

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-452 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 augustus 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar,
waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te
Leusden, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak : 26 mei 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een geschil met de school van zijn dochter. Consument heeft Uitvoerder daarbij verzocht de behandeling van de zaak aan zijn advocaat uit te besteden. Uitvoerder heeft de zaak door de eigen medewerkers laten behandelen. Consument heeft zich vervolgens beledigend jegens de medewerkers van Uitvoerder uitgelaten. Hierop heeft Uitvoerder de verlening van rechtshulp gestaakt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Uitvoerder de uitvoering van rechtsbijstand op grond van het gedrag van Consument mogen staken. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende e-mailberichten van Consument;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- de repliek van Consument;
- het aanvullende e-mailbericht van Consument van 28 januari 2020;
- de dupliek van Uitvoerder.

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 wordt 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, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand aan Uitvoerder is overgedragen. In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden ('Voorwaarden rechtsbijstandverzekering Versie 0717 Juli 2017') is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Welke andere afspraken zijn er?

(...)

Wanneer mag uw verzekering door ons worden beëindigd?

(...)

Wij mogen uw verzekering ook beëindigen in de volgende situaties

(...)

- bij bedreigend of beledigend gedrag van een verzekerde ten opzichte van de tegenpartij, ARAG of ons.”*

- 2.2 Consument heeft Uitvoerder op 7 november 2018 om rechtsbijstand verzocht inzake een geschil met de school van zijn dochter. Daarbij heeft Consument Uitvoerder verzocht de behandeling van de zaak uit te besteden aan een externe advocaat. Volgens Consument was zijn dochter het slachtoffer van discriminatie en is hij door de schoolleiding beledigd. Naar aanleiding van diverse e-mailberichten van Consument die volgens de school een dreigend karakter hadden, heeft de school Consument een contactverbod met de medewerkers van de school opgelegd alsmede een verbod om op het schoolplein te komen. Consument heeft echter in juli 2018 op het schoolplein geschreeuwd en gescholden, waarna de school hiervan melding heeft gemaakt bij Veilig Thuis. Consument heeft hierop een klacht over de school bij de Landelijke Klachtencommissie Onderwijs ('LKC') ingediend. Een poging tot mediation tussen Consument en de school heeft niet tot een oplossing geleid.
- 2.3 Uitvoerder heeft de kwestie in behandeling genomen en Consument bij brief van 9 november 2018 geïnformeerd dat de rechtshulp door de medewerkers van Uitvoerder zou worden verleend en dat de reeds door Consument gemaakte advocaatkosten niet werden vergoed, omdat op dat moment nog geen sprake was van een administratieve of gerechtelijke procedure.
- 2.4 Consument was van mening dat de gemaakte advocaatkosten wel door Uitvoerder vergoed moesten worden en beklaagde zich daarover bij Uitvoerder. Volgens Consument was hij de Nederlandse taal en het Nederlandse 'klachtrecht' onvoldoende machtig.

Daarnaast wees Consument op de uitspraak van het Europese Hof van Justitie van 7 november 2013 over het recht op vrije advocaatkeuze. Uitvoerder heeft per e-mailbericht van 9 januari 2019 op de klacht van Consument gereageerd en het verzoek om de gemaakte kosten te vergoeden opnieuw afgewezen.

- 2.5 Op 19 februari 2019 heeft Consument op het kantoor van Uitvoerder met de behandelaars van zijn zaak gesproken. In vervolg op dit gesprek heeft Uitvoerder Consument bij brief van 28 februari 2019 een beoordeling van de zaak en een toelichting op het vervolg van de procedure gegeven. Uit de brief blijkt onder meer dat de LKC de klachten van Consument grotendeels ongegrond heeft verklaard. Consument wenste hierop een gerechtelijke procedure tegen de school te starten. Volgens Uitvoerder was echter geen sprake van een onrechtmatige daad aan de zijde van de school en had Consument zijn schade onvoldoende onderbouwd. Uitvoerder was dan ook van mening dat een gerechtelijke procedure geen redelijke kans van slagen had.
- 2.6 Consument deelde Uitvoerder hierop mee dat hij het niet eens was met het standpunt van Uitvoerder. Aangezien partijen van mening verschilden over het te behalen resultaat, heeft Uitvoerder Consument op 4 maart 2019 gewezen op de mogelijkheid van de geschillenregeling. De advocaat van Consument heeft Uitvoerder op dezelfde dag nogmaals verzocht de behandeling van de zaak uit te besteden en de gemaakte en de te maken advocaatkosten te vergoeden. Uitvoerder heeft dit verzoek van de advocaat van Consument echter niet gehonoreerd.
- 2.7 Op 8 maart 2019 heeft Consument Uitvoerder het volgende geschreven:

*“(...)
I disagree!
You have not answered my questions on following:
(...)
Thank you and ask people above your pay grade to answer above questions.”*

En in een ander bericht:

*“We are looking forward to ARAG Non Advocat Team vs Advocats Team match in Arbitration. When is the game on so we can attend? I will let CC decide who to bet on and donate the money to a family not helped by ARAG.
(...).”*

- 2.8 Consument heeft op 12 maart 2019 in een e-mailbericht gericht aan Uitvoerder en zijn advocaat met in de cc onder meer Kifid, De Nederlandsche Bank, de Europese Centrale Bank en Verzekeraar, het volgende geschreven:

“ARAG is playing wagging the dog!

(...)

[naam van medewerkster] plays the same again. Either ARAG are deaf or blind or simply uneducated- it's not client's problem if there are some of all of these? If [naam van medewerkster] does not know or does not understand then she should simply hand it over to high pay grade employee that does understand.

*I am not willing to tolerate incompetence or ARAG or they not understanding and neither it is our Job [...]. I apologize for my tone but I do not play well with slow people!
Figure it out yourself ARAG!”*

- 2.9 Op 18 maart 2019 heeft Uitvoerder Consument per e-mail het volgende meegedeeld:

“Ondanks mijn duidelijk mail van vorige week heb ik geconstateerd dat u opnieuw geen gehoor geeft aan mijn eerdere verzoeken om u in te houden wat betreft o.a. de toon in uw communicatie. Integendeel hebt u dit juist opgeschaald.

(...)

Kijk ik naar de feiten dan stel ik vast u zich van meet af aan zeer laatzinnig hebt uitgelaten over de medewerkers van ARAG, tot zelfs het beledigende af. Herhaaldelijk trekt u de deskundigheid van ARAG medewerkers in twijfel en laat u zich op een zeer denigrerende manier over hen uit. Ondanks dat mijn meer dan redelijke verzoek om de toon in uw communicatie zakelijk te houden hebt u zich hier niets gelegen aan laten liggen maar gaat u hiermee door. Daarbij beperkt u zich niet alleen tot de medewerkers van ARAG maar deelt u uw commentaar aan een veelheid van instanties die overigens volstrekt niets met uw zaak te maken hebben. U schuwt daarbij niet om bij die instellingen de medewerkers van ARAG in een kwaad daglicht te stellen.

Grensoverschrijdend

Thans is geconstateerd dat u nog een stap verder bent gegaan door zelfs de e-mail adressen van medewerkers van ARAG via twitter met een breed publiek te delen. Voor ARAG hebt u hiermee een grens gepasseerd. Ook voor ARAG geldt dat zij de verplichting heeft om aan haar medewerkers een veilige werkomgeving te garanderen. Daarbij hoort dat zij haar medewerkers dient te beschermen tegen personen of instellingen die zich herhaaldelijk beledigend of intimiderend uitlaten en ondanks daartoe te zijn gewaarschuwd daarmee door blijven gaan.

Laatste waarschuwing

Als gezegd is de maat voor ARAG vol. U dient deze mail dan ook op te vatten als een laatste waarschuwing. Voor de verdere communicatie verwacht ARAG het volgende van u;

1. Bij eventuele verdere communicatie onthoudt u zich van denigrerende of bedreigende opmerkingen.
2. U stopt met onmiddellijke ingang met het verspreiden van communicatie tussen u en ARAG aan derden die inhoudelijk niets met uw casus van doen hebben. U verwijdert binnen 48 uur de e-mailadressen van de ARAG medewerkers uit uw tweets.
3. U stopt met onmiddellijke ingang met het onnodig en vaak meerdere keren per dag mailen.

In dat verband wijs ik u volledigheidshalve op de toepasselijke polisvoorwaarden waarin staat vermeld dat als een verzekerde zich bedreigend of beledigend ten opzichte van ARAG of een wederpartij, of indien deze niet meewerkt aan de beoordeling of de behandeling van diens zaak, ARAG het recht heeft om de rechtsbijstand (of de mediation) te stoppen. Bij de eerstvolgende keer dat u zich niet houdt aan de hiervoor genoemde punten zal ARAG de behandeling van alle thans aanhangige dossiers per direct beëindigen.”

2.10 Consument heeft dezelfde dag als volgt op het bericht van Uitvoerder gereageerd:

“Blah and more blah blah.... no response or update from [...] or [...]...Are they MIA?

I will amend the tweets to remove employee email address as it was simply a copy and paste job that went wrong.

2.11 Consument heeft Uitvoerder op 15 april 2019 het volgende per e-mail meegedeeld:

“(...

Once we are done with this, next stop is ARAG!

Kindly wait and watch and tell your internal managers as then ARAG will face off with Civil and Criminal lawyers – true practitioners of law vs googlers of law”

2.12 Op 16 april 2019 heeft Consument Uitvoerder het volgende per e-mail meegedeeld:

“I have seen since October that ARAG played games with me.

Habit of saying NO to everyting is Lazy as saying NO does not require any work.

(...

Respect goes both ways. If your employees (non lawyers) start criticizing lawyers then the joke is on ARAG and not me!

*Though my insedes tell me that what is being done to me this far and possibly others is FRAUD, I shall refrain from this line of thinking and work on getting a peaceful solution.
(...).”*

- 2.13 Op dezelfde dag heeft Consument het volgende bericht aan de behandelaar bij Uitvoerder gestuurd:

“I forward your email below about smaad en laster so [de advocaat van Consument] can use it against you in aangifte if he likes. This was a direct written criticism from a woman who has not stepped one in court against an Advocat!

*DO NOT ACT AGAINST ADVOCATS WHEN YOU ARE NOT!!!!!!
GET THAT ARBITRATION STARTED & STOP YOUR GAMES!!!!!!
STOP TREATING US LIKE KIDS & DO YOUR JOB AND GET THAT ARBITRATION DATE!!”*

- 2.14 Als reactie op de e-mailberichten van Consument van 15, 16 en 17 april 2019 heeft Uitvoerder Consument op 17 april 2019 meegedeeld dat hij ondanks de waarschuwing zich niet heeft gehouden aan de voorwaarde om zich te onthouden van beledigende opmerkingen aan het adres van de medewerkers van Uitvoerder en daarnaast opnieuw een verscheidenheid aan derde partijen heeft aangeschreven die niets van doen hebben met de zaak. Dit heeft ertoe geleid dat Uitvoerder met onmiddellijke ingang de behandeling van alle lopende dossiers heeft stopgezet.
- 2.15 Consument was het niet eens met de beslissing van Uitvoerder om de verlening van rechtshulp te staken en beklagde zich hierover bij Uitvoerder. Hierop heeft Uitvoerder het ingenomen standpunt gehandhaafd.
- 2.16 Uitvoerder heeft bij Verzekeraar het gedrag van Consument gemeld. Hierop heeft Verzekeraar Consument bij brief van 16 mei 2019 meegedeeld dat zijn rechtsbijstandverzekering per die datum is beëindigd, omdat Consument de medewerkers van Uitvoerder heeft bedreigd of beledigd. Vanaf die datum kan Consument geen rechten meer aan de rechtsbijstandverzekering ontleen.
- 2.17 Consument heeft op 10 mei 2019 tegen de school en Veilig Thuis aangifte gedaan. Op 28 mei 2019 heeft de officier van justitie besloten geen gevolg te geven aan deze aangifte. Consument was het niet eens met de beslissing van de officier van justitie en startte hierop een artikel 12 Sv-procedure.

2.18 Consument heeft zich in november 2019 opnieuw tot Uitvoerder gewend en om rechtsbijstand verzocht. Consument is namelijk door de school gedagvaard omdat Consument het personeel van de school stelselmatig en langdurig zou hebben bedreigd en beledigd. Per e-mailbericht van 21 november 2019 heeft Uitvoerder het verzoek van Consument afgewezen onder meer omdat de rechtsbijstandverzekering al op 16 mei 2019 is geroyeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Uitvoerder de door Consument gemaakte advocaatkosten vergoedt. De advocaatkosten bedragen op basis van de door Consument overgelegde facturen een totaalbedrag van € 15.642,29.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Uitvoerder heeft het verzoek van Consument om de behandeling aan zijn advocaat uit te besteden ten onrechte afgewezen. Op grond van het arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 7 november 2013 (C-442/12) heeft Consument namelijk in alle procedures recht op een advocaat naar eigen keuze.
- Omdat Uitvoerder weigerde Consument tijdens de zitting bij het LKC bijstand te verlenen, voelde Consument zich gedwongen, zowel door zijn slechte gezondheid alsmede het feit dat de school door een advocaat van een gerenommeerd kantoor werd bijgestaan, zijn advocaat in te schakelen.
- Uitvoerder heeft voor wat betreft de haalbaarheid van een eventuele procedure tegen de school een onjuiste beslissing genomen. Zijn advocaat was namelijk van mening dat Consument een haalbare zaak had. Op het moment dat Consument een beroep op de geschillenregeling deed en zich beklagde over de voortvarendheid van de behandeling, weigerde Uitvoerder Consument verdere rechtsbijstand te verlenen.
- De toon van Consument in zijn e-mailberichten is een gevolg van het achteruitgaan van zijn mentale gezondheid, de gebruikte medicijnen en het feit dat Uitvoerder hem de verzochte rechtsbijstand heeft geweigerd.
- Uitvoerder heeft de rechtsbijstandverzekering ten onrechte eenzijdig beëindigd.

Verweer van Uitvoerder

3.3 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De vraag die de Commissie in deze zaak moet beantwoorden is of Uitvoerder gehouden is de door Consument gemaakte advocaatkosten te vergoeden. Consument is van mening dat Uitvoerder de behandeling van de zaak ten onrechte niet aan een externe advocaat heeft uitbesteed en vordert de door hem gemaakte advocaatkosten. Daarnaast stelt Consument dat Uitvoerder de rechtsbijstandverzekering ten onrechte heeft beëindigd. Uitvoerder heeft de stellingen van Consument betwist.

Vrije advocaatkeuze

4.2 Consument heeft Uitvoerder herhaaldelijk verzocht de behandeling van de zaak aan de door hem gewenste advocaat uit te besteden. Daarbij heeft Consument onder meer verwezen naar het recht van vrije advocaatkeuze. De Commissie overweegt op dit punt als volgt. In het DAS/Sneller-arrest van 7 november 2013 (C-442/12) heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie zich uitgesproken over de vrije advocaatkeuze bij rechtsbijstandverzekeringen. Het Hof heeft bepaald dat het belang van de voor rechtsbijstand verzekerde inhoudt dat deze in geval van een gerechtelijke of administratieve procedures zelf zijn advocaat moet kunnen kiezen, of elke andere persoon met kwalificaties die door het nationale recht worden erkend (vgl. rov. 22 van HvJ EU DAS/Sneller).

4.3 De vrije advocaatkeuze van de verzekerde kan dus niet worden beperkt tot situaties waarin de verzekeraar besluit dat een externe rechtsbijstandverlener in de arm moet worden genomen. Een voorwaarde voor de vrije advocaatkeuze is echter wel dat de advocaat gevraagd wordt de belangen van de verzekerde *in* een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen. Vrije advocaatkeuze bestaat met andere woorden pas op het moment dat een gerechtelijke of administratieve procedure is aangevangen. Zie ook GC Kifid nr. 2015-061.

4.4 Vast staat dat Consument het geschil met de school aan de LKC heeft voorgelegd. Dat deze commissie geen gerechtelijke instantie is, staat niet ter discussie. Door Consument is niet gesteld dat de bezwaarprocedure bij de LKC als een administratieve procedure dient te worden beschouwd, zodat de Commissie niet op deze mogelijke grondslag voor het recht op vrije advocatenkeuze nader zal ingaan. Dit brengt mee dat Uitvoerder niet gehouden is de door Consument gemaakte advocaatkosten op die grond te vergoeden.

Uitvoering van rechtsbijstand

4.5 Een ander klachtonderdeel van Consument is de wijze waarop Uitvoerder de verzochte rechtsbijstand heeft verleend. Consument voelde zich namelijk door het handelen van Uitvoerder genoodzaakt zijn advocaat in te schakelen om hem bij te staan.

Daarnaast stelt Consument dat de wijze waarop Uitvoerder de verzochte rechtsbijstand heeft verleend zijn gezondheid heeft aangetast. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zijn stelling onvoldoende onderbouwd. Uit de overgelegde stukken kan niet worden vastgesteld dat Uitvoerder jegens Consument in de uitvoering van de rechtsbijstand verwijtbaar is tekortgeschoten, terwijl evenmin is gebleken dat Consument als gevolg van het handelen van Uitvoerder aanspraak kan maken op een vergoeding van de gemaakte advocaatkosten.

Het staken van de rechtshulpverlening

- 4.6 Consument klaagt dat Uitvoerder de rechtsbijstandverzekering ten onrechte heeft beëindigd. De Commissie begrijpt dit klachtonderdeel zo dat Consument hiermee bedoelt het staken van de rechtshulpverlening door Uitvoerder. Het beëindigen van de verzekering is immers een bevoegdheid die de verzekeraar toekomt. In dit geval heeft Verzekeraar de rechtsbijstandverzekering ook daadwerkelijk beëindigd. Voor zover Consument zich hierover wenst te beklagen, zal hij zich tot Verzekeraar moeten wenden. Nu Consument een klacht tegen Uitvoerder en niet tegen Verzekeraar heeft ingediend, zal de Commissie zich beperken tot de beoordeling van het handelen van Uitvoerder.
- 4.7 Naar het oordeel van de Commissie heeft Uitvoerder zich mogen beroepen op de bepaling in de verzekeringsvoorwaarden over de beëindiging van de verzekering en daarmee de verlening van rechtsbijstand mogen beëindigen. Daarbij overweegt de Commissie dat Consument zich herhaaldelijk beledigend over de medewerkers van Uitvoerder heeft uitgelaten. Uitvoerder heeft Consument meegedeeld dat zijn gedrag onacceptabel was en hem ook kenbaar gemaakt wat de gevolgen zouden zijn als Consument zijn gedrag niet zou aanpassen. Ondanks deze laatste waarschuwing verviel Consument weer in het doen van beledigende uitlatingen richting de medewerkers van Uitvoerder.
- 4.8 Ook een rechtsbijstandverlener die op basis van een rechtsbijstandverzekering is ingeschakeld, heeft een dergelijke bejegening van zijn medewerkers niet te accepteren. Consument heeft met zijn bejegening de grenzen overschreden van hetgeen in een normale samenwerking tussen een rechtsbijstandverlener en een verzekerde betamelijk is en daardoor een normale en tot de te behandelen zaak dienstige samenwerking onmogelijk gemaakt. Deze uitlatingen mochten voor Uitvoerder aanleiding zijn om na de waarschuwingen te concluderen dat verdere behoorlijke samenwerking door het optreden van Consument niet meer mogelijk was. Zie ook GC Kifid nr. 2015-342.

4.9 Nu Uitvoeder de rechtshulpverlening heeft mogen staken per 16 mei 2019 en de verzekering ook per die datum door Verzekeraar is beëindigd, is Uitvoeder ook niet gehouden de gemaakte advocaatkosten in de juridische procedures na die datum te vergoeden.

4.10 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

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.