

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-536
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. dr. S.O.H. Bakkerus en
mr. dr. drs. H.M.B. Brouwer secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 juni 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V., verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak : 29 juli 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft recht op rechtsbijstand van een externe advocaat. Aan deze bijstand is op basis van de voorwaarden een kostenmaximum verbonden. Om gemaakte kosten op redelijkheid te kunnen beoordelen, om zich te houden aan het niet overschrijden van het kostenmaximum en om duidelijk te maken wat partijen van elkaar mogen verwachten, mag Uitvoerder met partijen werkafspraken maken waaraan de externe advocaat zich moet houden. Uitvoerder handelt daarmee niet in strijd met de Voorwaarden. De klacht van Consument is derhalve ongegrond.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder;
- de reactie op dupliek van Consument.

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 bij Verzekeraar, een rechtsbijstandverzekering, verder te noemen Verzekering afgesloten. De uitvoering van deze verzekering is uitbesteed aan Uitvoerder.
- 2.2 Op de Verzekering zijn de Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering, verder te noemen de Voorwaarden, van toepassing.
- 2.3 De Voorwaarden luiden, voor zover relevant:

“Artikel 4

‘Wat is uitgesloten [...] Redelijke kans op succes

De verzekerde heeft geen recht (meer) op rechtsbijstand als er geen redelijke kans (meer) is om het door verzekerde gewenste resultaat te bereiken.’

Artikel 5

‘Welke kosten zijn verzekerd [...] Deze externe kosten worden vergoed tot maximaal €50.000,- [...] De Stichting Achmea Rechtsbijstand vergoedt alleen de redelijke kosten.’

Artikel 6

‘Wie behandelt de zaak [...] en is de behandeling erop gericht het best mogelijke resultaat voor de verzekerde te behalen. [...] De Stichting Achmea Rechtsbijstand kan voor de behandeling van het geschil gebruik maken van advocaten, [...]’

Artikel 10

‘Verskil van mening over de haalbaarheid van de vordering. Is er een conflict met Stichting Achmea Rechtsbijstand over de juridische hulp die verzekerde krijgt? Dan probeert Stichting Achmea Rechtsbijstand dit eerst samen met verzekerde op te lossen. Lukt dat niet? Dan kan de verzekerde in sommige situaties een bindend adviseur krijgen die als onafhankelijke scheidsrechter optreedt. Dit is de geschillenregeling.[...]’

- 2.4 Consument heeft voor het vorderen van schadevergoeding een beroep gedaan op de Verzekering. Uitvoerder heeft de zaak uitbesteed aan een advocatenkantoor en Consument is toen geadviseerd zijn schade te verhalen via een belangenorganisatie.
- 2.5 Consument heeft verzocht om een extern advocaat naar eigen keuze, een voorkeursadvocaat. Uitvoerder heeft hieraan gehoor gegeven en aanvullende voorwaarden overgelegd waaraan partijen zich moeten conformeren wanneer gebruik wordt gemaakt van een voorkeursadvocaat.

2.6 Consument heeft hierover een klacht ingediend bij Uitvoerder. Deze heeft verklaard bij zijn standpunt te blijven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert €100.000,- en wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Uitvoerder maakt naast de Voorwaarden gebruik van aanvullende voorwaarden en handelt daarmee niet correct. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Uitvoerder heeft voor het gebruikmaken van een extern advocaat voorwaarden overgelegd. Consument heeft de Verzekering gesloten waarop de Voorwaarden van toepassing zijn. Het is Uitvoerder niet geoorloofd aanvullende voorwaarden op te leggen voor het gebruikmaken van een extern advocaat.
- De werkzaamheden van de extern advocaat worden te veel beperkt door de aanvullende voorwaarden die Uitvoerder stelt.
- Bij een eerdere uitbesteding aan het netwerkkantoor van Uitvoerder werd geen gebruik gemaakt van aanvullende voorwaarden.
- Er is sprake van belangenverstrengeling tussen Uitvoerder en Verzekeraar enerzijds en tussen het klachtenbureau van Verzekeraar en Uitvoerder anderzijds.

Verweer Uitvoerder

3.3 Uitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Om tot goede werkafspraken te kunnen komen met een (voorkeurs-)advocaat mag Uitvoerder voorwaarden stellen zoals hij gebruikelijk doet. Uitvoerder vergoedt aan een verzekerde uitsluitend de redelijk gemaakte kosten op grond van artikel 5 van de Voorwaarden. Om het begrip redelijkheid in te vullen heeft Uitvoerder een aantal condities opgesteld die aan de advocaat worden voorgelegd zodat na overleg goede werkafspraken gemaakt kunnen worden. De condities zijn bedoeld om Consument de juiste bijstand te verlenen, waarbij het voor iedereen duidelijk is wat zij van elkaar mogen verwachten.
- Voor Consument is het ook van belang dat de verzekerde som (kostenmaximum) niet overschreden wordt. Indien dat wel het geval is, komt Consument zelf voor eigen kosten te staan. Om dat te voorkomen worden met de advocaat werkafspraken gemaakt.
- Het toetsen van de haalbaarheid van de zaak is gerechtvaardigd op grond van de Voorwaarden en zal ook plaatsvinden door de advocaat op basis van de gedragsregels volgens welke hij moet handelen.

- Uitvoerder heeft reeds te kennen gegeven niet om een uitgebreid procesadvies bij de voorkeursadvocaat te verzoeken maar slechts om een beoordeling van de redelijke kans van slagen. Deze toets mag Uitvoerder doen op basis van de Voorwaarden.
- Uitvoerder is Consument reeds voor een groot deel van de condities aan de wensen van Consument tegemoet gekomen. De resterende condities zijn gebruikelijk in het normaal maatschappelijk verkeer en noodzakelijk voor een goede uitbesteding en uitvoering van de rechtsbijstandverzekering.
- De belangenverstremgeling waarover Consument klaagt, wijst Uitvoerder van de hand. Er is geen sprake van belangenverstremgeling tussen het netwerkkantoor en Uitvoerder omdat het netwerkkantoor een onafhankelijk advocatenkantoor is waarvan de advocaten de gedragsregels moeten naleven. Het krijgt geen instructies van Uitvoerder over hoe een geschil inhoudelijk moet worden behandeld noch hoe een geschil inhoudelijk moet worden beoordeeld. Evenmin is sprake van belangenverstremgeling tussen Uitvoerder en Verzekeraar. Op basis van de Wet op het financieel toezicht gelden strikte regels, waaraan Uitvoerder en Verzekeraar zich houden. Uitvoerder is gebonden aan deze regels en is een juridisch zelfstandige en onafhankelijke stichting met een eigen bestuur en onafhankelijke Raad van Toezicht.
- Tussen de voorkeursadvocaat en Uitvoerder is gecorrespondeerd over de uitbesteding. Daarbij zijn beide tot overeenstemming gekomen.
- Het risico dat Consument voor eigen kosten komt te staan, probeert Uitvoerder altijd tot het minimum te beperken door werkafspraken met voorkeursadvocaten te maken.
- Uitvoerder is nog steeds bereid Consument bij te staan mits werkafspraken worden gemaakt zodat de belangen van Consument in de gaten gehouden kunnen worden en het risico te beperken dat Consument voor eigen kosten komt te staan.

4. Beoordeling

- 4.1 Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Uitvoerder jegens Consument tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen door met een extern advocaat in het kader van de uitbesteding van de uitvoering van rechtsbijstand werkafspraken in de vorm van aanvullende voorwaarden te maken.
- 4.2 De Commissie heeft op basis van de stukken vastgesteld dat Uitvoerder nog steeds bereid is dekking te verlenen met in achtneming van het kostenmaximum van €50.000,-. Consument wordt derhalve niet de kans op juridische bijstand ontnomen mits bedoelde werkafspraken worden gemaakt en uitgevoerd. Het maken van werkafspraken is gebruikelijk en bedoeld om de kosten van de verzekeraars in de hand te houden. Het is op zichzelf niet ongeoorloofd, mits de bijstand aan de verzekerde daardoor niet zodanig in het gedrang komt dat van een *daadwerkelijk* recht op vrije advocatenkeuze niet meer kan worden gesproken.

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft over dit onderwerp onder meer uitspraken gedaan op 26 mei 2011 (ECLI:EU:C:2011:355 – Stark) en 7 november 2013 (ECLI:EU:C:2013:717 – Sneller). Uit deze uitspraken blijkt dat de verzekerde bij een rechtsbijstandverzekering in geval van een gerechtelijke of administratieve procedure de keuze moet hebben zijn zaak uit te besteden aan een vrij gekozen advocaat of rechtshulpverlener, met vergoeding van de kosten daarvan door de verzekeraar. Er bestaat geen verplichting tot een onbegrensde vergoeding voor deze kosten. Dit betekent dat beperkingen van de kosten zijn toegestaan. Deze beperkingen mogen echter niet van dien aard zijn dat het voor de verzekerde feitelijk onmogelijk wordt een redelijke keuze te maken wat zijn rechtshulpverlener betreft (zie r.o. 33 van het Stark-arrest en r.o. 27 van het Sneller-arrest). In een dergelijk geval kan een beroep op een beperking naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn (art. 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Goede afspraken tussen uitvoerder en advocaat leiden er ook toe dat het kostenmaximum later wordt bereikt zodat Consument langer gebruik kan maken van die advocaat. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie geen concrete feiten gesteld waarop de verwachting kan worden gebaseerd dat zijn gerechtvaardigde belangen in het gedrang zouden komen. In dit geval maakt Consument alleen categorisch aanspraak op volledige dekking, weliswaar tot het overeengekomen kostenmaximum. Daarbij ontzegt hij de Uitvoerder echter ten onrechte iedere invloed op beoordeling en bepaling van de omvang van de te verwachten kosten van de advocaat.

4.3 Op grond van bovenstaande overwegingen wijst de Commissie de vordering van Consument af. Niet is gesteld of gebleken dat Uitvoerder tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen door het stellen van aanvullende voorwaarden bij de uitbesteding van de uitvoering van rechtsbijstand om werkafspraken te maken.

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.