

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-023
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 mei 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Anker Insurance Company N.V., gevestigd te Groningen, verder te noemen Verzekeraar,
waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Anker Rechtshulp B.V.,
verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak : 7 januari 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over inzage advocaatkosten bij uitbesteding van het dossier. Uitvoerder blijft na uitbesteding van het dossier gebonden aan zijn verplichtingen die voortvloeien uit de rechtsbijstandsverzekeringsovereenkomst, de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden en gedragscodes. Omdat Uitvoerder op grond van de verzekeringsvoorwaarden en binnen de reikwijdte daarvan gehouden is de advocaatkosten onder de rechtsbijstandverzekering te vergoeden, is Uitvoerder naar het oordeel van de Commissie om die reden gehouden te voldoen aan eventuele op de verzekeringsvoorwaarden gebaseerde redelijke verzoeken van Consument. Een verzoek van een verzekerde om inzage te geven in de kostenontwikkeling, is naar de mening van de Commissie een redelijk verzoek, ook in het licht van de gedragscodes. Verzekeraar heeft op eerste verzoek van Consument de ingediende facturen van de advocaten aan Consument overgelegd en daarmee juist gehandeld. Bovendien staat niet vast dat Consument schade heeft geleden. De klacht is ongegrond en de vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klachtformulieren met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. De verzekeringsvoorwaarden “Algemene Voorwaarden Rechtsbijstand” zijn daarop van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Artikel 18 Hoe behandelt Anker Rechtshulp het geschil?

[...]

18.6 b. opdracht geven

Alleen Anker Rechtshulp is bevoegd om namens de verzekerde de opdracht aan die advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige te verstrekken;

[...]

g. kostenvergoeding

Anker Rechtshulp neemt de kosten van de rechtsbijstandverlening door externe deskundigen voor haar rekening, voor zover deze kosten als normaal en gebruikelijk zijn te beschouwen en tot maximaal de in de Productvoorwaarden genoemde verzekerde bedragen.

- 2.2 Daarnaast is in de “Klachtenprocedure Anker”, voor zover relevant, het volgende bepaald:

Wat doen wij met uw klacht?

Nadat wij uw klacht hebben binnengekregen, ontvangt u van ons een bevestiging. Daarin leest u wie uw klacht in behandeling heeft. Waar mogelijk nemen wij eerst telefonisch contact met u op over de inhoud en afhandeling van uw klacht. Ons streven is om uw klacht zo spoedig en zorgvuldig mogelijk af te handelen. [...]

- 2.3 Consument heeft op 6 januari 2014 een geschil gemeld bij Uitvoerder (dossier 1). Het dossier is op 8 januari 2014 uitbesteed aan een advocaat. De advocaat heeft op 30 januari 2014 (€ 3.084,34) en op 25 maart 2014 (€ 3.910,34) een factuur gestuurd naar Verzekeraar. Verzekeraar heeft deze facturen betaald.
- 2.4 Consument heeft daarnaast een ander geschil op 22 december 2014 gemeld bij Uitvoerder (dossier 2). Het dossier is op 29 december 2014 uitbesteed aan een advocaat. De advocaat heeft op 12 november 2015 een factuur (€ 3.104,04) gestuurd naar Verzekeraar en twee facturen op 14 april 2017 (€ 1.166,82 en € 5.839,43). Verzekeraar heeft deze facturen betaald.

- 2.5 Consument heeft op 31 december 2018 een klacht ingediend bij Verzekeraar. Naar aanleiding van deze klacht heeft Verzekeraar op 11 januari 2019 de facturen van de advocaat uit dossier 1 en 2 naar Consument gestuurd. Verzekeraar heeft in de brieven van 11 februari 2019 de klacht van Consument ongegrond verklaard.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument stelt dat Verzekeraar en/of Uitvoerder verplicht zijn inzage te geven in de kostenontwikkeling als het dossier is uitbesteed aan een externe advocaat. Lange tijd is nagelaten om facturen van de advocaten naar Consument door te sturen. Daarmee is in strijd gehandeld met een interne e-mail van Uitvoerder uit 2012, de Kwaliteitscode Rechtsbijstand, de verzekeringsvoorwaarden, de website van Verzekeraar en de Gedragscode Verzekeraars. Consument stelt dat hij daardoor in zijn belangen is geschaad, omdat inzage in de kostenontwikkeling van belang is voor het bepalen van de strategie in de zaak en omdat Consument niet meer voldoende in staat is om de facturen te controleren.
- 3.2 Consument klaagt daarnaast over de klachtafhandeling van Verzekeraar. Verzekeraar zou in strijd met zijn klachtenprocedure hebben nagelaten telefonisch contact met Consument op te nemen. Daarnaast heeft Verzekeraar niet volledig gereageerd op de klacht van Consument.
- 3.3 Consument vordert dat Verzekeraar € 5.000,00 in dossier 1 en € 10.000,00 in dossier 2 aan advocaatkosten vergoedt bovenop het kostenmaximum onder de rechtsbijstandverzekering.

Verweer Verzekeraar

- 3.4 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Partijen verschillen van mening over de vraag of Verzekeraar en/of Uitvoerder verplicht zijn de door hem ontvangen facturen van de advocaat uit zichzelf door te sturen naar Consument in het geval dat het dossier is uitbesteed en Verzekeraar en/of Uitvoerder verplicht zijn de advocaatkosten onder de rechtsbijstandverzekering tot aan het kostenmaximum te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat deze verplichting in dit geval er in beginsel niet is, maar dat een verzoek om inzage op basis van de verzekeringsvoorwaarden wel redelijk kan zijn. De Commissie licht dit toe.

- 4.2 Uitvoerder heeft dossier 1 en 2 uitbesteed aan advocaten. Volgens artikel 18.6 onder b van de verzekeringsvoorwaarden worden de opdrachten aan advocaten steeds *namens* een verzekerde gegeven. Nadat Uitvoerder de opdracht heeft verstrekt, komt een overeenkomst tot stand tussen Consument en de advocaten. Uitvoerder is hierbij geen partij. Naar het oordeel van de Commissie ligt het in dat kader voor de hand dat verzekerde de kostenontwikkeling met de advocaat bespreekt. Ook omdat de advocaat in overleg met de verzekerde de strategie bepaalt.
- 4.3 Uitvoerder blijft na uitbesteding van het dossier echter wel gebonden aan zijn verplichtingen die voortvloeien uit de rechtsbijstandsverzekeringsovereenkomst, de daarbij behorende verzekeringsvoorwaarden en gedragscodes. In de verzekeringsvoorwaarden staat niets over het doorsturen van de facturen of over inzage geven in de kostenontwikkeling. Omdat Uitvoerder op grond van de verzekeringsvoorwaarden en binnen de reikwijdte daarvan gehouden is de advocaatkosten onder de rechtsbijstandsverzekering te vergoeden, is Uitvoerder naar het oordeel van de Commissie om die reden gehouden te voldoen aan eventuele op de verzekeringsvoorwaarden gebaseerde redelijke verzoeken van Consument. Een verzoek van een verzekerde om inzage te geven in de kostenontwikkeling, is naar de mening van de Commissie een redelijk verzoek, ook in het licht van de gedragscodes. Er geldt namelijk een kostenmaximum en de Commissie kan Consument volgen waar hij stelt dat dit van invloed kan zijn op de te volgen strategie in het dossier. Vast staat dat Verzekeraar op eerste verzoek van Consument de ingediende facturen van de advocaten heeft overgelegd. Daarmee heeft Verzekeraar naar het oordeel van de Commissie juist gehandeld. Los daarvan is niet vast komen te staan dat Consument schade heeft geleden.

De Commissie volgt Consument niet waar hij stelt dat de verplichting van het doorsturen van facturen voortvloeit uit een interne e-mail van Uitvoerder uit 2012 – “[...] Daarbij komt dat wij [namen medewerkers Uitvoerder] bij het betalen van de nota’s van advocaten een kopie van de nota naar de particuliere cliënt moeten sturen. Het idee hierachter is dat cliënt bewust wordt van de kosten die wij vergoeden en dat dus elke telefoontje naar de advocaat geld kost. Tevens kan de cliënt de nota ‘controleren’. Wij kunnen namelijk niet nagaan of en wanneer de advocaat contact heeft gehad met de cliënt. De cliënt kan dit wel. [...]” –. De e-mail geeft slechts weer hoe Uitvoerder kennelijk destijds zijn bedrijfsproces heeft willen uitvoeren en naar het oordeel van de Commissie is de inhoud daarvan niet van toepassing op de verhouding tussen Verzekeraar en Consument. Consument kan dus geen rechten ontleen aan de inhoud van die e-mail. Daarnaast heeft Verzekeraar betwist dat het beleid binnen Uitvoerder is om iedere ingediende nota naar verzekerden te sturen.

- 4.4 Consument heeft verder geklaagd over de klachtafhandeling door Verzekeraar. Volgens de klachtenprocedure van Verzekeraar neemt Verzekeraar waar mogelijk eerst telefonisch contact op met de verzekerde over de inhoud en afhandeling van de klacht. Naar het oordeel van de Commissie houdt dit geen verplichting in, maar is het ter beoordeling van Verzekeraar om al dan niet telefonisch contact met de verzekerde op te nemen naar aanleiding van een klacht. De Commissie vindt de uitleg van Verzekeraar niet onbegrijpelijk dat de klacht van Consument is opgevat als een verzoek om inzage in de facturen en dat Verzekeraar daarom de facturen heeft gestuurd zonder dat telefonisch overleg heeft plaatsgevonden. Daarbij vindt de Commissie van belang dat Verzekeraar in de procedure bij Kifid een gesprek met Consument heeft aangeboden om de klacht te bespreken. Dat een verhoging van het kostenmaximum niet bespreekbaar is, maakt het voorgaande niet anders.
- 4.5 Uit het voorgaande vloeit voort dat de klacht van Consument ongegrond is en zijn vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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.