

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-053
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. R.L.H. IJzerman, leden
en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 januari 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V.
(voorheen SRK Rechtsbijstand), gevestigd te Amsterdam, als uitvoerder namens
Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., verder
te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 15 januari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder heeft voldaan aan de verplichtingen onder de Verzekering. Voor het onderhavige geval, waarin Consument het niet eens is met het haalbaarheidsoordeel van Rechtsbijstanduitvoerder, geldt de geschillenregeling. Rechtsbijstanduitvoerder heeft aangeboden deze geschillenregeling toe te passen. Consument heeft van dat aanbod geen gebruik willen maken. Tot meer was Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet gehouden. Dit leidt tot de conclusie dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet is tekortgeschoten. Consument heeft daarom geen recht op schadevergoeding. Vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 27 februari 2019;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 18 april 2019;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 30 april 2019;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 7 mei 2019;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 13 mei 2019;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Consument heeft ervoor gekozen om niet ter zitting te verschijnen. De Commissie heeft daarom besloten dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument had bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (hierna Nationale Nederlanden) een zogenaamd Zekerheidspakket Particulieren gesloten met onder meer een rechtsbijstandverzekering (hierna de Verzekering). De Verzekering is beëindigd per 27 april 2017.
- 2.2 Op de Verzekering zijn van toepassing de Polisvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren (RVP) Versie PP 1200-04 (hierna de Voorwaarden). In de Voorwaarden is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“(…)

5 Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?

Valt uw zaak onder de dekking van deze verzekering, dan kan SRK u rechtsbijstand verlenen in de volgende vormen:

5.1 Rechtshulp door een jurist of advocaat van SRK

(…)

SRK behandelt uw zaak alleen als er een redelijke kans is om het gewenste resultaat te behalen. Is die kans er niet (meer), dan gaat SRK er niet mee verder. Uiteraard ontvangt u daarvan bericht, met de redenen voor de beslissing.

(…)

19 Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de aanpak van mijn zaak?

Als u het niet eens bent met de aanpak van uw zaak, kunt u dit met SRK bespreken. Komt u er samen niet uit, dan kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van SRK. Dit kunt u doen als:

- *SRK uw zaak niet behandelt, omdat er geen redelijke kans is op succes;*
- *SRK de behandeling van uw zaak stopzet, omdat de kans op succes te klein is geworden;*
- *u het niet eens bent met de manier waarop SRK uw zaak juridisch aanpakt of wil aanpakken.*

U kunt geen beroep doen op de geschillenregeling als u achteraf ontevreden bent over de manier waarop SRK uw zaak heeft aangepakt. Ook geldt de geschillenregeling niet voor zaken waarvoor SRK een externe rechtshulpverlener of advocaat heeft ingeschakeld.

De geschillenregeling is namelijk alleen bedoeld voor mogelijke belangenconflicten met SRK of Nationale-Nederlanden. Bij de inschakeling van een externe advocaat kon daar geen sprake van zijn.

19.1 Wat houdt de geschillenregeling in?

Als u gebruik wilt maken van de geschillenregeling, moet u SRK een brief sturen waarin u aangeeft waarom u het niet eens bent met de aanpak van uw zaak. Vervolgens vraagt SRK een onafhankelijke advocaat om een bindend advies te geven. Uit dit advies moet blijken of hij het met u of met SRK eens is.

U mag deze advocaat zelf kiezen, maar alleen SRK mag hem inschakelen. SRK betaalt de kosten van het advies van de advocaat, ongeacht de uitkomst. Schakelt u de advocaat zelf in, dan moet u de kosten zelf betalen. U mag geen advocaat kiezen die al bij de zaak betrokken is (geweest) om uw belangen te behartigen.

19.2 Wat gebeurt er als de advocaat het met mij eens is?

Als de advocaat het met u eens is, zal SRK de zaak alsnog in behandeling nemen of voortzetten. Eventueel kan SRK hiervoor een externe advocaat inschakelen.

U mag deze advocaat zelf kiezen, maar SRK schakelt hem in. De advocaat mag nooit dezelfde zijn als degene die het advies heeft gegeven, en ook niet een van zijn kantoorgenoten.

19.3 Wat gebeurt er als de advocaat het met SRK eens is?

Als de advocaat het met SRK eens is, kunt u ervoor kiezen om de zaak in eigen hand te nemen en op eigen kosten voort te zetten. Als u vervolgens toch het beoogde resultaat bereikt, zal SRK de gemaakte kosten vergoeden. Het betreft dan de kosten die genoemd staan in artikel 7.

U krijgt alle kosten vergoed als u het resultaat volledig heeft bereikt. Heeft u dit slechts gedeeltelijk bereikt, dan krijgt u een overeenkomstig deel van de kosten vergoed.

Voorwaarde is dat u de definitieve uitslag van de zaak naar SRK toestuurt binnen een maand na de beëindiging ervan.

(...)"

- 2.3 Consument heeft op 30 augustus 2016 melding gemaakt bij Rechtsbijstanduitvoerder van een conflict met de Nederlandse Aardolie Maatschappij (hierna de NAM) over aardbevings-schade.

- 2.4 Consument heeft op 6 november 2016 Rechtsbijstanduitvoerder per e-mail bericht eerst het geschil met de NAM zelf voort te zetten. Op 22 april 2017 heeft Consument Rechtsbijstanduitvoerder bericht dat hij niet tot overeenstemming is gekomen met de NAM en dat hij een beroep wenst te doen op de Verzekering. Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek van Consument in behandeling genomen.
- 2.5 Rechtsbijstanduitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat een eerder aanbod dat door NAM aan Consument was gedaan alleszins redelijk was en dat hij geen mogelijkheid zag tot een beter resultaat te komen. Consument heeft per e-mail van 8 november 2018 aan Rechtsbijstanduitvoerder laten weten dat hij het niet eens met het standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder dat het gedane aanbod van de NAM een redelijk bod is. Consument geeft hierbij aan dat het vertrouwen in Rechtsbijstanduitvoerder is geschonden en vordert tevens een schadevergoeding om een toekomstig advocaat en andere juridische kosten te betalen. Op 9 november 2018 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument per e-mail op de toepassing van de geschillenregeling gewezen. Consument heeft als reactie hierop onder meer laten weten dat het vertrouwen in Rechtsbijstanduitvoerder te veel beschadigd is en dat hij niet meer wenst dat Rechtsbijstanduitvoerder zijn geschil zal behandelen.
- 2.6 Bij brief van 22 november 2018 bericht Rechtsbijstanduitvoerder nogmaals aan Consument dat hij gebruik kan maken van de geschillenregeling en dat volgens de Voorwaarden enige vergoeding van kosten van rechtsbijstand in dit stadium niet tot de mogelijkheden behoort.
- 2.7 In januari 2019 corresponderen partijen over en weer over het al dan niet inzetten van de geschillenregeling. Consument laat weten niet akkoord te gaan met de toepassing van de geschillenregeling. Consument herhaalt dat Rechtsbijstanduitvoerder nimmer zijn geschil kan behandelen, omdat er sprake is van een vertrouwensbreuk en alleen een andere, externe advocaat zijn geschil kan behandelen.
- 2.8 Rechtsbijstanduitvoerder is op 19 maart 2019 overgegaan tot opschorting van de uitvoering van de Verzekering.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een vergoeding van € 119.000,-, zijnde zijn claim op NAM, althans € 65.792,-, alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Rechtsbijstanduitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert daarvoor de volgende argumenten aan.

- Consument heeft zijn geschil gemeld tijdens de looptijd van de Verzekering. De claim blijft dus bestaan.
- De medewerking van Rechtsbijstanduitvoerder was vanaf het begin door zijn toedoen gedoemd te mislukken. Consument wil niet meer dat Rechtsbijstanduitvoerder zijn belangen zal behartigen en wil een eigen advocaat inschakelen.
- Wettelijk gezien moet Rechtsbijstanduitvoerder bij een gerede kans van slagen Consument vertegenwoordigen en dat laat Rechtsbijstanduitvoerder na. Rechtsbijstanduitvoerder probeert hier onder uit te komen en gooit het op het moeilijke gedrag van Consument.
- Rechtsbijstanduitvoerder meent dat het door de NAM aangeboden bedrag hoog genoeg was. Nu tweemaal een aanbod was gedaan kon Rechtsbijstanduitvoerder niks meer betekenen voor Consument. De schade en kosten zijn echter hoger dan het aanbod van de NAM. Consument kon natuurlijk niet akkoord gaan met het aanbod.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft ten onrechte geweigerd de onderzoekskosten van het bureau [naam expertisebureau] te betalen, zodat niet kon worden vastgesteld wat dan de werkelijke schade volgens hen zou zijn.
- Consument wil geen second opinion. Na een second opinion zou Rechtsbijstanduitvoerder de zaak weer kunnen oppakken. Consument wil niet dat Rechtsbijstanduitvoerder de zaak weer oppakt, want Rechtsbijstanduitvoerder is bevooroordeeld.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

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

- Consument maakt bij de NAM aanspraak op een bedrag ter hoogte van € 119.000,-, terwijl Rechtsbijstanduitvoerder van mening is dat de NAM een goed voorstel heeft gedaan door Consument een bedrag van € 61.000,- aan te bieden. Voor wat Consument extra vordert, ontbreekt in de optiek van Rechtsbijstanduitvoerder een redelijke kans van slagen. Het is Rechtsbijstanduitvoerder onduidelijk waarom Consument zijn schade op € 119.000,- begroot.
- De Verzekering bood dekking zolang sprake was van een redelijke kans op succes om het gewenste resultaat te behalen, zie artikel 5.1 van de Voorwaarden. In geval van een verschil van inzicht over de redelijke kans op succes of juridische aanpak van de zaak biedt de geschillenregeling in artikel 19 van de Voorwaarden uitkomst.

- Rechtsbijstanduitvoerder heeft aangeboden de geschillenregeling toe te passen. Consument heeft begin januari 2019 kenbaar gemaakt niet open te staan voor de toepassing van de geschillenregeling.
- Het staat Consument vrij om de geschillenregeling af te wijzen. Maar dit maakt wel dat Consument verantwoordelijk is voor het daardoor tot stilstand komen van de behandeling van zijn zaak.
- De Voorwaarden bieden geen ruimte voor betaling van de claim van Consument tot vergoeding van nog niet gemaakte advocaatkosten.
- Consument heeft de door hem gestelde schade onvoldoende onderbouwd. De berekening van Consument roept diverse vragen op. Het is Rechtsbijstanduitvoerder niet duidelijk waarom Consument er op voorhand van uitgaat dat er zal moeten worden geprocedeerd bij het gerechtshof en de Hoge Raad. Ook de verhouding tussen de verwachte kosten ter hoogte van € 65.792,- en de hoogte van zijn verschil van inzicht met de NAM ter hoogte van € 58.000,- (€ 119.000,- minus de reeds door NAM geboden € 61.000,-) behoeft een toelichting. Daarnaast is er een kostenmaximum van € 30.000,- van toepassing op de Verzekering en staat in de Voorwaarden beschreven in welke situaties een zaak kan worden uitbesteed en dat Rechtsbijstanduitvoerder dan zorg draagt voor inschakeling van de externe advocaat.
- De vordering van Consument tot vergoeding van zijn claim op de NAM ter hoogte van € 119.000,- ontbeert een juridische basis. Het valt Consument toe te rekenen dat de behandeling van zijn zaak tot stilstand is gekomen en hij kennelijk tot op heden niets vergoed heeft gekregen van de NAM. Het is Rechtsbijstanduitvoerder bovendien onduidelijk waarom Consument zijn schade op € 119.000,- begroot. De NAM heeft immers € 61.000,- aangeboden, waardoor het verschil van inzicht tussen de NAM en Consument op € 58.000,- dient te worden gewaardeerd.
- Rechtsbijstanduitvoerder is per 19 maart 2019 overgegaan tot opschorting van de uitvoering van de Verzekering. Opschorting brengt met zich mee dat Rechtsbijstanduitvoerder de belangen van Consument niet meer behartigt en/of geen (nog te maken) advocaatkosten vergoedt. Aan de geschillenregeling wordt niet meer toegekomen nu de uitvoering van de Verzekering is opgeschort.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de verzekeringsovereenkomst.

- 4.2 De Commissie overweegt als volgt. In artikel 5.1 van de Voorwaarden is bepaald dat Rechtsbijstanduitvoerder de zaak alleen behandelt als er een redelijke kans is om het gewenste resultaat te behalen. Is die kans er niet (meer), dan gaat Rechtsbijstanduitvoerder er niet mee verder. Rechtsbijstanduitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat het voorstel van de NAM een redelijk voorstel was en dat er geen redelijke kans was om een hogere vergoeding te krijgen. Consument was het hier niet mee eens. Rechtsbijstanduitvoerder heeft daarom aangeboden de geschillenregeling in artikel 19 van de Voorwaarden toe te passen om het standpunt van Rechtsbijstanduitvoerder te toetsen. In plaats daarvan wenst Consument een vergoeding van Rechtsbijstanduitvoerder te ontvangen zodat hij zelf een externe advocaat kan inschakelen.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder heeft voldaan aan de verplichtingen onder de Verzekering. Voor het onderhavige geval, waarin Consument het niet eens is met het haalbaarheidsoordeel van Rechtsbijstanduitvoerder, geldt artikel 19 van de Voorwaarden: de geschillenregeling. Rechtsbijstanduitvoerder heeft aangeboden deze geschillenregeling toe te passen. Consument heeft van dat aanbod geen gebruik willen maken. Tot meer was Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet gehouden. Vergelijk ook uitspraak Kifid GC 2019-310. Rechtsbijstanduitvoerder hoeft dus ook niet de kosten van het bureau [naam expertisebureau] aan Consument te betalen.
- 4.4 De Commissie gaat er hierbij wel van uit dat Rechtsbijstanduitvoerder de geschillenregeling alsnog toepast als Consument dit wenst. Rechtsbijstanduitvoerder heeft zijn verplichting jegens Consument namelijk alleen opgeschort wat op zichzelf niet leidt tot het verval van die verplichting. De Commissie zal daarom op de voet van artikel 6:60 BW bepalen dat Consument binnen twee weken na deze uitspraak aan Verzekeraar kenbaar dient te maken of hij alsnog gebruik wil maken van de geschillenregeling en dat indien Consument dat niet of niet tijdig doet, Rechtsbijstanduitvoerder niet langer gehouden zal zijn aan Consument rechtsbijstand te verlenen.
- 4.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet is tekortgeschoten. Consument heeft daarom geen recht op schadevergoeding. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af en bepaalt dat Consument binnen twee weken na deze uitspraak aan Verzekeraar kenbaar dient te maken of hij alsnog gebruik wil maken van de geschillenregeling en dat indien Consument dat niet of niet tijdig doet, Rechtsbijstanduitvoerder niet langer gehouden zal zijn aan Consument rechtsbijstand te verlenen.

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.