

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-016
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. M. van Pelt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 juli 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. FBTO, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak: 11 januari 2016
Aard uitspraak: Bindend advies

Samenvatting

Consument vordert de kosten die hij heeft gemaakt voor de inschakeling van een externe advocaat. Hij stelt dat de rechtsbijstandsverzekeraar onvoldoende voortvarend en adequaat handelde in de verlening van rechtsbijstand die hij verzocht in een onderhandeling met zijn werkgever over een beëindigingsregeling. De commissie oordeelt dat Consument eerst bij Verzekeraar duidelijk had moeten maken dat hij een andere behandelaar wenste in plaats van direct een externe advocaat in te schakelen. Door dit niet te doen, terwijl hij bovendien op de hoogte was dat de kosten voor de externe advocaat voor zijn eigen rekening zouden komen, blijven de kosten voor zijn eigen rekening en wordt de vordering van Consument afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de e-mail van Consument d.d. 19 augustus 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van Verzekeraar met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar met bijlagen;
- de verklaring voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 2 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft per 1 juni 2011 een Rechtsbijstandverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Verzekeraar. Op deze Verzekering zijn onder meer van toepassing de Productvoorwaarden Rechtsbijstandverzekeringen (hierna: de Voorwaarden). Hierin staat onder meer het volgende.

“ARTIKEL 8 Wie behandelt uw juridisch probleem?”

8.1 Het uitgangspunt is dat de Stichting de rechtsbijstand zelf verleent.

(...)

8.4 Als u met de Stichting van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden, kunt u een beroep doen op de geschillenregeling van artikel 21.

(...)

Wat heeft de inschakeling van een voorkeuradvocaat voor gevolgen?

8.10 Uitsluitend in de in artikel 8.11 vermelde twee situaties kunt u zélf een voorkeuradvocaat aanwijzen. (...)

8.11 De voorkeuradvocaat wordt (uitsluitend) ingeschakeld:

- als zich een belangenconflict voordoet. Dit houdt in dat zowel u als uw wederpartij in het gemelde juridisch probleem aanspraak heeft op rechtsbijstand door de Stichting zoals omschreven in artikel 10 van deze voorwaarden;

- als een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige wordt verzocht de belangen van de verzekerde in een gerechtelijke of administratieve procedure te verdedigen, te vertegenwoordigen of te behartigen.

(...)

ARTIKEL 9 Wie geeft opdrachten aan voorkeur- en netwerkadvocaten of experts?

9.1 Wanneer u een beroep doet op deze verzekering, is alléén de Stichting bevoegd om, na overleg met u, opdrachten aan voorkeur- en netwerkadvocaten te verstrekken. Dit geldt tevens voor het verstrekken van opdrachten aan experts. De opdrachten worden steeds namens u gegeven; daartoe machtigt u de Stichting.

(...)

ARTIKEL 21 Geschillen over de behandeling van uw verzoek om rechtsbijstand

21.1 Bij de behandeling van uw juridisch probleem door de Stichting of de netwerkadvocaat kan de situatie ontstaan dat u uiteindelijk met de Stichting of de netwerkadvocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden. Als het niet mogelijk is dit meningsverschil in overleg met u op te lossen, kunt u binnen zes maanden ná de mededeling van het standpunt van de Stichting of de netwerkadvocaat een beroep doen op de geschillenregeling.

21.2 De geschillenregeling houdt in dat het ontstane meningsverschil aan een bindend adviseur voorgelegd wordt. (...)

21.4 Als de bindend adviseur het standpunt van de Stichting niet geheel of niet in hoofdlijnen deelt, dan wordt de behandeling van het door u gemelde probleem met inachtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting voortgezet.

21.5 De Stichting kan u dan voorstellen, met inachtneming van het rapport van de bindend adviseur, een advocaat de verdere rechtsbijstand te laten verlenen. In dat geval heeft u de vrije keus welke advocaat de zaak conform dit standpunt zal behandelen, met uitsluiting van de bindend adviseur zelf of diens kantoorgeno(o)t(en).

21.6 De Stichting zal in dat geval de kosten van rechtsbijstand van de advocaat vergoeden tot het op het polisblad vermelde maximum bedrag.”

- 2.2 Op woensdag 4 februari 2015 heeft Consument een beroep gedaan op zijn Verzekering.
- 2.3 Bij brief van 5 februari 2015 heeft Verzekeraar het verzoek om juridische hulp bevestigd aan Consument en verzocht om nadere informatie.
- 2.4 Op maandag 9 februari 2015 ontving Consument van zijn toenmalige werkgever een voorstel voor de beëindiging van zijn dienstverband met daarin de voorwaarde dat vóór 17 februari 2015 overeenstemming bereikt moest worden.
- 2.5 Op woensdag 11 februari 2015 ontving Consument van Verzekeraar een beoordeling van het voorstel van de werkgever.
- 2.6 Op 11 februari 2015 om 23.41 uur reageerde Consument per e-mail op deze beoordeling met onder meer het volgende.
*“Hartelijk dank voor uw advies. Ik ben het eens met de door u aangedragen weging van de dienstjaren en de correctiefactor. In uw berekeningen zijn echter een aantal zaken niet of niet goed verwerkt. In de bijlage zend ik u een naar mijn mening correcte berekening. Hieronder volgt de toelichting: (...)
Als u het bovenstaande (en misschien nog andere zaken) met mij wil overleggen, belt u dan naar mijn mobiele nummer (...)”*
- 2.7 Op donderdag 12 februari 2015 om 9.08 uur schreef Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende.
*“Zoals u de vergoeding berekent, kan ik hem helaas niet invoeren in ons programma. Ik raad u dan ook aan om deze berekening zelf aan de werkgever te overleggen.
Kunt u mij laten weten of u uw werkgever zelf een reactie op het voorstel stuurt, of dat u er de voorkeur aan geeft dat ik dat doe? Ik ben namelijk op maandag a.s. afwezig en dinsdag heb ik enkele besprekingen.
Ik verneem graag deze week van u.”*
- 2.8 Op 12 februari 2015 om 18.31 uur schreef Consument aan Verzekeraar onder meer het volgende.
*“Dank voor uw reactie. Het is duidelijk dat uw rekenmodel tekort schiet voor situaties zoals die van mijzelf. Het verrekenen van bonussen valt onder de zogenaamde eindafrekening, dat niet hetzelfde is als de ontslagvergoeding op basis van het aantal gewerkte jaren. De totale vergoeding bestaat in mijn geval dus uit twee delen.
Ik vind het geen probleem om zelf een brief naar mijn werkgever te sturen, maar wil daarbij wel adequate juridische ondersteuning hebben. Deze ondersteuning moet namelijk ook kijken of de door mij gemaakte berekening van de posten in de Eindafrekening klopt en of ik misschien bepaalde zaken vergeten ben. Ik wil voorstellen dat of iemand anders van Achmea mij gaat ondersteunen of dat dit via Achmea uitbesteed kan worden aan een externe arbeidsjurist. Ik heb zelf bij het melden van mijn arbeidsconflict bij (...) Achmea de naam van Nysingh advocaten-notarissen doorgegeven, die mij door kennissen zijn aangeraden. (...)*

Overigens heb ik vandaag in overleg met mijn werkgever de termijn voor overeenstemming kunnen verschuiven van 17 naar 24 februari.
Ik reken op uw spoedige reactie.”

- 2.9 Op vrijdag 13 februari 2015 om 10.41 uur heeft Verzekeraar per e-mail het volgende geschreven.
“Uiteraard ben ik in staat om (op dezelfde wijze als mijn collega's dat ook doen) uw brief en berekening aan de werkgever na te lopen. Als u dat wenst, kan ik uw berekening tevens aan een collega voorleggen. (...)
Zoals eerder aangegeven, staat het u vrij om een jurist naar keuze in te schakelen, maar de kosten hiervan worden alleen vergoed indien het gaat om bijstand in een gerechtelijke of administratieve procedure. Dit is bij u niet het geval. Als u bijstand wenst van een jurist buiten Achmea dan komen de kosten aldus voor uw eigen rekening.
Vanzelfsprekend staan wij u graag bij. Ik neem vanmiddag zekerheidshalve contact op om het bovenstaande en uw wensen te bespreken.”
- 2.10 Op 13 februari 2015 om 11.42 uur heeft Verzekeraar een telefoonnotitie geregistreerd. Hierin staat onder meer het volgende.
“Telefoongesprek (inkomend) (...)
Toelichting bij terugbel afspraak.
de heer (...) is vandaag niet meer bereikbaar. Graag dinsdag rond 9uur bellen.
Gaat de mails nog lezen.”
- 2.11 Op 13 februari 2015 om 11.52 uur heeft Consument per e-mail het volgende geschreven.
“Dank voor uw reactie. Ik ben vandaag door privé omstandigheden niet telefonisch bereikbaar. Dinsdag neem ik contact met u op.”
- 2.12 Op 13 februari 2015 om 12.00 uur heeft Verzekeraar per e-mail het volgende geschreven.
“Dinsdag ben ik moeilijk bereikbaar in verband met een cursus. Ik stel voor dat we dan woensdag contact hebben. Eventuele vragen en opmerkingen kunt u mij voor die dag mailen, zodat wij snel kunnen schakelen.”
- 2.13 Op maandag 16 februari 2015 heeft Consument advies gevraagd aan Nysingh advocaten. Op de factuur van Nysingh van 7 april 2015 staat onder meer het volgende.
- | Datum | Uren | Medewerker | Werkzaamheden | Toelichting |
|--------------|-------------|-------------------|----------------------|--------------------|
| 16-02-2015 | 0,50 | (...) | telefoon met cliënt | |
| 16-02-2015 | 0,40 | (...) | telefoon met cliënt | tel overleg 12/2” |
- 2.14 Op dinsdag 17 februari 2015 om 12.42 uur heeft Nysingh aan Consument per e-mail een advies gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende.

“In het kader van de door [werkgever] aangekondigde reorganisatie die tot gevolg heeft dat jouw functie met ingang van 1 april 2015 komt te vervallen, heb jij mij gevraagd jou bij te staan bij de onderhandelingen met [werkgever] over de voorwaarden waaronder jouw dienstverband met ingang van 1 april 2015 eindigt. In dat kader voerden wij op 12 februari en op 16 februari jl. overleg over (met name) de wijze waarop (a) de beëindigingsvergoeding en (b) de eindafrekening van jouw dienstverband zou moeten worden berekend. (...)

Opdrachtbevestiging

Tenslotte maak ik van de gelegenheid gebruik te bevestigen dat ik graag jouw opdracht heb aanvaard jou te adviseren met betrekking tot de beëindiging van jouw dienstverband. Wij hebben besproken dat jij voor rechtsbijstand verzekerd bent bij Stichting Achmea Rechtsbijstand, maar niet tevreden bent over de wijze waarop jouw rechtsbijstandsverzekeraar de zaak behandelt, waarna ik jou heb geadviseerd zo spoedig mogelijk een beroep te doen op de geschillenregeling van Stichting Achmea Rechtsbijstand en voor te stellen de zaak op kosten van Stichting Achmea Rechtsbijstand door mij te laten behandelen. Jij stuurde mij een aantal artikelen van de rechtsbijstandsverzekeringpolis, maar de geschillenregeling trof ik niet aan. (...)

Vanwege de vereiste spoed heb jij mij nadrukkelijk de opdracht gegeven alvast te starten met mijn werkzaamheden en daarmee niet te wachten tot jouw beroep op de geschillenregeling wordt gehonoreerd. Zodra dat gebeurt, zal ik trachten al mijn werkzaamheden door Stichting Achmea Rechtsbijstand te laten vergoeden.”

2.15 Op 17 februari 2015 om 16.50 uur heeft Consument aan de telefoniste van Verzekeraar laten weten ontevreden zijn over de werkwijze van de behandelaar.

2.16 Op 17 februari 2015 om 17.53 uur heeft de behandelaar van Verzekeraar Consument teruggebeld. In de telefoonnotitie staat onder meer het volgende.

“Telefoongesprek (Uitgaand) (...)

Toelichting: Client is ontevreden over de snelheid. Hij vindt dat er nu niets en te weinig wordt gedaan Ik ben het hier niet mee eens. Heb op 12 en 13 februari jl. contact gelegd en gevraagd wat client wil Hij wilde zelf een tevo doen en daarbij de berekening laten nakijken. Er was wat discussie over de berekeningswijze maar ik hem dat zo goed als mogelijk geprobeerd uit te leggen. Client is vervolgens met niets gekomen en was ook niet bereikbaar.

Client vindt dat hij niet goed en te traag begeleid wordt en wil VKA. Uitgelegd dat daar geen recht op is maar dat ik het dossier wel met spoed aan een andere behandelaar kan doorzetten als hij dat wil. Client heeft geen issues met mij persoonlijk maar wel met ACHMEA (inzake snelheid en vka). Ik wil dient helpen om zo efficiënt mogelijk begeleid te worden en kan (alleen) andere behandelaar en indienen klacht aan hem bieden.

Excuses aangeboden + begrip voor hoe hij zich voelt, maar uitgelegd dat ik een andere mening ben toegedaan en zeker wel mijn uiterste best voor hem heb gedaan en zelf steeds vinger aan de pols gehouden heb.

Ik vermoed dat VKA client van alles influistert.

Dossier met spoed naar andere behandelaar, omdat client snel wil schakelen.

Verder geschillenregeling, omdat client ontevreden is over behandeling, beleid SAR en afwijzing VKA.”

- 2.17 Op donderdag 19 februari 2015 om 14.37 uur heeft een andere claimbehandelaar van Verzekeraar aan Consument onder meer het volgende ge-e-mailed.
“Ik heb de behandeling van uw dossier verder overgenomen van mijn collega (...). Ik heb begrepen dat u vandaag niet bereikbaar bent, maar dat ik u morgen omstreeks 13:00 uur kan bereiken. Ik zal u dan opbellen. Het kwam mij correct voor u daar op voorhand alvast van op de hoogte te brengen.”
- 2.18 Consument heeft vanaf vrijdag 20 februari 2015 zijn zaak weer door Verzekeraar laten behandelen in plaats van de externe advocaat. Consument is vervolgens met zijn werkgever tot een vergelijk gekomen.
- 2.19 Op 23 april 2015 heeft Consument een claim ingediend bij Verzekeraar voor de gemaakte externe advocaatkosten.
- 2.20 Bij e-mail van 29 april 2015 heeft Verzekeraar deze claim afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert schadevergoeding wegens een tekortkoming in de verleende rechtsbijstand door Verzekeraar. De schade wordt door Consument begroot op € 1.979,-, te weten het bedrag dat Consument heeft betaald aan zijn advocaat.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Verzekeraar heeft de zaak van Consument in eerste instantie onvoldoende kundig behandeld. De behandelaar was onvoldoende ervaren en op een cruciaal moment in de bespreking was zij een aantal dagen niet bereikbaar. Zij heeft niet tijdig gereageerd op het verzoek van Consument om het dossier aan een andere, meer ervaren collega over te dragen. In verband met de door zijn toenmalige werkgever gestelde deadline van de afhandeling van de vaststellingsovereenkomst, voelde Consument zich gedwongen om (tijdelijk) externe rechtsbijstand in te schakelen.
 - Deze kosten hadden niet gemaakt hoeven worden indien direct een meer ervaren behandelaar op het dossier was gezet. Consument heeft de kosten zoveel mogelijk beperkt.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Volgens de Voorwaarden heeft Consument recht op rechtshulp in natura. Het is in beginsel niet mogelijk zonder toestemming van Verzekeraar op kosten van Verzekeraar een advocaat van eigen keuze in te schakelen. Hiervan is Consument ook al op 13 februari 2015 op de hoogte gesteld.

- De rechtsbijstandverlening was voldoende voortvarend. De deadline van de werkgever van 17 februari was op 12 februari verschoven naar 24 februari. Consument heeft op 17 februari een nieuwe behandelaar gekregen, maar hij was zelf op 18, 19 en 20 februari (in de ochtend) niet bereikbaar voor overleg. Er was bereidheid te praten met Consument over zijn wensen. Indien Consument eerder een andere behandelaar had gewild, had hij op maandag 16 februari al kunnen verzoeken om een nieuwe behandelaar, zodat hij die dag geen externe advocaat had hoeven in te schakelen. Van een (acute) situatie als gevolg waarvan Consument genoodzaakt was om zelf en zonder voorafgaand overleg met Verzekeraar externe juridische hulp in te schakelen, was geen sprake.

4. Beoordeling

- 4.1 Vast staat dat Consument op grond van de Voorwaarden niet het recht had een eigen externe advocaat in te schakelen op kosten van Verzekeraar. Immers de situaties zoals genoemd in artikel 8.11 van de Voorwaarden deden zich niet voor. Hiervan is Consument door Verzekeraar tijdig op de hoogte gesteld.
- 4.2 De vraag die dan door de Commissie moet worden beantwoord is of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en, zo ja, of Consument daardoor schade heeft geleden. Dat wil zeggen of Verzekeraar in het kader van de onderhandelingen met de werkgever in het kader van de beëindigingsregeling heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwame en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht en, als dat niet zo is, of Consument zich als gevolg daarvan genoodzaakt heeft kunnen zien om een externe advocaat in te schakelen.
- 4.3 De Commissie is het met Consument eens dat in een situatie waarin onderhandeld moet worden met een werkgever over een op korte termijn te bereiken beëindigingsregeling, van de Rechtsbijstandsverlener mag worden verwacht dat voldoende voortvarend en met kennis van zaken wordt gehandeld. Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat uit de hiervoor onder de feiten weergegeven gang van zaken niet blijkt Verzekeraar daar niet aan heeft voldaan. Na zijn melding heeft Verzekeraar tijdig contact met Consument opgenomen en hem geadviseerd. Nadat daarover op donderdag 12 februari 2015 vragen waren gerezen die niet direct beantwoord konden worden heeft de behandelaar op 13 februari 2015 aangeboden daarover nader te overleggen en/of een collega mee te laten kijken. Op dat moment was daar ook nog voldoende tijd voor beschikbaar omdat de uiterste reactie datum inmiddels met een week was verschoven. Consument heeft inhoudelijk niet meer op de opmerking van de behandelaar van 13 februari 2015 gereageerd, maar slechts gemeld dat hij op dinsdag 17 februari 2015 contact met haar zal opnemen. Consument heeft dit niet gedaan, maar in plaats daarvan meteen op maandag 16 februari 2015 een externe advocaat ingeschakeld, terwijl hij wist dat de kosten voor de externe advocaat voor zijn eigen rekening zouden komen.

Het had echter op de weg van Consument gelegen om eerst contact met Verzekeraar op te nemen om duidelijk te maken dat en waarom hij niet meer verder kon of wilde met deze behandelaar en een nieuwe behandelaar wenste. Er was immers nog voldoende tijd om zijn dossier zo nodig door een andere behandelaar te laten behandelen, zoals dat uiteindelijk ook is gebeurd.

- 4.4 Gelet op het voorgaande is enerzijds niet gebleken dat Verzekeraar bij de behandeling van de zaak van Consument toerekenbaar is tekortgeschoten terwijl anderzijds - ook indien dat wel zo zou zijn - niet kan worden aangenomen dat Consument als gevolg daarvan redelijkerwijs geen andere keus had dan een externe advocaat in te schakelen. Dit betekent dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.