

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-28 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan SRK Rechtsbijstand, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 11 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft rechtsbijstand gevraagd voor een arbeidsgeschil met zijn werkgever. Verzekeraar heeft aanvankelijk rechtsbijstand verleend. Op enig moment heeft Consument zelfstandig een eigen jurist gekozen en ingeschakeld voor verdere bijstand. Verzekeraar heeft op grond daarvan de rechtsbijstand gestaakt en Consument medegedeeld dat zijn aanspraken op grond van de verzekering zijn komen te vervallen. Daarna heeft Consument een nieuw geschil met de jurist aangemeld met betrekking tot diens dienstverlening en nota inzake het arbeidsconflict. Volgens Verzekeraar hangen het arbeidsgeschil en geschil met de jurist dermate nauw samen dat geen dekking bestaat voor het geschil met de jurist. De Commissie oordeelt dat er wel dekking was voor het geschil met de jurist. Consument heeft echter een regeling getroffen met de jurist voor diens nota en het arbeidsconflict is beëindigd, zodat hij in dat verband geen belang meer heeft bij rechtsbijstand. Consument heeft niet aangetoond dat hij schade heeft geleden. Vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 22 februari 2017;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder van 6 juli 2017;
- de repliek van Consument van 9 augustus 2017.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten als onderdeel van een zogeheten 'ZekerheidsPakket Particulieren'. De verzekerde rechtsbijstand is uitbesteed aan Rechtsbijstanduitvoerder, die mede namens Verzekeraar verweer heeft gevoerd.

Van toepassing zijn de verzekeringsvoorwaarden ‘Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren (RVP), versie PP 1200-04’. Deze luiden – voor zoverre relevant:

(...)

“11 Wat zijn mijn verplichtingen bij de melding van een zaak?

(...)

Als u een zaak bij SRK aanmeldt, heeft u de volgende verplichtingen:

(...)

Zelf geen rechtshulpverlener of advocaat inschakelen

U mag voor uw zaak nooit zelf een rechtshulpverlener of advocaat inschakelen. Als u kiest voor een rechtshulpverlener van buiten SRK, zal SRK deze inschakelen. U mag wel zelf kiezen welke rechtshulpverlener u wilt hebben. Als u toch zelf een rechtshulpverlener inschakelt, krijgt u de kosten hiervan niet vergoed.

12 Wat gebeurt er als ik mijn verplichtingen niet nakom?

(...)

Bent u bij de aanmelding of behandeling van uw zaak een of meer van bovenstaande verplichtingen niet nagekomen? En heeft u daarmee de belangen van SRK of Nationale-Nederlanden geschaad? Dan kunt u voor deze zaak geen beroep meer doen op deze verzekering en zal SRK u hiervoor geen rechtshulp meer verlenen.

(...)

14.2 Een niet-gedekte gebeurtenis

U bent niet verzekerd voor conflicten die verband houden met of voortvloeien uit:

- een gebeurtenis die niet onder de dekking van deze verzekering valt; en/of de juridische of andere deskundige bijstand die u voor deze gebeurtenis heeft gehad.”

- 2.2 Op 19 september 2016 heeft Consument bij Rechtsbijstanduitvoerder melding gemaakt van een conflict met zijn werkgever omtrent het krijgen van een officiële waarschuwing. Een jurist van Rechtsbijstanduitvoerder heeft op 21 september 2016 bevestigd dat de melding van Consument in behandeling is genomen. Op 13 oktober 2016 heeft de jurist Consument een conceptbrief gestuurd. Op 14 oktober 2016 heeft de jurist, na instemming van Consument, de werkgever van Consument aangeschreven. De werkgever van Consument heeft vervolgens bij brief van 26 oktober 2016 gereageerd. De jurist van Rechtsbijstanduitvoerder en Consument hebben daarna de inhoud van deze brief besproken.
- 2.3 Op 2 december 2016 ontving Consument rechtstreeks een bericht van de werkgever waarin deze met een beëindigingsvoorstel aanstuurde op een beëindiging van het dienstverband met wederzijds goedvinden. Consument heeft daarna juridische informatie ingewonnen via het internet en zich uiteindelijk tot een zelfstandig gevestigde juridisch adviseur gewend met verzoek tot juridisch advies en rechtsbijstand. Op 20 december 2016 heeft de juridisch adviseur van Consument de werkgever aangeschreven met een aangepast beëindigingsvoorstel.
- 2.4 Op 28 februari 2017 heeft de jurist van Rechtsbijstanduitvoerder Consument gemaild en gevraagd of deze nog behoefte had aan rechtsbijstand inzake het geschil met diens werkgever.

Daarna heeft de jurist op 20 maart 2017 en 22 mei 2017 Consument nog e-mails gestuurd, welke onbeantwoord zijn gebleven. Rechtsbijstanduitvoerder heeft vervolgens het dossier gesloten.

- 2.5 Op 15 januari 2017 heeft Consument bij de juridisch adviseur zijn ongenoegen uitgesproken over een conceptbrief aan de werkgever. Consument heeft vervolgens zijn goedkeuring voor verzending van deze brief onthouden omdat hij zich niet met de inhoud ervan kon verenigen. Vanwege de impasse heeft de juridisch adviseur op 7 februari 2017 zijn diensten bij Consument in rekening gebracht. De factuur van de juridisch adviseur bedroeg € 3.356,54 incl. BTW
- 2.6 Consument heeft op 10 februari 2017 bij Rechtsbijstanduitvoerder melding gemaakt van een conflict met de juridisch adviseur inzake diens handelwijze en factuur. Daarbij vermeldde hij van de juridisch adviseur te hebben begrepen dat diens diensten bij de werkgever zouden worden gedeclareerd dan wel bij Rechtsbijstanduitvoerder in rekening zouden worden gebracht. Uit berichtgeving van de juridisch adviseur had Consument tevens afgeleid dat tussen de juridisch adviseur en Rechtsbijstanduitvoerder reeds contact was geweest over diens dienstverlening.
- 2.7 Bij brief van 13 februari 2017 heeft Rechtsbijstanduitvoerder Consument gemeld de nieuwe zaak tegen de juridisch adviseur niet in behandeling te nemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vorderde aanvankelijk dat Rechtsbijstanduitvoerder rechtsbijstand zou verlenen in het geschil met de juridisch adviseur althans dat zijn kosten van rechtsbijstand van de door hem in te schakelen advocaat met betrekking tot dat geschil werden vergoed. Bij repliek heeft Consument echter medegedeeld dat hij de factuur van de juridisch adviseur heeft terug weten te brengen tot een bedrag van € 1.500,-, zijnde het bedrag dat hij na schikking met de juridisch adviseur heeft betaald voor diens rechtsbijstand. Consument verlangt nu van Rechtsbijstanduitvoerder nog betaling van een bedrag van € 750,-. Dit is het bedrag dat Consument aan schade stelt te lijden, na aftrek van een bedrag van € 750,- dat Consument redelijk acht voor de door de juridisch adviseur geleverde diensten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstanduitvoerder was gehouden om dekking te verlenen voor het geschil met de juridisch adviseur omtrent diens gebrekkige dienstverlening en onterechte declaratie. Door geen rechtsbijstand te verlenen ter zake dit geschil is Rechtsbijstanduitvoerder toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van de Verzekering en is zij gehouden Consument schadevergoeding te betalen. De door Consument geleden schade bestaat uit het bedrag dat hij uiteindelijk aan de juridisch adviseur heeft moeten betalen minus het honorariumbedrag dat in deze redelijk was geweest voor de door de juridisch adviseur geleverde diensten.

- Op 2 december 2016 ontving Consument een beëindigingsvoorstel van zijn werkgever. Omdat hij de inhoud daarvan niet vertrouwde, heeft hij op internet informatie ingewonnen en kwam hij terecht bij de website van de juridisch adviseur. Met deze adviseur kwam Consument vervolgens tot overeenstemming over bijstand in het geschil over de beëindiging van het dienstverband. Consument begreep van de juridisch adviseur dat deze rechtstreeks met werkgever en Rechtsbijstanduitvoerder tot honorariumafspraken zou komen. Het geschil met de werkgever inzake de officiële waarschuwing die Consument had ontvangen, welk dossier Rechtsbijstanduitvoerder in behandeling had genomen, staat los van dit geschil inzake de beëindiging van het dienstverband, waarvoor Consument bijstand van de juridisch adviseur had gevraagd.
- Consument kan begrijpen dat de kosten gemoeid met het zelfstandig inschakelen van een rechtshulpverlener in het geschil met zijn werkgever voor eigen rekening komen. Hij heeft echter onverwacht een nieuw geschil gekregen, ditmaal met de juridisch adviseur, over de hoogte van diens rekening. De juridisch adviseur heeft bovendien nagelaten met Rechtsbijstanduitvoerder afspraken te maken over diens honorering, hetgeen hem kan worden aangerekend. Dit geschil met de juridisch adviseur betreft een geschil dat geheel losstaat van de zaak tegen de werkgever.
- Navraag leert Consument dat een bedrag van € 750,- voor de door de juridisch adviseur geleverde diensten redelijk is, in plaats van € 3.000,-. De juridisch adviseur heeft bovendien fouten gemaakt in zijn dienstverlening, door zonder toestemming het personeelsdossier op te vragen bij de werkgever en een conceptbrief vol fouten op te stellen en te willen versturen. Rechtsbijstanduitvoerder had daarom makkelijk een zaak kunnen starten tegen de juridisch adviseur en succes kunnen behalen. Ook had Rechtsbijstanduitvoerder op grond van de voorwaarden van de Verzekering de zaak kunnen afkopen door het verschil tussen de factuur van de juridisch adviseur en een redelijk bedrag voor zijn dienstverlening beschikbaar te stellen voor Consument.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

- 3.2 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument en Rechtsbijstanduitvoerder verschillen van mening over de vraag of het juridisch geschil met de door Consument ingeschakelde juridisch adviseur onder de dekking van de Verzekering valt. Nu Consument in die zaak inmiddels een regeling heeft getroffen met de juridisch adviseur heeft hij geen behoefte meer aan rechtsbijstand. Derhalve rest in die kwestie nog de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder gehouden is om schade te vergoeden omdat deze – zo ligt besloten in de stellingen van Consument – toerekenbaar jegens hem tekort is geschoten. Volgens Consument heeft hij schade geleden omdat hij een regeling heeft moeten treffen voor de betaling van de diensten van de juridisch adviseur. De Commissie zal achtereenvolgens bespreken of Rechtsbijstanduitvoerder op terechte gronden de zaak tegen de juridisch adviseur heeft afwezen op dekking en of Rechtsbijstanduitvoerder Consument schadevergoeding dient te betalen.

- 4.2 Rechtsbijstanduitvoerder heeft zich beroepen op artikel 14.2 van de verzekeringsvoorwaarden en gesteld dat op grond daarvan dekking ontbreekt voor het geschil met de juridisch adviseur. Daarbij is Rechtsbijstanduitvoerder, anders dan Consument, van mening dat sprake is van een samenhangend geheel van geschillen dat is terug te voeren op één gebeurtenis, namelijk de vertroebelde relatie tussen Consument en zijn werkgever. Rechtsbijstanduitvoerder meent dat hij op grond van de Verzekering gerechtigd was om in beginsel zelf rechtshulp te verlenen in de zaak van Consument tegen diens werkgever. Rechtsbijstanduitvoerder verwijt Consument in de zaak tegen diens werkgever dat hij onvoldoende medewerking heeft verleend aan de dossierbehandeling door zelfstandig, zonder overleg, een eigen rechtshulpverlener in te schakelen en niet adequaat te reageren op berichten van de jurist die het dossier tegen de werkgever van Consument in behandeling had. Daarmee werd Rechtsbijstanduitvoerder – zo stelt hij – voor een voldongen feit geplaatst. Daarom is volgens Rechtsbijstanduitvoerder op grond van de voorwaarden dekking voor het geschil met werkgever komen te ontvallen. Op grond van artikel 14.2 ontbreekt daarom ook voor het geschil met de juridisch adviseur dekking omdat dat geschil een voortvloeisel is van de zaak tegen de werkgever van Consument.
- 4.3 Niet in discussie is dat sprake was van twee afzonderlijke geschillen waarvoor Consument bij Rechtsbijstanduitvoerder rechtsbijstand heeft verzocht: een met de werkgever van Consument en een met de juridisch adviseur, ter zake de tegen werkgever verleende rechtshulp en daarvoor in rekening gebrachte declaraties. De vraag die partijen echter verdeeld houdt, is of op basis van artikel 14.2 van de verzekeringsvoorwaarden een zodanige samenhang bestaat tussen deze beide geschillen dat het (gestelde) onvoldoende medewerken van Consument in de dossierbehandeling ter zake het geschil met diens werkgever gevolgen heeft voor de dekking betreffende de zaak tegen de juridisch adviseur.
- 4.4 Uit artikel 14.2 van de voorwaarden leidt de Commissie echter, anders dan Rechtsbijstanduitvoerder, niet af dat dekking ontbreekt voor het geschil met de juridisch adviseur, ook al zou ervan worden uitgegaan dat Consument in het rechtsbijstanddossier tegen diens werkgever zijn medewerkingsverplichtingen had geschonden. Artikel 14.2 vermeldt dat geen dekking bestaat voor conflicten die verband houden met of voortvloeien uit een gebeurtenis die niet onder de dekking van de verzekering valt; en of de juridische of andere bijstand die u voor deze gebeurtenis heeft gehad. Onder ‘gebeurtenis’ kan in dat licht kennelijk worden verstaan de verstoorde verstandsverhouding tussen Consument en zijn werkgever. Anders dan Rechtsbijstanduitvoerder wil, ontbrak in die zaak omtrent het geschil van Consument met zijn werkgever echter geen dekking. Rechtsbijstanduitvoerder heeft in die zaak immers (tenminste impliciet) het bestaan van dekking aan Consument bevestigd doordat hij tot inhoudelijke behandeling is overgegaan (zie 2.2 en 2.3). Rechtsbijstanduitvoerder heeft weliswaar de behandeling in dat dossier gestaakt nadat Consument verzuimde te reageren op e-mails van de behandelend jurist, maar dat betekent evenwel niet dat dekking in die zaak ontbrak. Rechtsbijstanduitvoerder heeft daarentegen de uitvoering van de rechtsbijstand gestaakt. De Commissie stelt daarom vast dat artikel 14.2 van de voorwaarden hier toepassing mist.

- 4.5 Omdat de Commissie ook niet is gebleken van overige beletselen had Rechtsbijstanduitvoerder inzake het geschil van Consument met de juridisch adviseur dekking moeten verlenen en over moeten gaan tot rechtsbijstandverlening. Vervolgens rest de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder daarmee een fout heeft gemaakt en schadeplichtig jegens Consument is geworden. Omdat Rechtsbijstanduitvoerder daarmee in strijd met de voorwaarden heeft gehandeld en heeft nagelaten de aan Consument verschuldigde prestatie te leveren, stelt de Commissie vast dat daarbij sprake is van een fout. Dit leidt op grond van artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek (BW) echter eerst tot aansprakelijkheid en schadeplichtigheid als Consument schade heeft geleden en causaal verband bestaat tussen de schade en fout. De schade bestaat volgens Consument uit het verschil tussen het bedrag van € 1.500,-, dat hij uiteindelijk aan de juridisch adviseur heeft betaald, en een reëel bedrag dat hij ter zake de diensten van de juridisch adviseur zou hebben moeten betalen in het geval dat Consument wel effectieve rechtsbijstand van Rechtsbijstanduitvoerder zou hebben ontvangen.
- 4.6 Op grond van de wettelijke bewijsregels van artikel 149 en 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan Consument, als eisende partij die zich beroept op een zeker rechtsgevolg om voldoende concreet te stellen, en zo nodig te bewijzen, dat hij schade heeft geleden. De Commissie overweegt dat Consument niets concreets heeft gesteld om het bestaan van schade of de hoogte daarvan inzichtelijk te maken. Om voldoende aannemelijk te maken dat schade is geleden, mocht van Consument tenminste worden verlangd dat hij onderbouwt dat in het geschil met de juridisch adviseur uitzicht bestond op een positiever resultaat dan de werkelijke uitkomst. Wanneer de voornoemde fout van Rechtsbijstanduitvoerder zou worden weggedacht, had Consument met rechtsbijstand van Rechtsbijstanduitvoerder in redelijkheid aldus een gunstiger resultaat moeten kunnen bereiken dan de uiteindelijk getroffen regeling op grond waarvan Consument ter zake de factuur van € 3.356,54 een bedrag van € 1.500,- aan de juridisch adviseur heeft betaald.
- 4.7 Het is de Commissie op basis van de (schaarse) stukken omtrent het geschil met de juridisch adviseur niet gebleken dat Consument met hulp van Rechtsbijstanduitvoerder een beter resultaat had kunnen bewerkstelligen. Zo heeft Consument geen stukken overgelegd waaruit blijkt wat de inhoud was van de ter zake de diensten van de juridisch adviseur gemaakte contractuele afspraken. Ook is de Commissie niet gebleken dat was afgesproken dat diensten van de juridisch adviseur conform afspraak rechtstreeks in rekening zouden worden gebracht bij de werkgever of Rechtsbijstanduitvoerder, in de zin dat Consument geen betalingsrisico liep. Ook heeft Consument niet gespecificeerd dat de declaraties van de juridisch adviseur bovenmatig zijn. Volgens Consument was betaling van een bedrag van € 750,- voor de geleverde diensten van de juridisch adviseur redelijk geweest. Echter waarom *dat* bedrag redelijk is, heeft Consument in het geheel niet onderbouwd, hetgeen wel op zijn weg had gelegen.
- 4.8 Ook de inhoudelijke bezwaren van Consument over de wijze van rechtsbijstandverlening door de juridisch adviseur maken niet dat aannemelijk is geworden dat hij schade heeft geleden.

Dat hij ontevreden was over een conceptbrief van de juridisch adviseur en dat de juridisch adviseur – aldus Consument – zonder toestemming het personeelsdossier bij zijn werkgever had opgevraagd, is op zichzelf beschouwd in ieder geval onvoldoende om vast te kunnen stellen dat Consument een kansrijke zaak had tegen de juridisch adviseur en schadevergoeding of een lagere betaling voor de dienstverlening zou kunnen afdwingen. Consument heeft in dat verband namelijk niet inzichtelijk gemaakt dat hij door deze handelwijze van de juridisch adviseur schade heeft geleden en hoe groot die schade is.

- 4.9 Ter zitting heeft Consument desgevraagd ten slotte evenmin opheldering gegeven over de door hem gestelde schade. De Commissie komt daarom tot de vaststelling dat niet is gebleken dat Consument schade heeft geleden door de fout van Rechtsbijstanduitvoerder. De vordering van Consument dient daarom af te worden gewezen.

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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.