

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-656  
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard en mr. A.M.T. Wigger, leden  
en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juni 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen  
Verzekeraar, ten deze vertegenwoordigd door Stichting Achmea Rechtsbijstand,  
gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Uitvoerder  
Datum uitspraak : 18 oktober 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over de toepassing van een bepaald kostenmaximum. Tevens klaagt Consument over het feit dat één kostenmaximum wordt toegepast op meerdere geschillen. De Commissie is, in tegenstelling tot Consument, op basis van de voorwaarden van oordeel dat in het onderhavige geval een kostenmaximum van EUR 8.000 geldt. Op basis van het dossier stelt de Commissie tevens vast dat Uitvoerder Consument afdoende en bij herhaling heeft geïnformeerd over de consequenties van zijn keuze voor een eigen advocaat. Bovendien had Consument dit moeten weten op basis van de voorwaarden. Ten aanzien van de vraag of 1 kostenmaximum geldt, oordeelt de Commissie dat sprake is van meerdere samenhangende gebeurtenissen die voor geschillen zorgen en dat daarom op grond van de voorwaarden één kostenmaximum geldt. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument van 14 en 17 juli 2017;
- de aanvullende stukken van Consument van 3 oktober 2017;
- de aanvullende stukken van Consument van 9 oktober 2017;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende uitlating van Consument; en
- de dupliek van Uitvoerder.

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 17 september 2018. Aldaar verschenen is de Uitvoerder.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft sinds 1 januari 2014 een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt geadmistreerd onder polisnummer [nummer]. De uitvoering van de verzekering is uitbesteed aan Uitvoerder.

2.2 Op de verzekering zijn de algemene voorwaarden van de Schadepolis (AV-01-141) van toepassing, alsmede de voorwaarden LEX-RV-01-141, LEX-RV-52-141 en LEX-RV-50-141 (Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Verkeer en medisch). In laatstgenoemde set is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“Artikelen 11 en 25 – Zorgt 1 gebeurtenis voor meerdere geschillen?

Dan geldt het maximumbedrag voor al deze geschillen samen.

- Ook als meerdere samenhangende gebeurtenissen voor deze geschillen zorgen

Artikel 24 – Tot welk bedrag zijn de extra kosten verzekerd?

Tot maximaal € 50.000 per gebeurtenis.

- Behalve bij een 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.

Artikel 30 – Wie verleent de rechtsbijstand?

- Juristen van Achmea Rechtsbijstand behandelen uw zaak van A tot Z.
- Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.
  - Bijvoorbeeld advocaten, juristen en mediators.

Artikel 32 – Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridisch deskundige kiezen?

[...] Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.”

2.3 Consument heeft op 6 september 2016 een rechtsbijstand verzoek ingediend in verband met een klacht tegen psychiater X bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege. Consument was het niet eens met het door deze psychiater uitgebrachte deskundigenrapport. Op 20 september 2016 heeft Uitvoerder ter bevestiging van een telefoongesprek een e-mail gestuurd aan Consument:

“Vandaag hebben wij elkaar telefonisch gesproken. U vroeg naar de mogelijkheid om uw dossier over te dragen aan een advocaat van uw keuze.

**U heeft op dit moment nog geen vrije advocaatkeuze**

Volgens uw polisvoorwaarden kunt u een advocaat naar keuze aanwijzen, wanneer er sprake is van:

- Een (administratief) rechterlijke procedure met een redelijke kans van slagen. Hiermee bedoelen we een procedure bij Rechtbank, Gerechtshof, Hoge Raad, College van Beroep voor het bedrijfsleven, Centrale Raad van Beroep, Raad van State, Europees Hof van Justitie, Sector Bestuursrecht van Rechtbanken, Centraal of decentraal medisch tuchtrechtcollege.

Op dit moment dient nog beoordeeld te worden of er een redelijke kans van slagen in uw zaak aanwezig is. De door ons ingeschakelde advocaat zal dit beoordelen. Wij dragen uw dossier daarom vooralsnog niet over aan een advocaat van uw keuze.

**Wij hebben voor u een advocaat ingeschakeld van [advocatenkantoor X]**

De advocaat, die wij hebben ingeschakeld, kan uw zaak deskundig en naar tevredenheid behandelen. Wij hebben deze advocaat voor u uitgezocht op ervaring en deskundigheid.

**U ontvangt hierbij de polisvoorwaarden**

U verzocht mij om deze naar u te sturen. U kunt hierin ook terugvinden welke kosten wij vergoeden.”

- 2.4 Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument Uitvoerder nog gevraagd wat het kostenmaximum is. Bij brief van 20 september 2016 heeft de door Uitvoerder ingeschakelde advocaat aan Consument een opdrachtbevestiging verzonden. De eigen advocaat van Consument heeft bij brief van 23 september 2016 aan Uitvoerder laten weten van mening te zijn dat Consument een vrije advocaatkeuze heeft voor de tuchtrechtelijke procedure. De advocaat van Consument heeft Uitvoerder verzocht Consument de mogelijkheid te bieden zelf een advocaat te kiezen.
- 2.5 Per e-mail van 28 september 2016 heeft Uitvoerder aan Consument laten weten dat nog geen sprake is van recht op vrije-advocaatkeuze, omdat van een gerechtelijke of administratiefrechtelijke procedure (nog) geen sprake is. Consument heeft er vervolgens mee ingestemd dat het dossier door de advocaat van Uitvoerder zou worden behandeld. Consument heeft Uitvoerder gevraagd welk kostenmaximum van toepassing is op de behandeling door deze advocaat.
- 2.6 Per e-mail van 12 oktober 2016 heeft Uitvoerder hierop gereageerd:
- “Vriendelijk dank voor uw bericht. Wij vergoeden de externe kosten tot een bedrag van € 50.000,-. Hieronder vallen onder andere de kosten voor een advocaat, kosten voor deskundigen en kosten voor mediation. Wij schakelden [advocatenkantoor X] voor u in om uw zaak te behandelen. Op dit moment is er sprake van een kostenmaximum van € 50.000,.
- Als u echter zelf kiest voor een advocaat, zonder dat dit wettelijk verplicht is, vergoeden wij de externe kosten tot een bedrag van € 8.000,-. U kunt dit ook terugvinden in de polisvoorwaarden op pagina 14.”
- 2.7 Op 1 november 2016 hebben Consument en Uitvoerder telefonisch contact gehad.

De inhoud van dit telefoongesprek is door Uitvoerder bevestigd per e-mail van diezelfde datum:

“Hierbij bevestig ik wat wij hebben besproken. U bent niet vrijwillig weggegaan bij (naam advocaat Uitvoerder). Dit hebt u mij kenbaar gemaakt. Ik heb u enkel geschreven dat u hebt aangegeven zelf een advocaat te willen kiezen, namelijk (naam voorkeursadvocaat). U wilt nog nadenken over de advocaatkeuze. Dit wilt u ook nog met (naam voorkeursadvocaat) bespreken. U zult mij eind deze week laten weten of u verder wilt met (naam voorkeursadvocaat) of dat u wilt dat ik een andere advocaat voor u ga zoeken.”

- 2.8 Per e-mail van diezelfde datum heeft Consument aan Uitvoerder een brief van de voorkeursadvocaat toegezonden. Op verzoek van Consument is de zaak alsnog uitbesteed aan de voorkeursadvocaat van Consument, in eerste instantie om een haalbaarheidsoordeel te geven. Dit is bevestigd door Uitvoerder per e-mail van 3 november 2016 aan de voorkeursadvocaat. In deze brief is gewezen op het kostenmaximum van EUR 8.000 voor alle externe kosten.
- 2.9 In mei 2017 heeft Consument een tweede geschil bij Uitvoerder gemeld. Dit betrof een herzieningsverzoek bij het UWW, de rechtbank of de Centrale Raad van Beroep naar aanleiding van de uitkomst van de procedure tegen psychiater X bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege. Uitvoerder heeft hierop per e-mail van 18 mei 2017 gereageerd. Daarin heeft Uitvoerder gewezen op het lopende kostenmaximum van EUR 8.000 en gesteld dat daarvan reeds EUR 7.443 is gebruikt. Consument en Uitvoerder hebben naar aanleiding daarvan contact gehad.
- 2.10 Uitvoerder heeft per e-mail van 23 mei 2017 toegelicht dat sprake is van één kostenmaximum (van EUR 8.000) voor de twee dossiers, omdat sprake is van één gebeurtenis. Consument heeft zich erover beklagd dat Uitvoerder de geschillen onder één kostenmaximum brengt én dat Uitvoerder een kostenmaximum van EUR 8.000 in plaats van EUR 50.000 hanteert. Uitvoerder heeft naar aanleiding daarvan opnieuw per e-mail uitleg gegeven. Daarbij heeft Uitvoerder Consument onder meer de mogelijkheid geboden de zaken door een jurist van Uitvoerder zelf te laten behandelen.

Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen over de vraag of een kostenmaximum van EUR 8.000 of EUR 50.000 heeft te gelden en of er sprake is van één kostenmaximum voor meerdere zaken of meerdere kostenmaxima. Om uit de impasse te raken hebben partijen afgestemd dat het nieuwe dossier zou worden voorgelegd aan een netwerkantoor. Consument heeft daarbij laten weten een klacht voor te leggen aan Kifid.

- 2.11 Consument heeft medio 2017 een derde rechtsbijstandsverzoek gedaan, ditmaal voor de aansprakelijkstelling van psychiater X. Uitvoerder heeft per e-mail van 28 september 2017 laten weten hiervoor dekking te bieden onder hetzelfde kostenmaximum.

Uitvoerder heeft daarbij benadrukt dat het kostenmaximum nagenoeg bereikt is. Consument heeft per e-mail van 29 september 2017 laten weten het niet met Uitvoerder eens te zijn.

2.12 Consument heeft een klacht ingediend over de dienstverlening van Uitvoerder. Uitvoerder heeft deze klacht van de hand gewezen. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Klacht, grondslag en vordering*

3.1 De klacht van Consument over Uitvoerder valt in twee onderdelen uiteen:

- a. Consument klaagt in de eerste plaats dat Uitvoerder het verkeerde kostenmaximum hanteert. Consument stelt dat hij recht heeft op een kostenmaximum van EUR 50.000, terwijl Uitvoerder een kostenmaximum van EUR 8.000 toepast. Consument stelt daartoe dat Uitvoerder hem had moeten wijzen op de mogelijkheid van een andere netwerkadvocaat, toen de contacten met de netwerkadvocaat aan wie het dossier aanvankelijk was uitbesteed spaak liepen.
- b. Consument klaagt voorts dat Uitvoerder ten onrechte stelt dat sprake is van één zaak, waarvoor één kostenmaximum geldt, terwijl sprake is van losstaande zaken met een eigen kostenmaximum.

3.2 Consument verlangt dat Uitvoerder voor beide resterende dossiers een kostenmaximum van EUR 50.000 toepast.

#### *Verweer*

3.3 Uitvoerder heeft een toelichting gegeven:

- Consument heeft een geschil met psychiater X, waaruit een tuchtzaak, een aansprakelijkheidszaak en een herzieningsverzoek voortvloeien.
- de tuchtzaak is – wegens capaciteitsredenen – ondergebracht bij een netwerkkantoor.
- uitbesteding aan een netwerkkantoor betekent niet dat voor de verzekeringnemer recht bestaat op inschakeling van een voorkeursadvocaat.
- het verzoek van Consument om een voorkeursadvocaat is aanvankelijk afgewezen. Op dat moment had Consument nog geen recht op een voorkeursadvocaat aangezien nog niet vast stond dat er een redelijke kans op succes was.
- op verzoek van Consument is de tuchtzaak op enig moment toch uitbesteed aan zijn voorkeursadvocaat. Daarbij is melding gemaakt van het kostenmaximum van EUR 8.000 dat geldt voor inschakeling van een voorkeursadvocaat bij een gerechtelijke procedure waarin geen advocaat verplicht is.
- Consument heeft ook voor de aansprakelijkheidszaak en het herzieningsverzoek gevraagd om inschakeling van de voorkeursadvocaat. Tussen partijen is discussie ontstaan over het begrip “gebeurtenis” en over het toepasselijke “kostenmaximum”.

- 3.4 Uitvoerder heeft voorts erop gewezen dat met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden voor de situatie waarin Consument kiest voor een voorkeursadvocaat een beperkt kostenmaximum van EUR 8.000 geldt (namelijk, ingeval van een procedure waarin een advocaat niet verplicht is). De procedure bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege is zo'n procedure. Dit geldt ook voor de herzieningsprocedure bij het UWV, de rechtbank of de Centrale Raad van Beroep. Dat Uitvoerder eerder een netwerkadvocaat heeft ingeschakeld, waarbij een kostenmaximum van EUR 50.000 gold, maakt dit niet anders. Door de latere keuze van Consument voor een voorkeursadvocaat is het lagere kostenmaximum ingetreden.
- 3.5 De tuchtzaak, aansprakelijkheidszaak en het herzieningsverzoek vloeien volgens Uitvoerder alle voort uit één gebeurtenis: de onvrede van Consument over het rapport van psychiater X. Uitvoerder verwijst naar uitspraak 2017-607 van de Geschillencommissie van het Kifid. Met inachtneming van die uitspraak vallen alle geschillen die voortvloeien uit de onvrede van Consument over het rapport van psychiater X onder één gebeurtenis en derhalve één kostenmaximum.
- 3.6 Uitvoerder benadrukt dat met Consument afspraken zijn gemaakt over de verdere behandeling van de twee zaken. Deze afspraken houden in dat de zaken worden doorbehandeld door netwerkkantoren. De kosten van de behandeling komen voor rekening van Uitvoerder. Eventuele externe kosten zoals griffierechten, deskundigenkosten etc. komen wel ten laste van het kostenmaximum van € 50.000. Door de eerdere keuze van Consument voor een eigen advocaat is de mogelijkheid van inschakeling van een nieuwe voorkeursadvocaat beperkt tot het resterende bedrag van de al eerder aangewende € 8.000,-.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie beoordeelt in het hiernavolgende de klacht en vordering van Consument. De Commissie doet dit met inachtneming van de inhoud van de overeenkomst en bijbehorende voorwaarden, alsmede op basis van de relevante wetgeving en rechtspraak. De Commissie gaat op de verschillende onderdelen van de klacht van Consument afzonderlijk in.

##### *Kostenmaximum en informatie*

- 4.2 Consument stelt dat hij recht heeft op een kostenmaximum van EUR 50.000, terwijl Uitvoerder een kostenmaximum van EUR 8.000 toepast.
- 4.3 Op basis van de voorwaarden die op de verzekering van toepassing zijn stelt de Commissie vast dat een kostenmaximum geldt van EUR 8.000 ingeval van de keuze voor een eigen advocaat voor een procedure waarvoor bijstand van een advocaat niet verplicht is.

Dit is vastgelegd in artikel 24 van de voorwaarden met kenmerk LEX-RV-50-141 (Voorwaarden Rechtsbijstandverzekering Verkeer en medisch). Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument zelf een advocaat heeft gekozen. Ook verschillen partijen er niet over van mening dat voor de onderhavige geschillen geen sprake was van verplichte bijstand van een advocaat. Zodoende is het kostenmaximum van EUR 8.000 van toepassing.

- 4.4 De Commissie begrijpt dat bij Consument verwarring is ontstaan als gevolg van de e-mail van Uitvoerder van 12 oktober 2016 (zie hiervoor onder 2.6). In die e-mail is immers ten onrechte vermeld dat voor de door Uitvoerder ingeschakelde [advocatenkantoor X] een kostenmaximum van EUR 50.000 gold. Dit is onjuist nu de behandeling door dit netwerkantwoord plaatsvond op initiatief van Uitvoerder, waardoor geen kostenmaximum van toepassing was.

Dit maakt het oordeel van de Commissie evenwel niet anders. Het kostenmaximum van EUR 8.000 is van toepassing in de onderhavige situatie. Het kostenmaximum van EUR 50.000 geldt uitsluitend in procedures waarin bijstand van een advocaat verplicht is. Het staat Consument uiteraard vrij om de behandeling door Uitvoerder zelf te laten verrichten, in welk geval geen kostenmaximum van toepassing is.

- 4.5 De Commissie stelt op basis van het dossier vast dat Uitvoerder Consument afdoende en bij herhaling heeft geïnformeerd over de consequenties van zijn keuze voor een eigen advocaat (te weten: toepassing van het kostenmaximum van EUR 8.000). Bovendien had Consument dit moeten weten op basis van de voorwaarden van de overeenkomst (artikel 24 van LEX-RV-50-141).

#### *Eén gebeurtenis/samenhangende gebeurtenissen*

- 4.6 Tussen partijen bestaat tevens discussie of op de geschillen die Consument heeft aangebracht één kostenmaximum moet worden toegepast of meerdere. De Commissie gaat daar in het hiernavolgende op in.
- 4.7 Op basis van artikelen 11 en 25 van de voorwaarden met kenmerk LEX-RV-50-141 geldt één kostenmaximum indien één gebeurtenis voor meerdere geschillen zorgt of indien “meerdere samenhangende gebeurtenissen” voor die geschillen zorgen.
- 4.8 De Commissie velt haar oordeel over dit klachtonderdeel op basis van de informatie die op dit moment bekend is op basis van het dossier. De Commissie is door partijen niet geïnformeerd over de inhoud van de achterliggende procedures of over de meest recente stand van zaken.

4.9 De Commissie stelt vast dat het startpunt van de geschillen het klachtwaardig handelen van psychiater X is, in zijn hoedanigheid van deskundige in de procedure bij de rechtbank tegen het UWV. Die gebeurtenis heeft geleid tot een procedure bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege. In deze procedure is de klacht van Consument op twee punten gegrond verklaard. Dit oordeel van het Regionaal Medisch Tuchtcollege (een tweede gebeurtenis, samenhangend met de eerste gebeurtenis) heeft geleid tot enerzijds de aansprakelijkheidskwestie jegens psychiater X en anderzijds tot het herzieningsverzoek bij het UWV.

De Commissie is met inachtneming van dit alles van oordeel dat in dit dossier weldegelijk sprake is van meerdere samenhangende gebeurtenissen die voor de geschillen zorgen. Uitvoerder past daarom terecht één kostenmaximum toe.

4.10 De Commissie hecht er aan nogmaals op te merken dat het Consument te allen tijde vrij staat gebruik te maken van het aanbod van Uitvoerder de behandeling van de diverse geschillen door Uitvoerder te laten voortzetten. In dat geval is slechts een kostenmaximum van toepassing voor zover het gaat om de extra kosten en niet voor de kosten van het verlenen van rechtsbijstand.

#### *Conclusie*

4.11 Met inachtneming van al het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **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 40 van het Reglement.*