

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-025
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr.drs. S.F. van Merwijk, mr.dr. S.O.H. Bakkerus,
leden en mr.dr.drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen
Verzekeraar, ten deze vertegenwoordigd door DAS Nederlandse Rechtsbijstand
Verzekeringsmaatschappij N.V., hierna te noemen Rechtsbijstandverlener, gevestigd te
Amsterdam
Datum uitspraak : 14 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich op eigen verzoek laten bijstaan door een externe advocaat. In eerste instantie heeft Rechtsbijstandverlener vraagtekens gezet bij de declaraties van de advocaat en toen heeft Consument de wens geuit dat Rechtsbijstandverlener de declaraties van Advocaat zou voldoen. Volgens de Commissie ontslaat dat Rechtsbijstandverlener niet van de plicht om zelf proactief de redelijkheid van die declaraties te beoordelen, om te voorkomen dat de ruimte voor verdere rechtsbijstand ten onrechte wordt ingeperkt. Het vermoeden bestaat, mede gelet op de begrotingsprocedure bij de Deken, dat Rechtsbijstandverlener hierin tekort is geschoten. Een nader onderzoek is echter niet zinvol, mede gelet op wat de Commissie verder heeft overwogen. Verder heeft Consument ter zitting aangegeven dat de financiering van haar rechtsbijstand in hoger beroep niet meer een probleem vormt. Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling haar vordering gewijzigd in vergoeding van de psychische schade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van de nalatigheid van Rechtsbijstandverlener. Over deze gevorderde immateriële schade oordeelt de Commissie als volgt. Immateriële schade komt slechts in uitzonderlijke gevallen voor vergoeding in aanmerking. Deze gevallen worden omschreven in art. 6:106 lid 1 sub a tot en met c BW. Nu geen van de gevallen, genoemd in dit artikel, zich in het onderhavige geschil voordoet, is er geen wettelijke grondslag op basis waarvan Verzekeraar immateriële schade aan Consument zou moeten vergoeden. De door Consument gevorderde psychische schade is dus alleen om die reden al niet toewijsbaar. De eventuele tekortkoming van Rechtsbijstandverlener, het eventuele verband met psychische schade die Consument zegt te hebben geleden en de omvang van die schade hoeft daarom niet verder te worden besproken, omdat dat niet tot een andere uitkomst kan leiden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstandverlener;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstandverlener;
- aanvullende informatie Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Dit advies is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering gesloten bij Verzekeraar met dekking voor Consument&Wonen, Inkomen en Verkeer sinds 7 november 2006, verder te noemen de Rechtsbijstandverzekering. Op basis van de Voorwaarden RE 1608 van Verzekeraar, verder te noemen de Voorwaarden, wordt de rechtsbijstand uitgevoerd door Rechtsbijstandverlener.
- 2.2 Op 21 januari 2016 heeft Consument aan Rechtsbijstandverlener een verzoek gedaan om rechtsbijstand.
- 2.3 Na toepassing van de geschillenregeling is op verzoek van Consument deze rechtsbijstand uitbesteed aan een externe advocaat van haar keuze, verder te noemen Advocaat.
- 2.4 De kantonprocedure in eerste aanleg is door Consument gewonnen, zoals blijkt uit de uitspraak van Rechtbank Den Haag 10 juli 2017, ECLI:RBDHA:2017:7416. De wederpartij is hiertegen in beroep gegaan.
- 2.5 Rechtsbijstandverlener heeft in een vroeg stadium te kennen gegeven graag met Advocaat in gesprek te gaan over de hoogte van zijn declaraties maar Consument heeft daartegen bezwaar gemaakt en uitdrukkelijk verzocht de facturen te betalen. De betaling heeft daarna plaatsgevonden.
- 2.6 Consument meende vervolgens toch dat sprake was van excessieve declaraties van Advocaat. Zij heeft toen buiten medeweten van Rechtsbijstandverlener om de kwestie voorgelegd aan de Deken van de Orde van Advocaten en verzocht maatregelen te treffen.

Onder leiding van de Deken heeft lopende de procedure bij Kifid een gesprek met Advocaat plaatsgevonden.

- 2.7 Advocaat heeft na het gesprek een bedrag gecrediteerd waardoor de op de Rechtsbijstandverzekering in deze kwestie resterende ruimte voor door Rechtsbijstandverlener te vergoeden rechtsbijstand weer is vergroot tot €10.000,00.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vorderde oorspronkelijk €9.000,00. Dit bedrag omvatte €5.000,00 advocaatkosten voor het hoger beroep en €4.000,00 proceskostenveroordeling voor het geval dat Consument in hoger beroep in het ongelijk zou worden gesteld. Consument heeft haar vordering tijdens de procedure gewijzigd in het verkrijgen van een kostenmaximum van €50.000,00 voor deze kwestie (het dubbele van het kostenmaximum volgens de Voorwaarden). Tijdens de zitting heeft zij haar vordering opnieuw gewijzigd. Nu vordert zij vergoeding van de psychische schade die zij stelt te hebben geleden door toedoen van Rechtsbijstandverlener.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De meest recente vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstandverlener heeft ten onrechte nagelaten Advocaat erop aan te spreken dat zijn declaraties excessief waren en is (zonder overleg met Consument) tot betaling daarvan overgegaan. Daardoor was het kostenmaximum voor vergoeding van rechtsbijstand nagenoeg bereikt en had Consument geen vooruitzicht op rechtsbijstand in hoger beroep. Omdat niemand haar meer kon helpen, heeft zij psychische schade geleden. De manier waarop Rechtsbijstandverlener heeft gehandeld in de periode waarin Consument het moeilijk had met veel aandacht van de media, heeft bijgedragen aan het ontstaan van deze psychische schade. Uiteindelijk is er weliswaar weer ruimte ontstaan voor vergoeding van rechtsbijstand, maar dat heeft Consument op eigen kracht bewerkstelligd via de Deken. Het psychische leed was toen al geleden.

Verweer Rechtsbijstandverlener

- 3.3 Rechtsbijstandverlener heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Rechtsbijstandverlener heeft onverplicht gehoor gegeven aan de uitdrukkelijke wens van Consument betreffende de keuze voor Advocaat.
 - Rechtsbijstandverlener heeft aan Advocaat laten weten dat de gedeclareerde kosten onredelijk hoog waren en wilde hierover een gesprek aangaan. Consument heeft, toen zij kennis kreeg van dit standpunt, onmiddellijk geklaagd bij Rechtsbijstandverlener.

Rechtsbijstandverlener heeft vervolgens aan het verzoek van Consument voldaan om alsnog de door Advocaat gedeclareerde kosten te vergoeden.

- Rechtsbijstandverlener had graag Consument willen bijstaan in haar klacht bij de Deken betreffende de excessieve declaraties van Advocaat maar is door Consument niet gekend in het bij de Deken aanhangig maken van haar klacht.
- Consument heeft geen schade geleden doordat Rechtsbijstandverlener het gedeclareerde aan Advocaat heeft uitgekeerd. Consument heeft zelf ook bevestigd dat zij geen financiële schade heeft geleden.
- Er is inmiddels weer voldoende ruimte om te procederen, na creditering door Advocaat van een deel van de gedeclareerde kosten.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat de op enig moment door Consument geuite wens dat Rechtsbijstandverlener de declaraties van Advocaat zou voldoen, Rechtsbijstandverlener niet ontsloeg van de plicht om zelf proactief de redelijkheid van die declaraties te beoordelen, om te voorkomen dat de ruimte voor verdere rechtsbijstand ten onrechte zou worden ingeperkt. Het vermoeden bestaat, mede gelet op de begrotingsprocedure bij de Deken, dat Rechtsbijstandverlener hierin tekort is geschoten. Een nader onderzoek is, rekening houdend met wat verder wordt overwogen, echter niet zinvol. Verder heeft Consument ter zitting aangegeven dat de financiering van haar rechtsbijstand in hoger beroep niet meer een probleem vormt.

4.2 Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling haar vordering gewijzigd in vergoeding van de psychische schade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van de nalatigheid van Rechtsbijstandverlener. Over deze gevorderde immateriële schade oordeelt de Commissie als volgt. Immateriële schade komt slechts in uitzonderlijke gevallen voor vergoeding in aanmerking. Deze gevallen worden omschreven in art. 6:106 lid 1 sub a tot en met c BW. Kort samengevat gaat het om gevallen waarin de Rechtsbijstandverlener het oogmerk zou hebben gehad immateriële schade toe te brengen, waarbij Consument lichamelijk letsel zou hebben opgelopen, in haar eer of goede naam zou zijn geschaad of op andere wijze in haar persoon zou zijn aangetast of wanneer de immateriële schade gelegen zou zijn in aantasting van de nagedachtenis van een overledene. Nu geen van deze gevallen zich in het onderhavige geschil voordoet, is er geen wettelijke grondslag op basis waarvan Verzekeraar immateriële schade aan Consument zou moeten vergoeden. De door Consument gevorderde psychische schade is dus alleen om die reden al niet toewijsbaar. De eventuele tekortkoming van Rechtsbijstandverlener, het eventuele verband met psychische schade die Consument zegt te hebben geleden en de omvang van die schade hoeft daarom niet verder te worden besproken, omdat dat niet tot een andere uitkomst kan leiden.

5. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.]

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.