

RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

UITSpraak Nr. 2001/10 Rbs

in de klacht nr. 080.00

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 bij verzekeraar een 'Raad en Daad rechtshulpverzekering voor particulieren' gesloten. Klager heeft zich in verband met een tussen hem en zijn werkgever gerezen arbeidsconflict tot een advocaat gewend. Tussen klager en verzekeraar is verschil van mening ontstaan over de vraag of verzekeraar gehouden is een redelijk deel te vergoeden van de door de advocaat in rekening gebrachte kosten van rechtsbijstand.

In de polisvoorwaarden is – voorzover hier van belang – het volgende bepaald: 'Artikel 3.1 De rechtsbijstand wordt door [verzekeraar] verleend. [Verzekeraar] garandeert daarbij de inzet van alle in loondienst aan haar verbonden deskundigen. Met de verzekerde wordt overlegd over de wijze van behandeling en hij wordt geïnformeerd over de haalbaarheid van het gewenste resultaat.'

'Artikel 3.4 Als de behandeling niet door [verzekeraar] zelf kan worden voltooid in verband met het procesmonopolie, draagt [verzekeraar] deze over aan een advocaat of rechtens bevoegde deskundige. (..)'

'Artikel 3.5 Alleen [verzekeraar] is bevoegd, na overleg met de verzekerde, opdrachten te verstrekken aan advocaten, rechtens bevoegde deskundigen en andere externe deskundigen. De opdrachten worden steeds gegeven namens de verzekerde. De verzekerde machtigt [verzekeraar] hiertoe onherroepelijk.'

'Artikel 9.1 Als de verzekerde het oneens blijft met het oordeel van [verzekeraar] over de haalbaarheid van of de wijze van behandeling, dan kan de verzekerde verzoeken dit verschil van mening voor te leggen aan een Nederlandse advocaat naar zijn keuze.'

2001/10 Rbs

De klacht

Klager raakte in juli 1998 betrokken in een geschil met zijn werkgever. Ondanks pogingen van klager dit geschil intern op te lossen is het eind november 1998 geëscaleerd in een arbeidsconflict. Klager had een dienst-verband van negentien jaar en vond dat hem enorm onrecht werd aangedaan. Per faxbrief van 24 november 1998 meldde klager het conflict aan verzekeraar. Daarin verzocht klager verzekeraar ermee akkoord te gaan dat zijn zaak zou worden behandeld door een bepaalde advocaat. Het verzoek was enerzijds ingegeven doordat verzekeraar in eerdere contacten met klager had aangegeven doorgaans te schikken. Klager wilde dat niet, omdat hij zijn baan wilde behouden. De andere reden was dat klager op zijn afdeling de slechte afloop had waargenomen van een procedure in 1997. In die zaak ging het om een arbeidsconflict tussen de werkgever van klager en een werknemer van die afdeling. Over die zaak is in de dagbladers een artikel verschenen. Gelet op de inhoud van die publicatie was klager ervan overtuigd dat hij een advocaat nodig had die het kon opnemen tegen de advocaat die daarbij door de werkgever van klager was ingeschakeld en die invloedrijk is op het gebied van het arbeids-recht.

Klager merkt op dat een medewerker van de afdeling personeelszaken van de werkgever met stelligheid beweerde dat het ondanks het ruim negentienjarige dienstverband zou lukken de arbeidsovereenkomst van klager door de kantonrechter te laten ontbinden op grond van veranderde omstandigheden. Klager wilde zich tot het uiterste verdedigen. De door klager benaderde advocaat had het vertrouwen van klager op grond van zijn kennis en ruime ervaring. Het verzoek van klager om akkoord te gaan met deze advocaat werd telkens door verzekeraar afgewezen.

Overleg daarover was niet mogelijk, terwijl de polisvoorwaarden 3.4 en 3.5 daarvoor volgens klager ruimte bieden. Bovendien werd klager niet in de gelegenheid gesteld gebruik te maken van de in de polisvoorwaarden opgenomen geschillenregeling, ondanks het verzoek daartoe.

Klager is van mening dat hij tijdens een van de moeilijkste periodes van zijn werkzame leven niet kon rekenen op enige flexibiliteit en redelijkheid van verzekeraar. Na de ontbinding van zijn arbeidsovereenkomst door de kantonrechter verzocht klager verzekeraar om een bijdrage in de aan hem door zijn advocaat in rekening gebrachte kosten van rechtsbijstand. Klager acht het afwijzende standpunt van verzekeraar opmerkelijk, omdat verzekeraar regelmatig zaken uitbesteedt aan externe advocaten. Volgens klager dient verzekeraar op grond van billijkheid de door de advocaat aan klager in rekening gebrachte kosten, althans een redelijk deel daarvan, voor zijn rekening te nemen.

Het standpunt van verzekeraar

Ingevolge artikel 3.1 van de polisvoorwaarden wordt de rechtsbijstand door verzekeraar verleend. Verzekeraar maakt gebruik van de bij hem in loondienst zijnde, deskundige juristen. Een verzoek van een verzekerde een dossier uit te besteden aan een advocaat wordt dan ook niet gehonoreerd, tenzij de specialistische kennis bij verzekeraar ontbreekt of sprake is van een procesmonopolie, dan wel een verschil van mening tussen de verzekerde en verzekeraar in de zin van de polisvoorwaarden. Geen van deze mogelijkheden

2001/10 Rbs

doet zich in deze zaak van klager voor. Sterker nog, arbeidsrecht is bij uitstek een specialisme van verzekeraar.

De opmerking van klager dat juristen van verzekeraar alleen maar zouden willen schikken, kan verzekeraar niet onderschrijven. Natuurlijk wordt met de verzekerde besproken of een regeling in der minne bespreekbaar is. Elke goede rechtshulpverlener doet dit. Vaak is ook een schikking in het belang van beide partijen. Gegeven de omstandigheid dat klager vond dat hem groot onrecht was aangedaan, zat een regeling er kennelijk niet in en zou daarop ook niet zijn aangedrongen. Er bestond dus geen aanleiding de zaak uit te besteden aan de door klager gewenste advocaat. Verzekeraar is daarover altijd duidelijk geweest in de communicatie met klager, te beginnen met een brief van 27 november 1998. Daarin heeft verzekeraar medegedeeld dat er geen bijdrage in de kosten wordt verleend en aangeboden de door klager gemelde zaak te behandelen. Klager heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt en heeft verzekeraar geen enkel stuk over het geschil met zijn werkgever doen toekomen.

Vervolgens stelt klager dat hij niet in staat is gesteld een beroep te doen op de in artikel 9 van de polisvoorwaarden vermelde geschillenregeling. Dit artikel geeft een regeling voor een verschil van mening tussen verzekeraar en een verzekerde over de behandeling van een zaak door verzekeraar. De regeling is echter niet van toepassing, doordat klager zijn zaak niet door verzekeraar heeft willen laten behandelen. Indien klager het niet eens zou zijn met het juridische standpunt van de behandelaar of de wijze van behandeling, zou het hem vrijstaan een beroep op de geschillenregeling te doen.

Op grond van het bovenstaande handhaaft verzekeraar het ingenomen standpunt dat er geen aanleiding bestaat een vergoeding aan te bieden ter zake van de kosten van de door klager ingeschakelde advocaat.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog aangevoerd dat hij - met respect voor de specialistische kennis van verzekeraar op het gebied van het arbeidsrecht – destijds besloten heeft in te gaan op het advies om een topadvocaat op dat gebied in de arm te nemen. De geschillenregeling dient naar de mening van klager ook een oplossing te bieden, indien verschil van mening bestaat over de juridische aanpak. Daartoe behoort ook de vraag of gekozen kan worden voor behandeling door een externe advocaat. Voorts is klager gebleken dat verzekeraar bij de door hem verleende rechtshulp een uurtarief hanteert. Klager acht het dan ook redelijk dat de door zijn advocaat bestede uren aan hem worden vergoed tegen het eigen uurtarief van verzekeraar. Verzekeraar wordt daardoor niet benadeeld. Klager wil nog benadrukken dat er geen dossier was toen hij werd gedreigd met ontslag via de kantonrechter. Het dossier kreeg pas vorm, toen verweer moest worden gevoerd tegen het op 9 februari 1999 door hem ontvangen verzoekschrift van de werkgever. Toen klager verzekeraar op 24 november 1998 benaderde bevatte het dossier niet meer informatie dan dat klager, indien hij niet zou meewerken aan een ontslag via de kantonrechter, zou worden geconfronteerd met een outplacement plan van zijn werkgever.

2001/10 Rbs

Het oordeel van de Raad

1. Klager heeft aan het verzoek om akkoord te gaan met rechtsbijstand door een advocaat ten grondslag gelegd dat zijn werkgever zich eerder in een arbeidsconflict, vergelijkbaar met dat van klager, heeft laten bijstaan door een advocaat die bekend staat als deskundige op het gebied van het arbeidsrecht. Deze omstandigheid en de uitdrukkelijke wens van klager zijn negentienjarig dienstverband met de werkgever voort te zetten, rechtvaardigden volgens klager bijstand door een advocaat die het tegen de advocaat van de werkgever kon opnemen en in wie klager zijn vertrouwen had gesteld. Verzekeraar heeft het verzoek afgewezen en aangeboden de behandeling van de door klager gemelde zaak over te nemen. Klager is daar niet op ingegaan en heeft zijn zaak laten behandelen door zijn advocaat.
2. De klacht is in de eerste plaats gericht tegen de weigering van verzekeraar om een redelijke bijdrage te verlenen in de kosten van de advocaat.
3. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden voorziet in rechtsbijstand door deskundige(n) in dienst van verzekeraar en dat er geen aanleiding bestond de behandeling van de door klager gemelde zaak uit te besteden aan de door klager gewenste advocaat. Dit standpunt is verdedigbaar. Uitgangspunt van de onderhavige verzekering, zoals vermeld in het hiervoor onder Inleiding geciteerde artikel 3.1 van de verzekeringsvoorwaarden is – kort gezegd – dat de verzekerde rechtsbijstand wordt verleend door deskundigen van verzekeraar zelf. Daarin ligt tevens besloten dat verzekeraar niet akkoord hoeft te gaan met externe kosten waarop hij geen invloed heeft kunnen uitoefenen. Bijzondere omstandigheden die dit alles in het onderhavige geval anders zouden maken zijn noch door klager aangevoerd, noch gebleken. Door genoemd standpunt in te nemen heeft verzekeraar de goede naam van het verzekeringbedrijf niet geschaad, zodat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.
4. Voorts heeft klager verzekeraar verweten dat hij niet in de gelegenheid is gesteld een beroep te doen op de geschillenregeling. Verzekeraar heeft hiertegenover aangevoerd dat voor een beroep op de geschillenregeling nodig is dat er een geschil is ontstaan in de zin van het hiervoor onder Inleiding geciteerde artikel 9.1 en dat daarvan in dit geval niet kan worden gesproken, doordat klager geen gebruik heeft gemaakt van het aanbod van verzekeraar de zaak in behandeling te nemen en geen enkel stuk dat betrekking had op het arbeidsconflict, aan verzekeraar heeft toegezonden.
5. De bewoordingen van de in artikel 9.1 vermelde geschillenregeling impliceren dat verzekeraar zich een oordeel heeft gevormd over de aan hem voorgelegde zaak en dat oordeel ter kennis van de verzekerde heeft gebracht. Nu uit de aan de Raad overgelegde stukken voldoende blijkt dat verzekeraar zich geen oordeel heeft kunnen vormen, omdat klager niet wilde dat verzekeraar zijn zaak zou gaan behandelen, is verdedigbaar het standpunt van verzekeraar dat de geschillen-regeling in dezen niet van toepassing is. De goede naam van het verzekeringsbedrijf is door dit standpunt niet geschaad, zodat ook dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

De beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

2001/10 Rbs

Aldus is beslist op 5 februari 2001 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)