

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-720  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.G. Rosenquist, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Stichting Achmea Rechtsbijstand, handelend als uitvoerder ten behoeve van Achmea  
Schadeverzekeringen N.V., verder te noemen Verzekeraar, gevestigd te Tilburg,  
verder te noemen Uitvoerder  
Datum uitspraak : 23 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Uitvoerder weigert rechtsbijstand te verlenen op grond van de stelling dat er geen redelijke kans op succes is. Op verzoek van Consument is een interne herbeoordeling uitgevoerd. De uitkomst van die herbeoordeling was gelijk aan het eerste oordeel over de haalbaarheid. Uitvoerder heeft het dossier gesloten. In de procedure bij Kifid heeft Consument nieuwe informatie aangeleverd. Op basis daarvan heeft Uitvoerder een voorstel gedaan. Consument heeft dit voorstel afgewezen. Met het voorstel voldoet Uitvoerder aan zijn verplichtingen onder de overeenkomst. De Commissie concludeert dat Consument ten onrechte klaagt.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende uitlating van Consument van 18 november 2017;
- de aanvullende uitlating van Consument van 25 november 2017;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de aanvullende uitlating van Uitvoerder van 20 april 2018;
- de uitlatingen van Consument van 3 en 9 mei 2018;
- de reactie van Uitvoerder van 5 juni 2018;
- de reacties van Consument van 10, 21 en 22 juni 2018; en
- de polis en voorwaarden als toegezonden door Consument bij brief van 26 oktober 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt voorts 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 bij Verzekeraar. De uitvoering van deze verzekering is uit handen gegeven aan Uitvoerder.
- 2.2 Op de verzekering, die geadministreerd wordt onder polisnummer [nummer], zijn de voorwaarden PRB2014 van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

### **Artikel 3.1 lid 2**

Rechtsbijstand wordt slechts verleend, indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken.

### **Artikel 7.1 Geschillenregeling**

Heeft u een conflict met de Stichting over de juridische hulp die u krijgt? Dan probeert de Stichting dit eerst samen met u op te lossen. Lukt dat niet? Dan kunt u in sommige situaties een bindend adviseur krijgen die als onafhankelijke scheidsrechter optreedt. Dat noemen we de geschillenregeling. Dat mag als:

- U het niet eens bent met de juridische acties van de medewerker van de Stichting.
- [...]
- U het niet eens bent met de beoordeling van deze personen van uw kans op succes.

U overlegt met de Stichting wie die scheidsrechter wordt. Ook spreekt u samen af welke vragen aan de scheidsrechter worden gesteld. De Stichting stelt daarna deze scheidsrechter de vragen. De scheidsrechter geeft schriftelijk antwoord op de vragen. De Stichting en u houden zich aan het advies van de scheidsrechter. De Stichting vergoedt de kosten van de scheidsrechter.

### **U krijgt gelijk**

Dan doet de Stichting wat de scheidsrechter in zijn advies schrijft. [...] De Stichting kan beslissen dat u verder juridische hulp krijgt van een andere advocaat of andere juridische deskundige. [...]

### **U krijgt geen gelijk**

Dan doet de Stichting wat de scheidsrechter in zijn advies schrijft. Bent u het hiermee niet eens? Dan kunt u zelf verdergaan met uw zaak. U kunt dan zelf een advocaat of andere juridische deskundige kiezen die u hierbij helpt. U betaalt deze advocaat of andere juridische deskundige zelf. Krijgt u daarna toch gelijk? Dan vergoedt de Stichting achteraf de kosten van deze advocaat of andere juridische deskundige. Maar u krijgt alleen vergoed wat juridische hulp in dit soort situaties meestal kost. De Stichting vergoedt de kosten van de advocaat tot het maximumbedrag dat u in artikel 5 van deze polisvoorwaarden leest.

- 2.3 Consument heeft een geschil met zijn buurman. In dit geschil heeft eerder een procedure plaatsgehad. Via de verzekering heeft Consument bijstand gekregen van een door hem zelf gekozen advocaat. In die procedure is een schikking getroffen. Deze schikking is vastgelegd in een proces-verbaal van 30 oktober 2012. Hierna is een tweede procedure gevoerd, door een andere door Consument zelf gekozen advocaat, over de nakoming van de afspraken.

- 2.4 Consument heeft het geschil over de nakoming (opnieuw) aan Uitvoerder voorgelegd. Een interne jurist van Uitvoerder heeft de juridische positie van Consument geanalyseerd. Daarbij is een haalbaarheidsoordeel gegeven. Dit is op 12 december 2016 gecommuniceerd met Consument. Vervolgens is een second opinion afgegeven door een externe advocaat. De interne behandeling is vervolgd, in lijn met de second opinion.
- 2.5 Consument heeft zich vervolgens opnieuw tot Uitvoerder gewend in verband met de naleving van de afspraken door zijn buurman. Consument stelt dat de buurman de afspraken niet correct nakomt. Uitvoerder heeft zich hierover gebogen. Per e-mail van 29 juni 2017 heeft Uitvoerder een haalbaarheidsoordeel gegeven en laten weten dat er geen vervolgmogelijkheden zijn. Consument heeft Uitvoerder in reactie hierop per e-mail van 30 juni 2017 laten weten het niet met het oordeel eens te zijn. Consument heeft een verzoek gedaan de geschillenregeling toe te passen.
- 2.6 Consument heeft een klacht ingediend bij Uitvoerder in verband met het haalbaarheids-oordeel. Consument en Uitvoerder hebben telefonisch contact gehad. Naar aanleiding hiervan heeft Uitvoerder per e-mail van 10 juli 2017 (nogmaals) zijn standpunt uiteengezet. Verder heeft Uitvoerder een toelichting gegeven op de opties voor het vervolg (een interne herbeoordeling of toepassing van de geschillenregeling).
- 2.7 Per e-mail van 13 juli 2017 heeft Uitvoerder de mogelijkheden voor het vervolg van de procedure herhaald en Consument gevraagd een keuze te maken. Per e-mail van 19 juli 2017 heeft Consument gekozen voor een interne herbeoordeling. Uitvoerder heeft dit per e-mail van 20 juli 2017 bevestigd.
- 2.8 Uitvoerder heeft op 27 juli 2017 de uitkomsten van de second opinion met Consument gedeeld. Uitvoerder heeft laten weten dat het standpunt van de interne jurist juist is geweest. In reactie hierop heeft Consument laten weten het niet eens te zijn met Uitvoerder. Naar aanleiding hiervan heeft Uitvoerder per e-mail van 22 augustus 2017 Consument laten weten het dossier te sluiten.

Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft op 16 november 2017 een klacht ingediend bij Kifid.

### **3. Klacht, vordering en verweer**

#### *Klacht, grondslag en vordering*

- 3.1 Consument klaagt dat Uitvoerder, voor het geschil dat door hem is aangebracht, weigert (verder) rechtsbijstand te verlenen. Consument stelt dat de onderbouwing, die Uitvoerder voor deze beslissing geeft, onjuist, althans onvoldoende gemotiveerd is.

- 3.2 Consument verlangt dat Uitvoerder alsnog rechtsbijstand verleent, tot volledige nakoming is bereikt van de wederpartij van Consument op basis van het proces-verbaal van 30 oktober 2012.

#### Verweer

- 3.3 Uitvoerder stelt zich op het standpunt te hebben voldaan aan zijn verplichtingen onder de rechtsbijstandverzekering. Uitvoerder heeft meerdere second opinions afgegeven, die negatief zijn over de kans op succes voor Consument. Het verzoek om verdere rechtsbijstand is terecht en op juiste gronden afgewezen en het dossier is terecht gesloten. De klacht van Consument is ongegrond.
- 3.4 In aanvulling hierop merkt Uitvoerder op dat Consument bij de stukken een document heeft gevoegd ('proces-verbaal van bevindingen') dat nooit aan Uitvoerder is doorgestuurd.

#### 4. Verloop van de procedure

- 4.1 In verband met de mededeling van Uitvoerder als vermeld bij randnummer 3.4 is aan Uitvoerder gevraagd of de inhoud van dit ontbrekende stuk tot een ander haalbaarheidsoordeel geleid zou hebben, indien Uitvoerder daarover de beschikking zou hebben gehad. Uitvoerder heeft in reactie hierop laten weten dat dit afhangt van de vraag welk resultaat Consument voor ogen staat.
- 4.2 Consument heeft desgevraagd een reactie gegeven, waarna Uitvoerder gereageerd heeft. Uitvoerder heeft zich in de eerste plaats bereid verklaard de kosten van het proces-verbaal van bevindingen voor Consument te dragen. Daarnaast heeft de interne jurist van Uitvoerder een inhoudelijke reactie gegeven. Zij laat weten dat zij de buurman op basis van het proces-verbaal zou hebben aangeschreven, indien zij daarvan eerder kennis had genomen. In aanvulling daarop heeft Uitvoerder laten weten:

Als de buurman vervolgens niet aan deze aanschrijving voldoet wil [Consument] inschakeling van een advocaat om hem daartoe te dwingen. Als na bestudering van de reactie van de buurman geconcludeerd wordt dat er voldoende kans van slagen is, dan kan daarvoor dekking verleend worden. Ik wijs er op dat het kostenmaximum voor bijna 2/3e deel is volgelopen. Het kan zijn dat het restant voor een nieuwe procedure mogelijk niet voldoende zal blijken te zijn. De heer [naam Consument] moet er dan rekening mee houden dat hij zelf voor kosten kan komen te staan.

- 4.3 Per e-mail van 10 juni 2018 heeft Consument hierop een reactie gegeven. Consument heeft laten weten het aanbod van Uitvoerder tot vergoeding van de kosten van het proces-verbaal van bevindingen te accepteren.

Voor het overige wijst Consument de visie van Uitvoerder van de hand. Consument stelt dat Uitvoerder een ondeugdelijke feitelijke en juridische motivering geeft ter onderbouwing van zijn standpunt. Consument benadrukt dat het proces-verbaal de basis vormt voor een vordering in rechte van volledige nakoming van de vaststellingsovereenkomst tussen Consument en zijn wederpartij. Met inachtneming daarvan wenst Consument volledige (100%) vergoeding van de kosten bij verdere juridische actie richting zijn wederpartij.

## **5. Beoordeling**

- 5.1 Consument klaagt dat Uitvoerder weigert hem rechtsbijstand te verlenen. De Commissie oordeelt met inachtneming van de inhoud van de overeenkomst en met inachtneming van de relevante wetgeving en jurisprudentie over deze klacht van Consument.
- 5.2 Op basis van de overeenkomst is Uitvoerder gehouden binnen de grenzen van het kostenmaximum rechtsbijstand te verlenen voor geschillen die onder de dekking van de verzekering vallen. Uitvoerder is daar (met inachtneming van artikel 3.1 lid 2 van de voorwaarden) alleen toe gehouden “indien er een redelijke kans is het beoogde resultaat te bereiken”.
- 5.3 Uitvoerder heeft eind juni 2017 laten weten dat die redelijke kans op succes niet aanwezig is. Consument heeft laten weten het daarmee niet eens te zijn. Uitvoerder heeft hem vervolgens de keuze voorgelegd een interne herbeoordeling te verkrijgen of de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft voor het eerste gekozen. De uitkomst van de interne herbeoordeling was gelijk aan het eerste oordeel over de haalbaarheid, waarop Uitvoerder het dossier heeft gesloten.
- 5.4 Consument heeft hierover geklaagd bij Kifid en heeft daarbij informatie aangedragen. Onderdeel van die informatie was een proces-verbaal van bevindingen. Uitvoerder stelt daarvan niet eerder kennis te hebben genomen. Uitvoerder heeft laten weten bereid te zijn de buurman op basis van het proces-verbaal aan te schrijven en naar aanleiding van diens reactie daarop opnieuw de haalbaarheid te beoordelen. Consument heeft laten weten daarmee niet akkoord te zijn. Consument verlangt van Uitvoerder dat alsnog rechtsbijstand wordt verleend en dat de volledige kosten van die rechtsbijstand worden vergoed.
- 5.5 Met het aanbod de buurman als nog aan te schrijven en naar aanleiding van diens reactie daarop te bezien wat de juridische haalbaarheid is van het geschil van Consument, heeft Uitvoerder voldaan aan de verplichtingen onder de verzekeringsovereenkomst. Indien Consument en Uitvoerder vervolgens van mening zouden verschillen over het oordeel over de juridische haalbaarheid, dan is in die situatie voorzien in de vorm van de geschillenregeling in de overeenkomst.

5.6 Consument heeft in de onderhavige situatie noch op basis van de overeenkomst noch op basis van enig wetsartikel recht op rechtsbijstand onder volledige vergoeding van de kosten daarvan. Op de overeenkomst is immers een kostenmaximum van toepassing. Consument heeft niet onderbouwd waarom hij recht zou hebben op meer dan dat kostenmaximum, hetgeen de Commissie overigens ook niet is gebleken.

5.7 In het licht van al het voorgaande concludeert de Commissie dat Consument ten onrechte klaagt en dat zijn vordering daarom moet worden afgewezen.

## **6. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*