

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2002/2 Rbs

in de klacht nr. 073.01

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer.

Uit de stukken is, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft zich in maart 2000 gewend tot verzekeraar, bij wie hij is verzekerd voor rechtsbijstand, ter zake van een vordering op zijn werkgever tot betaling van salaris, vakantietoeslag en vergoeding voor overwerk en verblijfskosten.

Verzekeraar heeft de aan klager te verlenen rechtsbijstand opgedragen aan een externe jurist. Gezien de slechte financiële positie waarin het bedrijf van de werkgever van klager toen verkeerde, is besloten tot onderhandelen over de vordering van klager. Aan de raadsman van de werkgever is geïndiceerd dat klager minimaal een bedrag van f 9.000,- netto wenste te ontvangen. De werkgever heeft daarop verklaard bereid te zijn tot betaling van f 5.000,- netto in vijf maandelijkse termijnen van f 1.000,-. Bij brief van 14 april 2000 heeft de voor klager optredende jurist aan de (raadsman van de) werkgever medegedeeld dat klager, die aanvankelijk het aanbod van f 5.000,- van zijn werkgever had afgewezen, om hem moverende redenen toch akkoord kon gaan met het gedane schikkingsvoorstel van f 5.000,- netto. Klager betwist dat de brief van 14 april 2000 zijn standpunt behelst.

De klacht

De voor klager optredende rechtshulpverlener heeft de raadsman van de vroegere werkgever van klager bij brief van 17 maart 2000 meegedeeld dat de totale vordering inclusief overuren en vakantiegeld f 13.085,57 bedraagt. In een brief van dezelfde datum heeft zij klager meegedeeld dat zijn voormalige werkgever op het punt staat failliet te gaan, dat het beter is te onderhandelen en dat zij de raadsman van de werkgever telefonisch heeft laten weten dat een bedrag waartegen geschikt zou kunnen worden minimaal f 9.000,- netto dient te zijn. Op 7 april 2000 heeft de rechtshulpverlener aan klager laten weten dat een schikkingsvoorstel is gedaan van f 5.000,- netto, te betalen in maandelijkse

termijnen van f 1.000,-. Klager is met dit voorstel niet akkoord gegaan. Op 9 april 2000 heeft klager telefonisch contact gehad met zijn vroegere werkgever. Deze heeft hem toen voorgesteld te betalen: f 5.000,- ineens en daarna maandelijks telkens f 1.000,-, totdat de volledige vordering is betaald. Klager heeft de rechtshulpverlener op 11 april 2000 in een telefoongesprek medegedeeld dat hij met het voorstel van zijn voormalige werkgever akkoord kon gaan. De rechtshulpverlener heeft op 14 april 2000 aan de raadsman van de werkgever bevestigd dat telefonisch een schikkingsvoorstel tot stand is gekomen, inhoudende f 5.000,- betalen in maandelijkse termijnen van f 1.000,-. Deze brief is verzonden zonder de tekst daarvan tevoren schriftelijk af te stemmen met klager. Klager heeft de rechtshulpverlener op 18 april 2000 telefonisch meegedeeld dat de brief van 14 april 2000 niet overeenkomt met het voorstel zoals dat telefonisch besproken is.

Klager heeft zich vervolgens tot verzekeraar gewend met de vraag hoe het in zijn ogen misgelopen bedrag alsnog te verkrijgen is. De aan de directie van verzekeraar gerichte klachten over de verleende rechtsbijstand worden echter afgehandeld door de klachten-veroorzakers zelf of door hun directe collega's. Deze procedure raakt kant noch wal.

Klager is van mening dat verzekeraar geen adequate rechtsbijstand heeft verleend. Tussen klager en de rechtshulpverlener is nooit persoonlijk contact geweest en het netto te vorderen bedrag is nooit berekend. Er is nooit iets gezegd over het contact van klager met zijn vorige werkgever; eerst bij brief van 21 juni 2000 werd gesteld dat dit contact via de rechtshulpverlener had moeten verlopen. Verzuimd is belangrijke zaken eerst schriftelijk aan klager voor te leggen, alvorens ermee naar de tegenpartij te gaan.

Cruciaal is wat is afgesproken in het telefoongesprek dat klager op 11 april 2000 met de rechtshulpverlener heeft gevoerd. Deze denkt dat met een summiere telefoonnotitie het bewijs is geleverd en verzekeraar neemt dat standpunt over. Klager beschikt echter over een meer uitgebreide aantekening in zijn agenda. Bovendien is denkbaar dat een getuige het voorstel, zoals dat op 11 april 2000 is gedaan, kan bewijzen.

Verzekeraar is niet in staat een klacht naar behoren af te handelen. Er is geen poging ondernomen tot een serieus gesprek te komen waarin de mogelijkheid werd geboden het probleem nader toe te lichten.

Het standpunt van verzekeraar

De onderhavige zaak gaat inhoudelijk om een loonvordering van klager op diens werkgever bij wie hij van 26 december 1999 tot 13 maart 2000 in dienst is geweest. Medio februari 2000 heeft de werkgever klager verzocht het dienstverband met wederzijds goedvinden te beëindigen per 1 maart 2000 wegens onvoldoende werk. Klager is daar (terecht) niet mee akkoord gegaan. De door verzekeraar ingeschakelde rechtshulpverlener heeft de werkgever gesommeerd tot betaling van het achterstallige loon en heeft later bij brief van 17 maart 2000 het gevorderde bedrag naar boven bijgesteld. Bij brief van dezelfde datum heeft zij aan de raadsman van de werkgever aangegeven dat haar cliënt (klager) ten minste f 9.000,- netto wenste te ontvangen. Vervolgens is onderhandeld met de werkgever over een mogelijke schikking. Deze heeft telefonisch voorgesteld de zaak tegen finale kwijting af te wikkelen tegen f 5.000,- netto, te betalen in vijf termijnen. De rechtshulpverlener heeft dit voorstel op 7 april 2000 met klager besproken. Besloten is dit voorstel niet te aanvaarden. Op 11 april 2000 heeft klager de rechtshulpverlener medegedeeld

2002/2 Rbs

dat hij (in de visie van de rechtshulpverlener) alsnog het voorstel van f 5.000,- netto wenste te aanvaarden. De rechtshulpverlener heeft de schikking op 14 april 2000 aan de raadsman van de werkgever schriftelijk bevestigd. De werkgever is de overeengekomen regeling nagekomen.

In de visie van klager heeft de werkgever klager op 9 april 2000 rechtstreeks benaderd met het voorstel dat direct f 5.000,- netto zou worden betaald en vervolgens elke maand f 1.000,- (netto) totdat de gehele vordering zou zijn voldaan. Kern van de zaak is de vraag tot aanvaarding van welk schikkingsvoorstel klager tijdens het telefoongesprek op 11 april 2000 opdracht heeft gegeven. Heeft klager toen gezegd dat het voorstel van in totaal f 5.000,- moest worden geaccepteerd of is het klaarblijkelijk op 9 april 2000 door de werkgever rechtstreeks aan klager gedane voorstel besproken? Als het laatste voorstel op 11 april 2000 aan de orde is geweest valt niet te verklaren waarom bij brief van 14 april 2000 niet dit, maar het eerdere voorstel van f 5.000,- netto werd aanvaard. Uit de (summiere) notitie van het telefoongesprek op 11 april 2000 blijkt echter dat opdracht werd gegeven om toch akkoord te gaan met het eerder gedane voorstel van kort gezegd f 5.000,- netto. Op 11 april 2000 wist de rechtshulpverlener niets van het gestelde voorstel van de werkgever van 9 april 2000 en het zou toch wonderlijk zijn dat als dit voorstel inderdaad zou zijn gedaan het dan niet direct zou zijn geaccepteerd. Het hield immers in dat de gehele vordering zou worden voldaan. Voor klager was er feitelijk geen noodzaak om nog overleg te voeren; hij had het zelf ook kunnen accepteren. Volgens verzekeraar is het aan klager om aan te tonen dat hij het gestelde voorstel van de werkgever van 9 april 2000 in het telefoongesprek van 11 april 2000 aan de orde heeft gesteld. Het is niet waarschijnlijk en niet logisch dat een wederpartij een beter voorstel zou doen dan dat wat eerder door de rechtshulpverlener werd voorgelegd (f 9.000,- netto). De rechtshulpverlener schrijft in haar brief van 18 april 2000 aan klager dat niet gesproken is over een ander voorstel dan dat van f 5.000,- netto. Wat haar verweten zou kunnen worden is dat zij de bevestigingsbrief van 14 april 2000 niet eerst in concept aan klager heeft gezonden. Klager wist echter wat het eerste voorstel van de werkgever inhield, omdat hij het op 7 april 2000 had besproken. Er was geen noodzaak de aanvaarding ervan alsnog aan hem voor te leggen. Daarbij kwam dat klager de zaak snel wenste te zien afgewikkeld. Van belang is voorts dat het bereikte resultaat, gezien de zorgwekkende financiële situatie waarin de werkgever verkeerde, als niet slecht is aan te merken.

Verzekeraar betreurt dat klager de wijze waarop zijn klacht is behandeld als onzorgvuldig heeft betiteld. Vanwege verzekeraar is getracht het geschil in alle zuiverheid op te lossen. Te betreuren is ook dat in een gesprek waarbij de rechtshulpverlener op verzoek van klagers gemachtigde niet aanwezig was, de stemming omsloeg. Klaarblijkelijk is niet helder overgekomen hoe klachten door verzekeraar behandeld worden..

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn klacht gehandhaafd.

2002/2 Rbs

Het oordeel van de Raad

1. Bij de beoordeling van deze klacht dient voorop te worden gesteld dat een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige zich niet leent voor het vaststellen van feiten waarover partijen van mening verschillen, zoals in het onderhavige geval: de inhoud van het op 11 april 2000 gevoerde telefoongesprek. De Raad moet zich ingevolge zijn Reglement beperken tot de beoordeling van de vraag of het te dezen door verzekeraar ingenomen standpunt verdedigbaar is.
2. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat klager in het telefoongesprek van 11 april 2000 aan de jurist die hem rechtsbijstand verleende opdracht heeft gegeven het schikkingsvoorstel van zijn vroegere werkgever te aanvaarden, welk voorstel inhield: betaling van een bedrag van f 5.000,- netto in vijf maandelijkse termijnen van f 1.000,-. Volgens verzekeraar is de lezing die klager heeft gegeven van hetgeen hij toen heeft besproken met de rechtshulpverlener niet aannemelijk. Verzekeraar beroept zich daartoe op een aan de Raad overgelegde telefoonnotitie met betrekking tot dit gesprek, waarin is vermeld dat klager alsnog akkoord is gegaan met een bedrag van f 5.000,- netto. Verzekeraar heeft hieraan toegevoegd dat het niet waarschijnlijk is dat de voormalige werkgever jegens klager een voorstel heeft gedaan dat in feite zou inhouden dat de loonvordering volledig (inclusief voor betwisting vatbare posten) zou worden voldaan. Verzekeraar heeft voorts erop gewezen dat dit voorstel ook zou uitgaan boven het eerder namens klager aan de werkgever geïndiceerde bedrag van f 9.000,- netto dat klager minimaal wenste te ontvangen. Stukken die de lezing van klager zouden kunnen steunen, zijn niet overgelegd. Uitgaande van dit een en ander heeft verzekeraar in redelijkheid het standpunt kunnen innemen dat klager opdracht heeft gegeven het schikkingsvoorstel van f 5.000,- netto in vijf maandelijkse termijnen van f 1.000,- te aanvaarden. De goede naam van het verzekeringsbedrijf is daardoor niet geschaad.
3. Voorts is niet onverdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de rechtshulpverlener in dit geval ervan heeft kunnen afzien de telefonische mededeling van klager dat hij alsnog akkoord ging met het schikkingsvoorstel van f 5.000,- netto in vijf maandelijkse termijnen, schriftelijk aan hem te bevestigen, en de brief waarbij het voorstel aan de werkgever werd bevestigd, vooraf in concept aan klager toe te zenden, nu klager reageerde op een hem bekend voorstel en had aangedrongen op een snelle afwikkeling.
4. Klager heeft verzekeraar ook verweten dat zijn klacht over de verleende rechtshulp door (de directie van) verzekeraar niet op zorgvuldige wijze is afgehandeld. Uit de stukken is gebleken dat verzekeraar schriftelijk en mondeling met (de gemachtigde van) klager over diens klacht met betrekking tot de bereikte schikking van gedachten heeft gewisseld. De inhoud van de brieven en de weergave van het gesprek bieden geen steun voor de stelling dat de klachtenbehandeling bij verzekeraar niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen van zorgvuldigheid. Evenmin is gebleken van omstandigheden die noopten tot een nader persoonlijk contact tussen verzekeraar en (de gemachtigde van) klager. Op grond hiervan kan niet worden gezegd dat verzekeraar de goede naam van het verzekeringsbedrijf heeft geschaad.
5. Hetgeen hiervoor is overwogen leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond moet worden verklaard.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

2002/2 Rbs

Aldus is beslist op 7 januari 2002 door Mr. M.M. Mendel, voorzitter,
Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. R. Cleton en Mr. E.M. Dil-Stork, leden
van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M. Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)