

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-556
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Centraal Beheer, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 31 augustus 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de wijze waarop de verzochte rechtsbijstand is verleend. Consument heeft veel zelf moeten doen en vordert dat Rechtsbijstandverlener toestemming verleent om een externe advocaat in te schakelen die de lopende zaken verder in behandeling neemt. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat Rechtsbijstandverlener jegens Consument in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument, ontvangen op 6 april 2016;
- het e-mailbericht van Rechtsbijstanduitvoerder van 4 mei 2017;
- het e-mailbericht van Consument van 24 mei 2017;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- en na de zitting van 27 februari 2018: het e-mailbericht van Consument van 8 april 2018;
- het e-mailbericht van Rechtsbijstanduitvoerder van 9 april 2018.

De Commissie stelt vast dat Consument, ondanks het verzoek daartoe na de zitting, geen keuze heeft gemaakt. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

De Commissie heeft partijen na de zitting in de gelegenheid gesteld met elkaar in overleg te treden over een eventuele behandeling van de lopende zaken door medewerkers van Rechtsbijstanduitvoerder. Bij e-mailberichten van 8 en 9 april 2018 hebben zowel Consument als Rechtsbijstanduitvoerder bevestigd dat het overleg niet tot een positief resultaat heeft geleid.

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 aan Rechtsbijstanduitvoerder is overgedragen.
- 2.2 Consument heeft in de periode van 2000 tot en met 2016 diverse keren een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een burengeschil, waarbij vanuit bestuursrechtelijk perspectief het gebruik van het perceel van de buren centraal stond.
- 2.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de behandeling van een groot deel van de gemelde kwesties aan een netwerkkantoor overgedragen. Dit betreft onder meer geschillen over de milieuvergunning van de buren, de aanpassingen van de kozijnen van de buren, bouwsels op de grond van de buren en het houden van vee door de buren zonder dat daarvoor volgens Consument een vergunning is.
- 2.4 Verder heeft Consument een kwestie gemeld over het bestemmingsplan van het buitengebied. Rechtsbijstanduitvoerder heeft ook de behandeling van deze zaak aan hetzelfde netwerkkantoor overgedragen. Bij brief van 4 juni 2015 heeft de advocaat Consument medegedeeld dat het nog prematuur was om op basis van de door Consument toegezonden publicaties van de gemeente actie te ondernemen. Het betrof immers een aankondiging van de terinzagelegging van het startdocument en het voornemen om een milieueffectrapport op te stellen. Op 15 juni 2015 heeft Consument aan Rechtsbijstanduitvoerder haar ongenoegen over het besluit van de advocaat kenbaar gemaakt en het vertrouwen in hem opgezegd. Consument stelde zich op het standpunt dat een zienswijze moest worden ingediend. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument bij e-mailbericht van 7 juli 2015 voorgesteld de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft op 8 juli 2015 van dit aanbod gebruik gemaakt, waarna een extern advocatenkantoor is benaderd voor een second opinion. Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder echter bij e-mailbericht van 10 juli 2015 het volgende medegedeeld: *“Bij deze berichten wij U. Zoals telefonisch o.a. ook gezegd. Ons is niet duidelijk wat u voorlegt/vraagt voor de second opinion. Dus neen. (...)*”. Rechtsbijstanduitvoerder heeft als reactie hierop, in afwachting van nadere instructies van Consument, de opdracht aan het advocatenkantoor voor een second opinion ingetrokken.

Op 26 juni 2015 heeft Consument Rechtsbijstanduitvoerder verzocht te wachten met het ondernemen van actie in de gemelde kwestie. Tot de uitvoering van de geschillenregeling is het niet meer gekomen. Consument heeft evenwel zelf bij brief van 29 juni 2015 aan het College van Burgemeester en Wethouders van [plaatsnaam I] haar zienswijze op het [naam] kenbaar gemaakt. Consument heeft vervolgens tegen de brief van de gemeente, waarin zij over het ter inzage gaan van het voorontwerp-bestemmingsplan werd geïnformeerd, bezwaar gemaakt. Consument is in dat bezwaar niet-ontvankelijk verklaard.

- 2.5 Consument heeft in juni 2016 een beroep op de dekking van haar rechtsbijstandverzekering gedaan inzake het bestemmingsplan van het buitengebied. Rechtsbijstanduitvoerder heeft het dossier voor het indienen van een zienswijze aan een voorkeursadvocaat van Consument overgedragen. De advocaat heeft Rechtsbijstanduitvoerder bij brief van 27 juni 2017 het volgende medegedeeld:

“Onder verwijzing naar uw opdrachtbevestiging d.d. 23 juni 2017, hebt u mij opdracht verleend tot bijstaan van verzekerde om een zienswijze in te dienen tegen het t/m 28 juni a.s. ter inzage gelegde ontwerpbestemmingsplan [naam]. De opdracht behelsde louter het indienen van een zienswijze tegen het genoemde ontwerpbestemmingsplan en de daarbij behorende stukken.

Na divers overleg is een eerste conceptzienswijze door mij aan verzekerde op 20 juni jl. verstuurd. Hierover heeft op 22 juni jl. een bespreking plaatsgevonden. Naar aanleiding van deze bespreking heb ik de conceptzienswijze aangepast en heb ik de definitieve voor verzending gereed zijnde zienswijze op 24 juni jl. aan verzekerde verzonden.

Naar aanleiding van een e-mailwisseling vanaf 24 juni jl. met cliënte is mij bij e-mail van 26 juni jl. door verzekerde bevestigd dat zij zelf de zienswijze wenst in te dienen. In mijn e-mail aan verzekerde d.d. 26 juni jl. heb ik bericht het dossier te zullen sluiten en de stukken te retourneren.

In de daarop volgende e-mailwisseling gaf verzekerde aanvankelijk aan toch te willen dat ik namens verzekerde een pro forma zienswijze zou indienen. Bij e-mails d.d. 27 juni jl. is mij expliciet gevraagd mij terug te trekken uit deze zaak en is mij ook bevestigd dat ik niet een pro forma zienswijze namens verzekerde indien.

Ik heb de opdracht met verzekerde beëindigd bij brief van heden. Ik bericht u met deze brief dat ik daarmee ook de door u gegeven opdrachtverlening formeel als beëindigd beschouw, nu ik geen mogelijkheid heb om daar invulling aan te geven”.

- 2.6 Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder in november 2016 verzocht haar bijstand te verlenen. Zij wenste namelijk tegen het besluit van de gemeente beroep aan te tekenen. Aangezien Rechtsbijstanduitvoerder onvoldoende mogelijkheden zag om een voor Consument gunstig resultaat te bereiken, heeft hij in het kader van de geschillenregeling de kwestie aan een extern advocatenkantoor voorgelegd. Bij brief van 20 december 2016 heeft de advocaat Rechtsbijstanduitvoerder medegedeeld dat een beroep tegen de niet-ontvankelijkheidsverklaring van het bezwaar inderdaad geen enkele kans van slagen heeft.

Haar bezwaren tegen het [naam] kunnen overigens volgens de advocaat wel later in de bestemmingsplanprocedure naar voren worden gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder toestemming verleent om een externe advocaat in te schakelen die op kosten van Rechtsbijstanduitvoerder de lopende zaken oppakt en de belangen van Consument in de nog te voeren procedures behartigt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, als gevolg waarvan zij schade lijdt. Consument voert hier-toe de volgende argumenten aan.
- Consument heeft zelf al het werk moeten verrichten. Zij kon de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen niet laten gaan. Gelet op de termijn waarbinnen de zienswijze moest worden ingediend, heeft zij besloten dit zelf te doen.
 - Consument bevestigt dat Rechtsbijstanduitvoerder de mogelijkheid heeft geboden het standpunt van de netwerkadvoocaat te laten toetsen door middel van de geschillenregeling. Het was Consument echter niet duidelijk welke advocaat een 'second opinion' zou geven en welke vragen precies aan de advocaat zouden worden voorgelegd. Consument heeft toen besloten de toepassing van de geschillenregeling te staken.
 - Anders dan Rechtsbijstanduitvoerder stelt, kan uit de second opinion van 20 december 2016 worden opgemaakt dat Consument later in de procedure wel degelijk kansen heeft.

Verweer van 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 Tijdens de zitting van Consument is naar voren gekomen dat op dat moment nog een tweetal zaken bij de Raad van State en drie zaken bij de rechtbank liepen. Consument vraagt dus om rechtsbijstand van een externe advocaat op kosten van Rechtsbijstanduitvoerder. Gebleken is dat voor de behandeling van alle lopende geschillen van het volgens de verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijnde kostenmaximum van € 8.000,00 een bedrag van ca. € 2.600,00 resteert.

Dit maximum en dit restant gelden volgens de geldende verzekeringsvoorwaarden niet, indien Consument van de haar geboden gelegenheid gebruik maakt om aan Rechtsbijstanduitvoerder de lopende zaken over te dragen. Overdracht ter interne behandeling door Rechtsbijstanduitvoerder blijkt Consument echter niet te willen.

- 4.2 Consument stelt recht te hebben op inschakeling van een externe advocaat, omdat naar haar mening Rechtsbijstanduitvoerder, althans de door hem ingeschakelde externe advocaten, op verschillende momenten, vanaf 2000, en op verschillende wijzen beneden de maat heeft c.q. hebben gepresteerd. Zij vertrouwt de rechtsbijstand niet (meer) aan Rechtsbijstanduitvoerder toe. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de verwijten bestreden en bij verweer uiteengezet, wat hij in de omstreeks 10 meldingszaken (geschillen met burens in bestuursrechtelijk perspectief) sinds 2000 voor Consument heeft gedaan.
- 4.3 De Commissie stelt voorop dat Consument op de grondslag van een toerekenbare tekortkoming, kennelijk bij wijze van schadevergoeding, de inschakeling door Rechtsbijstanduitvoerder van een externe advocaat wenst. Dat zou alleen mogelijk zijn, als Rechtsbijstanduitvoerder met die wens zou instemmen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft de gestelde tekortkoming bestreden en niet ingestemd met de inschakeling van een externe advocaat. Hij heeft verklaard (vooralsnog) de al dan niet gemelde zaken zelfstandig en dus zonder externe advocaten te willen behandelen.
- 4.4 Dit standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder is juist. Zelfs indien de verwijten van Consument terecht zijn, waarover hieronder ten overvloede meer, is de schadevordering zoals op schrift gesteld juridisch niet de passende consequentie. Kennelijk is Rechtsbijstanduitvoerder wel bereid om in later stadium eventueel, bijvoorbeeld in verband met het gecompliceerde karakter van de zaken bij de Raad van State, externe rechtsbijstand voor Consument toe te staan. Hetzelfde geldt voor de andere procedures die blijkbaar bij de rechtbank op verzoek van Consument zijn aangespannen. Of die procedures naar het oordeel van Rechtsbijstanduitvoerder voldoende mate kans van slagen hebben, een criterium waaraan voldaan moet zijn, is niet bekend. Wat daar ook van zij, de vordering in de huidige bewoordingen onder de huidige omstandigheden is niet gegrond.
- 4.5 Ten overvloede wordt aan het voorgaande toegevoegd dat uit de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht niet kan worden afgeleid dat Rechtsbijstanduitvoerder (en de door hem ingeschakelde advocaten) verwijtbaar tekort is (zijn) geschoten. Te midden van andere zaken komen twee zaken naar voren. De eerste betrof een door de Gemeente ([plaatsnaam 1]) [plaatsnaam 2] gegeven [naam]. Uit de stukken blijkt dat Consument van mening was dat een zienswijze moest worden ingediend. De door Rechtsbijstanduitvoerder ingeschakelde advocaat was echter van mening dat zij op dat moment nog niet bezwaar kon maken.

De aankondiging van de Gemeente was “slechts” een terinzagelegging van het startdocument en het voornemen om een milieueffectrapport inclusief passende beoordeling van de Natuurbeschermingswet 1998 op te stellen (brief 4 juni 2015). Consument was het niet eens met haar toenmalige advocaat (onder andere vanwege belangenverstrengeling). In verband daarmee is de betreffende zaak in het kader van een geschillenregeling bij wijze van second opinion aan een andere advocaat uitbesteed. Consument was het daarmee niet eens, onder andere omdat zij afstemming over de vraagstelling aan de nieuwe advocaat wilde. Uiteindelijk is gebleken dat Consument zelf een zienswijze had ingediend.

- 4.6 De tweede zaak heeft betrekking op het indienen van een zienswijze tegen het ter inzage gelegde ontwerpbestemmingsplan [naam]. In opdracht van Rechtsbijstanduitvoerder heeft een externe advocaat een conceptzienswijze opgesteld. Dit concept is aan Consument gestuurd, waarna op verzoek van Consument het concept is aangepast. Verzending van de definitieve zienswijze naar Consument volgde, waarop Consument de zienswijze zelf wilde opstellen. De advocaat liet weten het dossier te zullen sluiten, waarna Consument alsnog wenste dat een pro forma zienswijze zou worden ingediend. Daar kwam Consument vervolgens op terug. De advocaat heeft vervolgens meegedeeld de opdrachtverlening door Rechtsbijstanduitvoerder formeel als beëindigd te beschouwen (brief 27 juni 2017).
- 4.7 Uit de weergave van voorgaande voorbeelden en andere in het dossier besproken kwesties kan worden afgeleid dat, om het voorzichtig te zeggen, van alles is misgegaan in de communicatie tussen Consument, de Gemeente, (medewerkers van) Rechtsbijstanduitvoerder en de ingeschakelde advocaten. Daaruit blijkt in elk geval niet dat Rechtsbijstanduitvoerder te weinig aandacht aan Consument en haar belangen heeft gegeven. Wel is aannemelijk dat geworden dat Consumenten te veel heeft gevergd van Rechtsbijstanduitvoerder en te veel aandacht heeft gevraagd voor haar eigen belangen.
- 4.8 Het moge zo zijn dat Consument ongerust was en bleef, bijvoorbeeld over de vraag of de zienswijze op juiste wijze op papier zou komen, en ook op tijd, maar dat houdt niet in dat de advocaat zijn werk niet goed heeft gedaan. Met alle begrip voor de ongerustheid over en betrokkenheid bij de afloop kan Consument dit niet op de advocaat, en dus op Rechtsbijstanduitvoerder, afwentelen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.