Consument. De vordering van dekking voor verdere behandeling van het geschil met de buurman wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de aanvullende reactie van Consument op de bijlage bij de dupliek.

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

De Commissie stelt 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 rechtsbijstandverzekering (hierna: 'Verzekering') gesloten met ABN AMRO Schadeverzekering N.V, waarvan de uitvoering is overgedragen aan Rechtsbijstanduitvoerder. In de Verzekering is onder meer bepaald:

“Artikel 3

In welke gevallen bestaat geen aanspraak op rechtsbijstand?

In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op uw rechtsbijstandverzekering?
(...)

c. Als u onjuiste informatie verstrekt of niet de medewerking verleent die bij de behandeling van de zaak is vereist;”

2.2 Op 14 juni 2012 heeft Consument een beroep gedaan op de Verzekering vanwege een geschil met zijn buurman (hierna: 'Buurman') over de hemelwaterafvoer. De Buurman had diverse werkzaamheden aan diens woning verricht, waaronder aan de afvoerput boven de carport van Consument. Ten gevolge van deze werkzaamheden ondervond Consument lekkages in diens carport. De Buurman verlangde op zijn beurt van Consument een bijdrage in de kosten van de werkzaamheden.

2.3 Op 2 februari 2015 heeft ARAG namens Consument de Buurman gedagvaard voor de Rechtbank Rotterdam en onder meer betaling van de herstelkosten gevorderd. De daarop volgende gerechtelijke procedure was op 27 mei 2015 voorlopig uitgemond in een schikking van partijen. Daarbij kwamen Consument en de Buurman overeen dat zij een loodgieter zouden uitzoeken die het benodigd herstel zou verrichten. Partijen kwamen daarna niet tot overeenstemming over de in te schakelen loodgieter, waarna Rechtsbijstanduitvoerder de rechtbank om voortzetting van de procedure verzocht.

2.4 De rechtbank heeft de procedure daarna voortgezet. Tijdens de verdere behandeling van de rechtszaak heeft de vader van Consument (hierna: 'Vader') zich meermalen met de zaak ingelaten. Daarover berichtte de jurist van Rechtsbijstanduitvoerder (hierna: 'Jurist') Consument op 13 augustus 2015:

“Geachte heer [Consument],

Enige tijd geleden heb ik met u afgesproken dat uw vader geen telefonisch contact met mij meer zou opnemen.

Ondanks deze afspraak heeft uw vader mij afgelopen dinsdag gebeld. Ik wil u bij deze laten weten dat ik dit gesprek, evenals een aantal gesprekken hiervoor, als zeer onplezierig heb ervaren. Ik ga niet met uw vader in gesprek indien er sprake is van dergelijk grensoverschrijdend gedrag. Ik verzoek u dan nogmaals dringend er bij uw vader op aan te dringen geen contact met mij op te nemen.”

2.5 Consument heeft deze e-mail dezelfde dag beantwoord:

“Geachte [Jurist],

Naar aanleiding van Uw email, reageer ik als volgt. Enige tijd geleden heb ik met mijn vader gesproken over dit feit. Ik heb hem gezegd dat hij geen contact met U mag zoeken. Dit heb ik uitvoerig met hem besproken. Ik ben NIET verantwoordelijk voor de daden of Uitspraken van mijn vader. IK vind het wel raar dat iemand die op hetzelfde adres woont en valt onder de dekking van de verzekering. (Dat is mij nadrukkelijk verteld niet) niet bij een rechtszaak mag zijn en ook zich nergens mee mag bemoeien. Dat is raar en dat vind ik niet als enige. Ik zal mijn inlichtingen ingaan winnen bij mijn tussenpersoon. Ik begin het Idee te krijgen dat U namelijk ook in gebreken blijft en dat ook Uw kennis niet toerijkend is wat de technische kant betreft. Ik stuur U informatie die achter blijft heb ik het idee. Na de uitspraak van de rechter heb ik het Idee dat we weer van voor af aan beginnen. Ik heb U notabene te kennen gegeven aan deze spelletjes niet meer mee te doen. IK heb een voorstel aan U. Koop U mijn Huis voor 4 Ton 2 Ton voor de Hypotheek. En 2Ton om te beginnen met een schone lei. U betreft deze woning en U laat [Buurman] doen wat Hij wil . Dan hebben we 3 tevreden partijen. U accepteert te tering herrie en de bouw ellende van [Buurman]. [Buurman] kan zijn gang gaan en WIJ (dus ook mijn vader en moeder) zijn er van af. U HEEFT NAMELIJK ER GEEN NOTIE VAN WAT HIER AAN DE HAND I S ! ! ! Dus als U begin dat mijn vader geen zeggenschap heeft en dat hij overal buiten moet blijven is dat onterecht. U heeft namelijk weldegelijk ook iets met mijn vader te maken en [Buurman] is juist degene met Losse Klauwtjes(MIJN VADER VAN EEN DE DEKKING VAN ARAG) en hij hoeft zich niet door U af te laten schepen en uit te laten maken dat hij ontoerekenings vatbaar zou zijn., overigens is dat de laatste keer geweest op 26-12-2013. Ik zou graag van U zo spoedig mogelijk een Kopie van de uitspraak van de rechtbank willen , die heb ik namelijk niet gehad van U. Dat is weer een punt. En als ik mijn mond in de rechtbank niet had open gedaan, hadden we weer een probleem gehad. Het komt blijkbaar bij U er op neer dat ik alles moet slikken en [Buurman] zijn gang kan gaan. Ik wil hebben dat dit wordt opgelost. Daar al U mee aan de slag moeten. Ik stuur een Kopie van deze wissel naar mijn beide advocaten. Die weten namelijk wel wat hier gaande is, En die weten ook wat hier op Nummer 21 niet klopt.

Dit is overigens mijn laatste Email die ik over dit onderwerp met U gewisseld heb. U weet hoe ik er over denk en wat er moet gebeuren, en ik wil niet 20 keren weer mijn verhaal doen wat weer op hetzelfde uitdraait. U bent voor de Oplossing. Ik heb te kennen gegeven wat mijn Eisen zijn en U geeft zelf aan dat dit niet het onmogelijke is. Ben U het er nou niet mee eens leg die zaak neer bij Uw meerdere en laat die het oplossen zoals het hoort . We hebben diverse Juristen gehad bij Arag. U ben de enige waar altijd gezeik bij is. Ik ben klant en ik heb een zaak en dit behartigd U en NIET naar behoren. Ik zal nogmaals met mijn vader praten dat beloof ik U, maar ik ben ook niet altijd thuis, hou daar rekening mee. Ik ben ook geen Oppas jongetje. Ik ben volwassen ik heb mijn werk en dat kan je van die meneer 2 I niet zeggen. Mocht U er nog anders overdenken verneem ik dat graag, maar ik doe geen tijd meer spenderen achter de computer.”

2.6 De rechtbank heeft op 29 april 2016 een hoorzitting gelast. Rechtsbijstanduitvoerder heeft daaraan voorafgaand Consument verzocht om Vader niet mee te nemen naar de hoorzitting. Op 8 juni 2016 heeft de hoorzitting plaatsgevonden, waarbij Consument Vader toch heeft meegenomen. De rechtbank heeft Vader ter zitting laten verwijderen vanwege ontoelaatbaar gedrag, waarna ook Consument de zaal heeft verlaten.

2.7 Na de hoorzitting heeft de Buurman via Rechtsbijstanduitvoerder nog een schikkingsvoorstel gedaan, dat door Consument is afgewezen. Consument heeft de Jurist van Rechtsbijstanduitvoerder daarbij op 13 juni 2016 bericht:

“Geachte Mevrouw [naam Jurist],

wat mijn aangaat wachten we op de rechter. Er zijn 3 loodgieters geweest en een aannemer en [naam bedrijf 1] [naam bedrijf 2] komt niet omdat het geen dakwerk betreft. [naam bedrijf 3] is geweest loodgieter die maken het niet want het was te gecompliceerd.

[Naam bedrijf 3] vertelde dat dit aannemers werk was. en niet voor een KIT bedrijf. Waarom zouden we dan kit express nemen (vriendje van [Buurman]) Daar ik [Buurman] al kan van een eerder dak probleem met [naam bedrijf 2] (betalingen). Wens ik het op een goede manier en op een duurzame manier opgelost te hebben. Aan welke zit volgens U nou die voeg ??? En wie heeft 20 cm te veel getegeld??? Wie zijn verantwoordelijkheid is dat nu??? U wil dat volgens mij niet begrijpen he. Net zo goed als U niet zo goed Luistert Geen wonder dat Abn Amro mij een ander rechtsbijstand verzekering hebben aangeboden. Van dit hele gebeuren KLOPT GEEN ENE TYFUS VAN. Van boven tot onder van links naar recht. En jij ben de schuldige van dit alles [naam Jurist].

Jij heb er voor gezorgd dat de boel hier is ontploft en je gaat vrolijk verder met je zelfde zuig emailtjes.

Hij komt met 1 offerte van de tegenpartij en daar moeten wij gelijk in toestemmen. Spelletjes spelen jullie allemaal. En als je nou soms denk dat ik bang ben van een rechterlijk uitspraak heb je het mis en slump ook. Sorry dat ik niet aardig ben, maar moet je maar niet blijven zuigen, ik heb gezegd dat ik geen communicatie meer wil.

de groeten.

De er om ik ben ook op jou boos.”

2.8 De leidinggevende van de Jurist bij Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument daarop op 14 juni 2016 bericht:

“Geachte heer [Naam consument],

Mevrouw [naam Jurist] zond mij uw onderstaande e-mail door en ik moet zeggen dat uw toonzetting alle vormen van fatsoen te buiten gaat. Dit is voor ARAG reden om verder te stoppen met de behandeling van uw dossier. We zullen u nog het vonnis van de Rechtbank toezenden en het dossier vervolgens sluiten. Deze e-mail is de befaamde druppel die de emmer heeft doen overlopen. Uw gedrag en dat van uw vader tijdens de zitting vorige week waren feitelijk ook al grensoverschrijdend. Zoals u weet heeft mevrouw [naam Jurist] bij de vorige zitting met klem verzocht uw vader niet aanwezig te laten zijn vanwege zijn minder gepaste woordkeuze. Het feit dat de rechter uw vader de zittingszaal heeft uitgestuurd spreekt hierin voor zich.

Wanneer u, zoals u in een latere e-mail aangaf alsnog toestemming geeft voor het laten opmaken van een offerte door het voorgestelde bedrijf dient u dit zelf met de advocaat van de wederpartij kort te sluiten. Ik verbied u mevrouw [naam Jurist] nog verder te benaderen, u kunt uw eventuele reactie aan mij richten. Mijn e-mailadres treft u hieronder aan. U overweegt zoals u aangeeft elders een rechtsbijstandverzekering af te sluiten. Wanneer ABNAMRO tussentijds bereid is uw polis te beëindigen zullen wij dat zeker niet tegenhouden.”

2.9 De rechtbank heeft op 24 juni 2016 uitspraak gedaan, waarbij werd geoordeeld dat met de op 27 mei 2015 getroffen schikking geen plaats meer is voor een inhoudelijke uitspraak. Rechtsbijstanduitvoerder heeft het vonnis van de rechtbank nog naar Consument toegestuurd en de behandeling van het dossier gestaakt.

2.10 De Buurman heeft na deze procedure Consument tegen 23 augustus 2017 gedagvaard voor de Rechtbank Rotterdam en nakoming verzocht van de op 27 mei getroffen regeling.

Rechtsbijstanduitvoerder heeft deze kwestie als voortzetting van het eerdere geschil met de Buurman aangemerkt. Met verwijzing naar eerdere correspondentie heeft hij aangegeven Consument hierbij niet te zullen bijstaan.

2.11 Consument heeft na behandeling van de zaak op de Facebook-pagina van Rechtsbijstanduitvoerder een bericht geplaatst:

“Arag is ene grote K.T zoi. En maar compromietjes sluiten. Jullie hebben mijn zaak helemaal naar de klote geholpen!!!!”

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder alsnog dekking verleent inzake de geschillen met de Buurman. Door de weigering ter zake bijstand te verlenen maakt Consument nu advocaatkosten, die Rechtsbijstanduitvoerder dient te vergoeden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Rechtsbijstanduitvoerder is op grond van de Verzekering gehouden rechtsbijstand te verlenen voor de geschillen met de Buurman. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De rechtszaak tegen de Buurman is niet naar behoren behandeld door Rechtsbijstanduitvoerder. De Jurist luisterde niet goed naar Consument. Belangrijke, relevante, argumenten werden door haar ter zijde geschoven. De zaak heeft echter belangrijke consequenties voor Consument omdat ten gevolge van de bouwfouten in het door de Buurman verrichte werk de woning van Consument in waarde daalt. Eventueel blijft Consument straks een restschuld bestaan met betrekking tot de hypotheek. Een en ander liep zo hoog op dat Consument tijdens de zitting in het vervolg van de rechtszaak tegen de Buurman besloot om de zaal te verlaten.
- Vervolgens is het niet meer dan logisch dat Consument zich beklagt over de Jurist. Ondanks de over haar geuite klachten kreeg Consument geen andere jurist toegewezen. Dit is ondermaats terwijl Consument fors betaalt voor de meest uitgebreide verzekeringsdekking.
- Dat Consument zijn Vader in de zaak betrok is niet vreemd. Hij valt onder dezelfde dekking van de Verzekering en woont op hetzelfde adres als Consument. Daarom is hij medegeedupeerde. Bovendien is Vader deskundig want hij is al 41 jaar lang werkzaam in de loodgietersbranche. Ook was Vader op de hoogte van de situatie tussen Consument en de Buurman. Het bevreedde Consument dat Vader van Rechtsbijstanduitvoerder niet mee mocht naar de zitting omdat het een openbare zitting betrof. Dat de gemoederen bij Vader soms hoog opliepen, is te verklaren door de opstelling van de Buurman.

Daarentegen wordt niets gedaan met de buitensporige handelwijze van de Buurman. Op een gegeven moment betrad de Buurman zelfs zonder toestemming het balkon van Consument.

- De zaak tegen de Buurman is gedeeltelijk nog tot een goed einde gekomen, niet door Rechtsbijstanduitvoerder maar door de advocaat die Consument heeft ingeschakeld. De zaak op zich is ook glashelder: de Buurman mag geen hemelwater versperren.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

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

4 Beoordeling

4.1 In deze procedure staat de vraag centraal of Rechtsbijstanduitvoerder aan het gedrag en de opstelling van Consument de gevolgtrekking mocht verbinden dat verdere rechtsbijstand en kostenvergoedingen werden gestaakt. De Commissie zal die vraag hierna beantwoorden.

4.2 Rechtsbijstanduitvoerder heeft zich ter rechtvaardiging van het staken van rechtsbijstand en kostenvergoedingen beroepen op artikel 3 sub c van de Verzekering alsmede op grond van de wet in acht te nemen redelijkheid en billijkheid (artikel 6:2 en 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Hij stelt dat Consument zijn medewerkingsverplichtingen heeft geschonden. Daarbij wijst Rechtsbijstanduitvoerder op de belangen van zijn medewerkers, in die zin dat zij erop mogen rekenen met fatsoen te worden bejegend door verzekerden. Ook het gedrag van Vader rekent Rechtsbijstanduitvoerder Consument aan, nu Consument niet heeft laten blijken Vader een halt toe te willen roepen. Ten slotte stelt Rechtsbijstanduitvoerder in dat verband dat uit niets blijkt dat Consument tot het inzicht is gekomen dat zijn gedrag en dat van zijn Vader de grenzen van het betamelijke overschrijden.

4.3 De Commissie neemt tot uitgangspunt dat op grond van de onderhavige kernprestatie van de rechtsbijstandverzekering, rechtsbijstandverlening in natura, zowel op Rechtsbijstanduitvoerder als op Consument een inspanningsverplichting rust. Dit vloeit voor Consument als verzekerde redelijkerwijs voort uit de medewerkingsverplichting van artikel 3 sub c van de Verzekering. Beide partijen dienen zich in te spannen om de goede rechtsbijstandverlening mogelijk te maken, onder meer door het creëren van een vertrouwensrelatie (zie onder andere Hof Den Haag 22 juli 2014, ECLI:NL:GHDHA:2014:2464, alinea 8). Consument heeft deze medewerkingsverplichting naar het oordeel van de Commissie geschonden, wat als volgt kan worden toegelicht.

4.4 Vaststaat dat Consument voorafgaand aan de zitting bij de rechtbank werd gevraagd om zijn Vader niet mee te nemen.

Volgens Rechtsbijstanduitvoerder was de reden hiervan dat de Vader zich te pas en te onpas bemoeide met de dossierbehandeling en zich daarbij met grof taalgebruik uitte richting de Jurist. Als voorbeeld daarvan noemt Rechtsbijstanduitvoerder dat Vader tijdens een telefoongesprek tegen de Jurist zei dat zij 'de pleures kon krijgen'. Consument heeft deze stellingen niet betwist, maar slechts getracht te rechtvaardigen door de situatie met de Buurman en diens aandeel in het geschil te benoemen.

4.5 Op basis van de hiervoor onder 2.4 tot en met 2.8 geciteerde feiten concludeert de Commissie dat sprake een patroon waarbij Vader de grenzen van aanvaardbaar gedrag overschrijdt. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument daarna in redelijkheid verzocht om Vader buiten de zaak te houden. Consument heeft duidelijk laten blijken daaraan niet te willen voldoen en vervolgens Vader meegenomen naar Zitting. De vrees van de Jurist is uiteindelijk ook uitgekomen doordat Vader ter zitting is verwijderd door de Rechter. In plaats van zich te verontschuldigen voor de ontstane situatie zoekt Consument bij herhaling de discussie met de Jurist, waarin hij haar op beledigende wijze verwijten blijft maken. Ten slotte heeft Consument er nog voor gekozen om zijn ongenoegens op onbeschaamde wijze ook publiekelijk, op de facebookpagina van Rechtsbijstanduitvoerder, uit te spreken. Op deze wijze heeft Consument de vertrouwensrelatie met de Jurist en Rechtsbijstanduitvoerder ernstig beschaamd. Bovendien mocht Rechtsbijstanduitvoerder uit de opstelling van Consument redelijkerwijs de gevolgtrekking maken dat hij zijn gedrag niet zou verbeteren.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat Rechtsbijstanduitvoerder de rechtsbijstand aan Consument met betrekking tot geschillen met de Buurman op terechte gronden heeft gestaakt. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een vereenvoudigde procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.