

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-812
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. A.W.H. Vink, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V. h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen,
gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van
rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen
Uitvoerder
Datum uitspraak : 18 oktober 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft Uitvoerder niet geïnformeerd over de inhoud van het dossier zoals dat door de voorkeursadvocaat werd behandeld. Consument was hiertoe wel gehouden op grond van de rechtsbijstandsverzekeringsovereenkomst en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden. Niet nakoming van deze verplichting kan er toe leiden dat de verzekering geen dekking meer biedt en het recht op rechtshulp dus vervalt. Daarvoor is echter wel vereist dat Uitvoerder Consument in gebreke heeft gesteld. Omdat Uitvoerder Consument niet in gebreke heeft gesteld, had Uitvoerder het recht op rechtshulp niet mogen beëindigen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweer van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Uitvoerder en
- de pleitnotitie van de gemachtigde van Consument.

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 2 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden “Voorwaarden van verzekering nr. RB 09” van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“Artikel 3 Omvang van de dekking

1. De verzekering geeft aanspraak op rechtshulp bij een juridisch probleem van een verzekerde mits hij zijn woonplaats in Nederland heeft. Met inachtneming van de beperkingen elders in deze voorwaarden, kan deze rechtshulp bestaan uit:

- rechtshulp en advies door de Stichting of door de door haar ingeschakelde deskundigen;
- vergoeding van de kosten van rechtshulp en advies door een advocaat of andere deskundige en voor proceskosten en dergelijke; [...]

Artikel 5 Vergoeding van kosten

1. De kosten voor behandeling van het juridische probleem door een medewerker van de Stichting worden volledig vergoed.

2. De Stichting vergoedt per gebeurtenis voor alle verzekerden tezamen tot in totaal ten hoogste het op het polisblad genoemde verzekerde bedrag:

- de kosten van advocaten of andere deskundigen die overeenkomstig artikel 9 lid 2 en volgende zijn ingeschakeld;
- de proces- en gerechtskosten, de kosten van arbitrage of bindend advies met uitzondering van afkoopsummen, boetes en andere als straf opgelegde maatregelen; [...]
- de voor uw rekening komende kosten van mediation; [...]

Artikel 6 Kans van slagen

1. De verzekering geeft alleen aanspraak op rechtshulp bij een juridisch geschil indien en zolang de Stichting van mening is dat er een redelijke kans op succes aanwezig is. Als de Stichting vindt dat deze kans niet (meer) aanwezig is, zal zij u dat meedelen. Daarna is zij niet meer verplicht rechtshulp te verlenen.

2. Bent u het niet eens met de mening van de Stichting over de kans op succes, dan kunt u advies inwinnen bij een advocaat overeenkomstig de regeling in artikel 10. [...]

Artikel 8 Verplichtingen bij een verzoek om rechtshulp

1. Als een gebeurtenis heeft plaatsgevonden op grond waarvan u een beroep wilt doen op deze verzekering dan bent u verplicht deze gebeurtenis zo snel mogelijk aan de Stichting te melden.

Tevens moet u alle medewerking aan de Stichting verlenen zodat zij uw juridisch probleem zo goed mogelijk kan behandelen. Dit betekent bijvoorbeeld dat u:

- zo snel mogelijk alle stukken die op de zaak betrekking hebben aan de Stichting moet verstrekken; [...]

- mee moet werken aan het verhalen van gemaakte kosten van rechtsbijstand op anderen;

- niets mag doen wat de belangen van de Stichting of Klaverblad Verzekeringen kan schaden.

2. Door de gebeurtenis aan te melden, machtigt u de Stichting, met uitsluiting van ieder ander, om zowel in als buiten rechte uw belangen met betrekking tot de aangemelde gebeurtenis te behartigen. Deze machtiging houdt tevens in dat u zelf niet meer met de wederpartij overleg mag voeren over het juridische probleem zonder de Stichting of de door haar ingeschakelde deskundigen vooraf te raadplegen. Op verzoek van de Stichting bent u verplicht om de machtiging schriftelijk te verstrekken.

3. Als u de bepalingen genoemd in lid 1 en 2 niet bent nagekomen en daardoor de belangen van de Stichting of Klaverblad Verzekeringen heeft geschaad, dan biedt deze verzekering geen dekking.

4. Als u de zaak niet tijdig aanmeldt, kan het zijn dat de Stichting onnodige proceskosten en/of andere kosten van rechtsbijstand zou moeten vergoeden. Deze extra kosten komen voor uw rekening. Dit is bijvoorbeeld het geval als de Stichting niet meer in staat is zelf rechtsbijstand te verlenen of geen minnelijke regeling meer kan treffen dan wel dit alleen tegen extra kosten kan doen.

5. Als u een verplichting die voortvloeit uit deze verzekeringsovereenkomst niet nakomt of de machtiging bedoeld in lid 2 intrekt dan bent u verplicht de schade die daardoor voor de Stichting ontstaat, te vergoeden. Deze bepaling geldt onverminderd hetgeen verder in deze voorwaarden is bepaald.

6. Elk recht op rechtshulp vervalt als u met betrekking tot een gebeurtenis opzettelijk onjuiste gegevens verstrekt.

7. In elk geval vervalt het recht op rechtshulp als u de gebeurtenis niet aanmeldt binnen 3 jaar na het moment dat u van de gebeurtenis kennis kreeg of had kunnen krijgen.

Artikel 9 Afwikkeling van een verzoek om rechtshulp

1. De rechtshulp wordt in beginsel verleend door een medewerker van de Stichting. Hij treedt namens u op en onderhandelt met de betrokken personen en instanties.

2. Als de Stichting van mening is dat een advocaat of een andere deskundige ingeschakeld moet worden of als dit blijktens deze voorwaarden moet gebeuren, dan heeft u het recht deze zelf te kiezen. [...] De opdracht aan de advocaat of andere deskundige wordt door de Stichting namens u verstrekt. [...]

5. De betalingen voor gemaakte kosten worden door de Stichting rechtstreeks aan de rechthebbenden verricht. Als de wederpartij in een rechtszaak veroordeeld wordt tot betaling van kosten en de kosten van de rechtszaak door de Stichting zijn vergoed, dan komt deze betaling ten goede aan de Stichting voor zover deze hoger is dan de kosten die u gemaakt heeft. Dit geldt ook als een dergelijke betaling in een schikking buiten rechte wordt overeengekomen.

6. In plaats van het verlenen van (verdere) rechtshulp heeft de Stichting het recht u een bedrag uit te keren ter grootte van uw financiële belang. Na uitbetaling van dit bedrag, kunt u met betrekking tot de betreffende gebeurtenis geen aanspraak meer maken op rechtshulp. [...]

Artikel 10 Geschillenregeling

1. Als de Stichting u heeft meegedeeld dat zij geen rechtshulp (meer) verleent omdat zij van mening is dat er geen redelijke kans op succes (meer) is, dan kunt u op kosten van de Stichting de zaak ter beoordeling voorleggen aan een scheidsman. Dit geldt ook als u het niet eens bent met de juridische aanpak van de zaak. De scheidsman zal geen nieuwe feiten, die bij de Stichting onbekend zijn, in zijn oordeel betrekken. [...]

2. Wilt u gebruikmaken van de mogelijkheid tot beoordeling, dan moet u een brief aan de Stichting schrijven en daarin motiveren waarom u het niet eens bent met de Stichting. De Stichting draagt vervolgens zorg voor toezending van alle relevante stukken aan de scheidsman. Natuurlijk mag u zelf ook stukken aan hem toesturen.

3. Oordeelt de scheidsman ten gunste van u, dan kunt u een advocaat kiezen die de zaak (verder) zal behandelen overeenkomstig het advies. Dit mag niet de scheidsman of iemand van zijn kantoor zijn. De regeling van artikel 9 lid 2 is van toepassing. Is de scheidsman het met de Stichting eens, dan is de Stichting niet tot verdere rechtshulpverlening verplicht. U kunt dan besluiten op eigen kosten de behandeling van het juridische probleem voort te zetten. Heeft u daarmee uiteindelijk toch succes, dan zal de Stichting de door u gemaakte redelijke kosten alsnog vergoeden voor zover deze verzekerd zijn. Heeft u gedeeltelijk succes, dan worden de kosten in verhouding vergoed.”

2.2 Consument heeft een geschil met het Waterschap [plaatsnaam] (verder ‘het Waterschap’) over de verhoging van het grondwaterpeil. Consument heeft Uitvoerder in 2012 verzocht om rechtsbijstand. Uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en heeft experts ingeschakeld. Uitvoerder heeft vervolgens het standpunt ingenomen dat op grond van de beschikbare gegevens geen redelijke kans op succes aanwezig was om de vorderingen van Consument met succes op het Waterschap te verhalen. Consument kon zich daarin niet vinden en heeft een beroep gedaan op de geschillenregeling van haar rechtsbijstandpolis. De daarvoor ingeschakelde advocaat heeft op 22 september 2014 geconcludeerd dat het plan van aanpak van Uitvoerder niet correct was. Daarom heeft Uitvoerder de zaak uitbesteed aan de voorkeursadvocaat van Consument.

2.3 Uitvoerder heeft per e-mail van 3 oktober 2014 het volgende aan Consument geschreven:

“We hebben de conclusie van [naam advocaat] besproken. Ik deelde u mee dat Klaverblad mee gaat in de conclusie van [naam advocaat]. Daarbij hebben we opgemerkt dat het nu inderdaad erg belangrijk is om snel en duidelijk [e]en volledig beeld van uw totale schade te krijgen. Daartoe zal het nodig zijn om een gerenommeerd bedrijf onderzoek te laten doen naar uw schade.

Het is aan u om, in samenspraak met [naam voorkeursadvocaat], een keuze te maken wie uw schade in kaart zal brengen. [...]

Ik heb met u besproken dat we graag nog een keer met [naam voorkeursadvocaat] en met u in gesprek zouden gaan op het moment dat de hoogte van de schade is vastgesteld. Klaverblad heeft vanzelfsprekend goede contacten met vele verzekeraars en we kunnen vaak goede resultaten boeken in onderhandelingen over schade, zonder dat daar over geprocedeerd hoeft te worden. We hebben het dan niet meer over de hoogte van de schade (want die is dan al vastgesteld), maar over de manier waarop de vastgestelde schade efficiënt kan worden geregeld. Nadrukkelijk heb ik met u besproken dat dit op geen enkele manier moet worden gezien als een beperking of als een voorwaarde, maar juist als een vrijblijvende, extra mogelijkheid om sneller tot een oplossing te komen op het moment dat uw schade vaststaat. [...]"

- 2.4 Uitvoerder heeft op 10 oktober 2014 het concept van de opdrachtbrief aan de voorkeursadvocaat aan Consument voorgelegd. Consument heeft diezelfde dag Uitvoerder verzocht daarin op te nemen dat Uitvoerder instemt met een of meer (aanvullende) deskundigenrapporten. Uitvoerder heeft vervolgens aan de brief toegevoegd dat Uitvoerder instemt met het nader laten onderzoeken van de schade. Op 13 oktober 2014 is de definitieve opdrachtbevestiging aan de voorkeursadvocaat gestuurd:

"[...] De heer en mevrouw [naam Consument], hierna te noemen verzekerden, hebben in verband met een geschil met het Waterschap [...] een verzoek om rechtshulp gedaan bij Klaverblad Rechtsbijstand Stichting.

Verzekerden deelden het standpunt van Klaverblad betreffende de wijze van behandelen niet, waarna verzekerden zijn geweest op de polisvoorwaarden waarin is opgenomen dat zij een beroep konden doen op de geschillenregeling. De standpunten zijn voorgelegd aan een "scheidsman", die heeft geoordeeld dat de voorgestelde aanpak door Klaverblad niet (helemaal) juist was. Op grond van de polisvoorwaarden mochten verzekerden onder die omstandigheden de zaak laten behandelen door een door verzekerden aan te wijzen advocaat. Zoals telefonisch met u besproken, hebben verzekerden ervoor gekozen om de zaak door u te laten behandelen. Klaverblad stemt, voor zover relevant, in met de aanbeveling van de "scheidsman" om nader te laten onderzoeken wat nu de werkelijke schade van cliënten is. [...] Klaverblad Rechtsbijstand Stichting voert ten aanzien van de door haar uitbestede zaken een actief beleid dat gericht is op zowel kostenbeheersing, als op kennisvergroting. Wilt u mij daarom ten minste eenmaal per twee maanden uw gespecificeerde declaraties toesturen, inclusief kopieën van alle inhoudelijke correspondentie en processtukken? [...]"

- 2.5 Uitvoerder heeft Consument op 14 oktober 2014 laten weten dat de opdrachtbevestiging, inclusief de door Consument voorgestelde aanpassing, is verzonden.

Consument heeft gereageerd dat zij had verwacht dat het concept ter goedkeuring aan haar zou worden voorgelegd, voordat de brief zou worden verzonden. Volgens Uitvoerder wordt bij een dergelijke futiele wijziging geen tweede concept voorgelegd. Voor Consument was het echter geen onbelangrijke wijziging. Uitvoerder heeft per e-mail van 15 oktober 2014 als volgt gereageerd:

“De kwestie van de vaststelling van uw schade was reeds besproken met [naam voorkeursadvocaat]. Bovendien bepaalt zij zelf welke acties noodzakelijk zijn. De inhoud van mijn brief verandert dat niet. [...]”

- 2.6 Het Waterschap en Consument zijn overeengekomen dat een begrotingsprocedure zou volgen, waarbij de schade door een onafhankelijke deskundigencommissie wordt begroot. De voorkeursadvocaat heeft Uitvoerder verzocht een deskundige van Technoconsult in te schakelen. In de rapportage van Technoconsult van maart 2015 is causaal verband aangenomen tussen de schade en de verhoging van het grondwaterpeil. Per brief van 18 mei 2015 heeft de voorkeursadvocaat het Waterschap aansprakelijk gesteld.
- 2.7 In november 2016 heeft de deskundigencommissie een conceptrapport opgemaakt. De conclusie was dat geen causaal verband kan worden aangenomen tussen het verhoogde grondwaterpeil en de schade van Consument. Consument heeft vervolgens op kosten van Uitvoerder een hydroloog ingeschakeld. Dit heeft niet geleid tot een andere conclusie van de deskundigencommissie. Op 13 juli 2017 heeft de deskundigencommissie haar definitieve rapport uitgebracht. Naar aanleiding van dit rapport heeft het Waterschap het verzoek om nadeelcompensatie op 13 oktober 2017 afgewezen. De voorkeursadvocaat heeft vervolgens geen bezwaar gemaakt tegen dit besluit, maar heeft rechtstreeks beroep ingesteld bij de rechtbank.
- 2.8 Vanaf medio december 2017 hebben Uitvoerder en de voorkeursadvocaat gecorrespondeerd over de omvang van de opdracht en de nog te verrichten werkzaamheden. Volgens Uitvoerder was de opdracht uit 2014 reeds beëindigd.
- 2.9 Consument heeft op 31 mei 2018 voor het eerst vernomen dat een discussie gaande was tussen Uitvoerder en haar voorkeursadvocaat. Uitvoerder heeft namelijk die dag een e-mail naar haar voorkeursadvocaat gestuurd, en in kopie aan Consument. Volgens Uitvoerder is er in de afgelopen jaren fors buiten de opdracht van 2014 gewerkt en gedeclareerd. De opdracht zag op het nader laten onderzoeken van de schade van Consument. Zonder overleg met en toestemming van Uitvoerder is een nadeelcompensatieprocedure gestart, een zienswijze ingediend, rechtstreeks beroep ingesteld en een mediation opgestart. Uitvoerder stelt verder dat hij op geen enkel moment is geïnformeerd door het toezenden van inhoudelijke (proces)stukken.

Daarom was het voor Uitvoerder niet duidelijk of de kosten nog wel opwogen tegen de baten. Uitvoerder heeft vanaf december 2017/januari 2018 duidelijk gemaakt dat de opdracht al tot een einde was gekomen. Omdat uit de e-mail van de voorkeursadvocaat van 18 mei 2018 blijkt dat de schade inmiddels is onderzocht, heeft Uitvoerder zijn standpunt bevestigd dat de opdracht is geëindigd. De kosten die buiten de opdracht vallen, komen volgens Uitvoerder niet voor vergoeding in aanmerking.

- 2.10 Een collega van de voorkeursadvocaat heeft per e-mail van 1 juni 2018 betwist wat Uitvoerder heeft gesteld. Alle werkzaamheden zouden voortkomen uit de opdracht van 2014. Op 7 juni 2018 heeft de voorkeursadvocaat het dossier van Consument naar Uitvoerder gestuurd.
- 2.11 Per e-mail van 15 juni 2018 heeft Uitvoerder alsnog de opdracht aan de voorkeursadvocaat verstrekt voor het voeren van de lopende procedure bij de rechtbank. De nieuwe opdracht zal volgens Uitvoerder na de uitspraak van de bestuursrechter eindigen. Voor nadere werkzaamheden moet Uitvoerder om toestemming worden gevraagd. De gemaakte kosten voor mediation, die op 2 mei 2018 heeft plaatsgevonden, komen volgens Uitvoerder niet voor vergoeding in aanmerking. Uitvoerder heeft de nieuwe opdrachtbevestiging op 19 juni 2018 naar de voorkeursadvocaat gestuurd.
- 2.12 Over het handelen van Uitvoerder en de ingenomen standpunten heeft Consument bij Uitvoerder geklaagd. Het klachtenbureau heeft op de klachten gereageerd, maar dit heeft niet geleid tot een ander standpunt van Uitvoerder.
- 2.13 Uitvoerder is vragen blijven stellen over de verrichte werkzaamheden. Uitvoerder heeft daarop besloten het kantoor van de voorkeursadvocaat te bezoeken om inzage te krijgen in het dossier van Consument. Het kantoorbezoek heeft op 12 september 2018 plaatsgevonden. Na afloop heeft Uitvoerder Consument per brief van 25 september 2018 bericht dat er geen dekking onder de rechtsbijstandverzekering is voor het geschil met het Waterschap, omdat Consument Uitvoerder in zijn belangen heeft geschaad. Uitvoerder heeft daarom elke vorm van rechtshulp in het dossier gestaakt en heeft niet langer de kosten van de voorkeursadvocaat vergoed.
- 2.14 Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument klaagt erover dat Uitvoerder de opdracht van 2014 te beperkt heeft uitgelegd en dat Uitvoerder de opdracht voortijdig heeft beëindigd. Uit de opdrachtbevestiging en de correspondentie daarover blijkt, dat de opdracht de gehele behandeling van het geschil met het Waterschap omvatte en niet was beperkt tot het laten onderzoeken van de schade. De nieuwe opdrachtbevestiging heeft daarom geen betekenis.
- 3.2 Consument klaagt verder over de standpunten van Uitvoerder dat de procedure eindigt na de uitspraak van de bestuursrechter en dat de kosten van mediation niet door Uitvoerder worden vergoed. Dat de uitspraak van de bestuursrechter met Uitvoerder moet worden besproken, volgt niet uit de opdracht van 2014 en artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden. Consument kan in hoger beroep en heeft daarbij recht op een voorkeursadvocaat. Het bespreken van een uitspraak met de voorkeursadvocaat hoort daarbij. Deze kosten vallen onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, evenals de kosten voor mediation.
- 3.3 Consument klaagt tenslotte erover dat Uitvoerder de rechtsbijstand in september 2018 heeft gestaakt. Uitvoerder is namelijk niet in zijn belangen geschaad, omdat de voorkeursadvocaat Uitvoerder wel heeft geïnformeerd over het verloop van de zaak en de schadevordering ongewijzigd is gebleven; die bedraagt € 150.000,00. Dit bedrag heeft het Waterschap niet aangeboden. Consument was niet gehouden Uitvoerder te informeren over het verloop van de zaak. Artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden was van toepassing toen Consument Uitvoerder had verzocht om rechtsbijstand in 2012 en dus bij aanmelding van het geschil. Dit artikel ziet niet op de situatie dat het dossier door een voorkeursadvocaat wordt behandeld. In ieder geval had Uitvoerder niet de rechtshulp mogen beëindigen zonder dat een ingebrekestelling naar Consument was gestuurd. Dit heeft Uitvoerder nagelaten. De voorkeursadvocaat heeft bevestigd dat kans op succes bestaat. De stelling van Uitvoerder dat niet langer een redelijke kans op succes bestaat, is onjuist en kan evenmin leiden tot beëindiging van de rechtshulp.
- 3.4 Consument vordert dat Uitvoerder de rechtshulp voortzet en dat de advocaatkosten onder de rechtsbijstandverzekering worden vergoed totdat de behandeling van het geschil met het Waterschap is geëindigd. Consument vordert daarnaast van Uitvoerder vergoeding van de, in verband met de klacht gemaakte kosten, zulks tot een door de Commissie te bepalen bedrag.

Verweer Uitvoerder

- 3.5 Uitvoerder mocht in de gegeven omstandigheden de rechtsbijstandverlening beëindigen. Consument heeft ondanks dat Uitvoerder daarom heeft gevraagd, nagelaten Uitvoerder te informeren over de status en inhoud van het dossier. Volgens artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden was Consument daartoe gehouden. Uit de dossierstudie is gebleken dat het volledige bedrag aan schade dat Consument juridisch kon onderbouwen in het kader van de mediation door het Waterschap als schikking is aangeboden. Doordat Consument dit aanbod niet heeft geaccepteerd en verder is gaan procederen, heeft Consument niet meegewerkt aan de behandeling van haar juridisch probleem en is Uitvoerder in zijn belangen geschaad. Uitvoerder heeft namelijk meer kosten gemaakt dan nodig was. De rechtsbijstandverzekering biedt dan niet langer dekking. De kosten van mediation worden niet vergoed, omdat hiervoor geen toestemming is verleend.
- 3.6 Los van de omstandigheid dat niet langer sprake is van dekking onder de rechtsbijstandverzekering, geldt dat voor het bespreken van de uitspraak geen recht bestaat op een externe belangenbehartiger. Dit recht heeft een verzekerde wanneer een gerechtelijke of administratieve procedure wordt opgestart. Die procedure eindigt bij de einduitspraak. Dat Uitvoerder dit zelf oppakt, blijkt uit artikel 9 van de verzekeringsvoorwaarden en uit de nieuwe opdracht van 2018. De voorkeursadvocaat heeft deze opdracht niet geweigerd. Daarnaast geldt dat uit de dossierstudie is gebleken dat een redelijke kans op succes, in de zin van de verzekeringsvoorwaarden, ontbreekt. Consument zal niet meer of anders vergoed krijgen dan wat het Waterschap al heeft aangeboden. Daarom is Uitvoerder niet langer verplicht rechtshulp te verlenen. Dat geen redelijke kans op succes aanwezig is, blijkt overigens ook uit de uitspraak van de rechtbank Limburg van 8 januari 2019 waarin het beroep van Consument ongegrond is verklaard.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument valt in vijf onderdelen uiteen:
- i. dat Uitvoerder aanvankelijk begin 2018 de opdracht aan de voorkeursadvocaat van oktober 2014 ineens als beëindigd heeft beschouwd;
 - ii. dat Uitvoerder de kosten van mediation niet heeft vergoed;
 - iii. dat Uitvoerder ten onrechte de rechtsbijstand heeft gestaakt in september 2018;
 - iv. dat Uitvoerder zich op het standpunt stelt dat de procedure eindigt bij de einduitspraak en
 - v. dat Uitvoerder geen redelijke kans op succes aanwezig acht.

De Commissie zal de klachtonderdelen in deze volgorde bespreken.

De omvang van de opdracht van 2014

- 4.2 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor wat de omvang is van de opdracht van 2014. De Commissie is van oordeel dat de opdracht de gehele behandeling van het geschil met het Waterschap omvat en dat de opdracht uit 2018 geen betekenis heeft. Hierna wordt toegelicht hoe zij tot dit oordeel is gekomen.
- 4.3 De geschillenregeling is toegepast, omdat Consument het niet eens was met de juridische aanpak van de zaak door Uitvoerder. De advocaat heeft ten gunste van Consument geoordeeld. Volgens artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden mag de verzekerde in dat geval een advocaat kiezen die de zaak (verder) zal behandelen overeenkomstig het advies. Consument heeft in lijn met deze bepaling ervoor gekozen om de zaak verder te laten behandelen door haar voorkeursadvocaat. Uitvoerder heeft hiermee ingestemd en op 13 oktober 2014 de opdrachtbevestiging naar de voorkeursadvocaat gestuurd. Daarin staat dat Consument een geschil heeft met het Waterschap en dat, na toepassing van de geschillenregeling, Consument de zaak mag laten behandelen door de voorkeursadvocaat van Consument. Uitvoerder heeft daarnaast aan Consument bevestigd dat de voorkeursadvocaat zelf bepaalt welke acties noodzakelijk zijn en dat de inhoud van de opdrachtbevestigingsbrief dit niet verandert. De zin – *Klaverblad stemt, voor zover relevant, in met de aanbeveling van de “scheidsmen” om nader te laten onderzoeken wat nu de werkelijke schade van cliënten is* – is naar aanleiding van de reactie van Consument op het concept van de opdrachtbevestigingsbrief erin gezet en was niet de kern van de opdracht.
- 4.4 Het voorgaande leidt voor de Commissie tot de conclusie dat de opdracht van 2014 de gehele behandeling van het geschil met het Waterschap omvatte en niet was beperkt tot de vaststelling van de schade, maar dat ook geprocedeerd mocht worden om de schade te verhalen. Uitvoerder mocht dus niet de opdracht van 2014 voortijdig beëindigen, tenzij het recht op rechtshulp was komen te vervallen op grond van de verzekeringsvoorwaarden. Daarvan was geen sprake.

De vergoeding van de kosten voor mediation

- 4.5 Vervolgens moet de vraag worden beantwoord of de kosten van mediation onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen. De Commissie is van oordeel dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord. Dit wordt hierna toegelicht.
- 4.6 Volgens artikel 5 lid 2 van de verzekeringsvoorwaarden vergoedt Uitvoerder de voor Consument rekening komende kosten van mediation. Dat Uitvoerder geen toestemming aan de voorkeursadvocaat heeft gegeven voor een mediation is in de verhouding tussen Uitvoerder en Consument niet relevant.

Consument mocht erop vertrouwen dat de gehele behandeling van het dossier bij de voorkeursadvocaat lag, dat de voorkeursadvocaat zelf zou bepalen welke acties noodzakelijk waren en dat de kosten van mediation onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering zouden vallen. Als de kosten voor mediation toch niet voor vergoeding in aanmerking zouden komen, dan had Uitvoerder Consument hierover vooraf moeten informeren. Dat dit niet is gebeurd, kan Consument niet worden verweten. Of Uitvoerder de kosten van mediation aan de voorkeursadvocaat moet vergoeden, is een vraag die in de verhouding tussen Uitvoerder en de voorkeursadvocaat moet worden beantwoord. Dit valt buiten de procedure bij Kifid en de Commissie laat zich daarover niet uit.

Voor zover Uitvoerder stelt dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, omdat achteraf is gebleken dat de dekking was vervallen, houdt die stelling geen stand. De Commissie is van oordeel dat Uitvoerder niet het recht op rechtshulp had mogen laten vervallen in september 2018. Dat wordt in het hiernavolgende nader toegelicht.

De beëindiging van de rechtsbijstand in september 2018

- 4.7 Ter beoordeling ligt vervolgens de vraag voor of Uitvoerder in september 2018 tot beëindiging van de rechtsbijstand mocht overgaan.
- 4.8 Consument en Uitvoerder kunnen elkaar houden aan de verzekeringsovereenkomst en de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden. Zo is de grondslag van de opdracht aan de voorkeursadvocaat gelegen in artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden. Uitvoerder stelt dat Consument haar verplichtingen uit de rechtsbijstandverzekeringsovereenkomst niet is nagekomen, omdat Consument Uitvoerder, toen die daarom vroeg, niet zou hebben geïnformeerd over de inhoud van het dossier zoals dat door de voorkeursadvocaat werd behandeld. Vast staat dat Consument Uitvoerder niet over de inhoud van het dossier heeft geïnformeerd. Partijen verschillen van mening over de vraag of Consument hiertoe volgens de verzekeringsvoorwaarden gehouden was.

De Commissie is van mening dat Consument hiertoe wel gehouden was en licht dit toe. Artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden ziet op de verplichtingen van de verzekerde bij een verzoek om rechtshulp. Volgens dit artikel is een verzekerde verplicht een gebeurtenis zo snel mogelijk aan Uitvoerder te melden. Ook volgt uit artikel 8 dat de verzekerde alle medewerking aan Uitvoerder moet verlenen, zodat Uitvoerder het juridisch probleem zo goed mogelijk kan behandelen. In artikel 1 is in dat kader bepaald dat de verzekerde (hier Consument) “zo snel mogelijk alle stukken die op de zaak betrekking hebben aan de Stichting moet verstrekken” en “niets mag doen wat de belangen van de Stichting of Klaverblad Verzekeringen kan schaden”.

Uit deze bewoordingen valt af te leiden dat het daarbij gaat om voortdurende verplichtingen en dat artikel 8 dus niet enkel ziet op de verplichtingen van een verzekerde ten tijde van de melding van het geschil, maar dat artikel 8 betrekking heeft op de gehele behandeling daarvan. Weliswaar is het dossier niet behandeld door Uitvoerder, maar door de voorkeursadvocaat, maar dat ontslaat Consument nog niet van haar verplichtingen die voortvloeien uit de rechtsbijstandsverzekeringsovereenkomst en de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden. Consument is om die reden gehouden te voldoen aan eventuele op de verzekeringsvoorwaarden gebaseerde redelijke verzoeken van Uitvoerder. Uitvoerder heeft in dit geval informatie bij Consument opgevraagd over de (voortgang) van de behandeling van het geschil door de voorkeursadvocaat. Dat verzoek is gebaseerd op artikel 8 van de verzekeringsvoorwaarden en ligt ook in lijn met andere bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden. Zo moet Uitvoerder blijvend in staat zijn om de dekking te kunnen controleren, zie artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden. Consument had moeten begrijpen dat het verstrekken van informatie nog steeds relevant was voor Uitvoerder. Uitvoerder heeft de voorkeursadvocaat namelijk verzocht om kopieën van alle inhoudelijke correspondentie en processtukken in de opdrachtbevestigingsbrief van 2014 waarvan Consument een kopie heeft ontvangen. Toen de voorkeursadvocaat dit volgens Uitvoerder naliet, mocht Uitvoerder zich redelijkerwijs voor informatie tot Consument wenden. Als Consument haar verplichtingen vervolgens niet nakomt kan dat er toe leiden dat verzekering geen dekking meer biedt het recht op rechtshulp vervalt. Daarvoor is echter wel vereist dat Uitvoerder Consument in gebreke stelt als zij haar verplichtingen niet nakomt en daarbij wijst op de mogelijke gevolgen daarvan, zodat een redelijke termijn krijgt om alsnog aan haar verplichtingen uit de verzekeringsvoorwaarden te voldoen. Dit is redelijk, omdat het staken van rechtshulp grote gevolgen voor een verzekerde kan hebben. Uitvoerder had Consument in duidelijke bewoordingen moeten laten weten dat op haar de verplichting rustte om de gevraagde informatie te overleggen, dat wanneer zij de informatie niet binnen een redelijke termijn zou verstrekken dit gevolgen zou hebben en wat die gevolgen zouden zijn. In het geval dat Consument haar verplichtingen dan nog niet was nagekomen, had Uitvoerder de dekking mogen laten vervallen.

- 4.9 Op basis van de informatie uit het dossier stelt de Commissie vast dat Uitvoerder Consument niet in gebreke heeft gesteld, toen Consument Uitvoerder heeft verwezen naar de voorkeursadvocaat nadat Uitvoerder bij Consument om stukken had gevraagd. De Commissie concludeert dat Uitvoerder het recht op rechtshulp niet had mogen laten vervallen in september 2018.

De behandeling na de uitspraak van de rechter

- 4.10 Ten aanzien van de vraag of de kosten van het bespreken van de uitspraak met de voorkeursadvocaat voor vergoeding in aanmerking komen, overweegt de Commissie het volgende.

De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de opdracht van 2014 de gehele behandeling van het dossier in het geschil met het Waterschap omvatte. Het bespreken van de uitspraak valt onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering, omdat Consument de mogelijkheid had in hoger beroep te gaan. Dat de uitspraak met de voorkeursadvocaat wordt besproken, is ook redelijk omdat de voorkeursadvocaat de procedure heeft gevoerd en de uitspraak de uitkomst daarvan is.

Een redelijke kans op succes

- 4.11 Consument is in hoger beroep gegaan tegen de uitspraak van de rechtbank Limburg van 8 januari 2019 waarin het beroep van Consument ongegrond is verklaard. Uitvoerder stelt dat geen redelijke kans op succes aanwezig is om in hoger beroep het voor Consument beoogde resultaat te behalen. De Commissie overweegt ten aanzien van dit klachtonderdeel het volgende.
- 4.12 Als Uitvoerder het niet eens was met de door de voorkeursadvocaat voorgestelde aanpak om in hoger beroep te gaan, dan had Uitvoerder de geschillenregeling, zoals opgenomen in artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden, moeten aanbieden. De Commissie stelt vast dat Uitvoerder dit heeft nagelaten en de Commissie is van oordeel dat de geschillenregeling alsnog moet worden aangeboden. Als blijkt dat de scheidsman ten gunste van Consument oordeelt, is Uitvoerder gehouden de kosten van de voorkeursadvocaat (met terugwerkende kracht) te vergoeden. Maar als de scheidsman het eens is met Uitvoerder, kan achteraf worden vastgesteld dat Uitvoerder op juiste gronden niet tot verdere rechtshulp verplicht was en is Uitvoerder niet gehouden de kosten van de voorkeursadvocaat in de hoger beroepsprocedure te vergoeden, tenzij Consument in hoger beroep in het gelijk wordt gesteld, in welk geval de gemaakte redelijke kosten op grond van artikel 10 van de verzekeringsvoorwaarden alsnog vergoed worden voor zover deze verzekerd zijn.

Kosten voor juridische bijstand in de klachtprocedure

- 4.13 Consument heeft vergoeding van de kosten voor juridische bijstand in de klachtprocedure bij Kifid gevorderd. Op grond van artikel 38.11 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening kan de Commissie ten gunste van Consument een kostenveroordeling uitspreken. Gelet op het oordeel van de Commissie dat Uitvoerder het recht op rechtshulp niet had mogen laten vervallen, ziet de Commissie aanleiding te bepalen dat een deel van de door Consument gemaakte kosten voor juridische bijstand door Uitvoerder vergoed dient te worden. Voor het bepalen van de hoogte van deze kostenveroordeling sluit de Commissie aan bij het Liquidatietarief Kifid (kostenvergoeding voor rechtsbijstand) behorende bij artikel 38.11 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

4.14 Conform het Liquidatietarief Kifid Tarief I wijst de Commissie – op basis van één procespunt voor de mondelinge behandeling – een bedrag toe van € 100,00. Voor toewijzing van wettelijke rente hierover bestaat geen aanleiding.

Slotsom

4.15 De slotsom is dat Uitvoerder de opdracht van 2014 niet voortijdig mocht beëindigen. De kosten van mediation en het bespreken van de uitspraak van de rechter met de voorkeursadvocaat vallen onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering. Uitvoerder had het recht op rechtshulp niet mogen laten vervallen, zodat het recht op rechtshulp met terugwerkende kracht herleeft en de geschillenregeling moet worden toegepast voor de vraag of een hoger beroep een redelijke kans van slagen heeft. Uitvoerder dient – een deel van – de door Consument gemaakte kosten voor juridische bijstand in de klachtprocedure te vergoeden. Wat Consument meer of anders vordert zal de Commissie afwijzen.

5. Beslissing

Uitvoerder dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, Consument schriftelijk mee te delen dat de brief van 25 september 2018 als ingetrokken kan worden beschouwd en dat het recht op rechtshulp met terugwerkende kracht herleeft. In die schriftelijke mededeling dient Uitvoerder de geschillenregeling aan te bieden voor zover hij van mening blijft dat een hoger beroep geen redelijke kans op succes heeft.

De Commissie wijst de vordering van Consument tot vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor juridische bijstand in de klachtprocedure toe tot een bedrag van € 100,00, en bepaalt dat Uitvoerder deze kosten binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde 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.