



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 81 d.d. 5 oktober 2009  
(P.A. Offers, voorzitter, mr B. Sluijters en drs A.I.M. Kool)

## **I. Procedure**

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

- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier van 17 september 2008;
- het antwoord met bijlagen van Aangeslotene van 12 februari 2009;
- de repliek van Consument van 5 maart 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 25 maart 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op maandag 7 september 2009.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij Aangeslotene een rechtsbijstandverzekering afgesloten. In artikel 3.3 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden is bepaald:  
'(...) Als u een geschil bij (Aangeslotene) meldt, wordt eerst nagegaan of uw verzekering hiervoor dekking biedt. Binnen twee werkdagen neemt (Aangeslotene) contact met u op (behoudens bijzondere omstandigheden).'  
In artikel 4 aanhef en onder b van deze polisvoorwaarden is bepaald:  
'(...) In de volgende gevallen kunt u geen beroep doen op uw rechtsbijstandverzekering (...) Als u zonder toestemming van (Aangeslotene) aan iemand opdracht tot behandeling van de zaak heeft gegeven;'
- 2.2 In verband met een hem op 12 februari 2007 aangezegd ontslag door zijn werkgever heeft Consument zich voor rechtsbijstand tot Aangeslotene gewend. Op 19 februari 2007 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat dit arbeidsgeschil door hem in



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

behandeling was genomen. Op 13 februari 2007 heeft Consument zich echter tot een advocaat gewend.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de kosten van zijn advocaat ten bedrage van € 8.718,63 door Aangeslotene, minus bijvoorbeeld 5%.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Op 12 februari 2007 heeft Consument telefonisch met Aangeslotene contact opgenomen en heeft hij hem het dossier per e-mail toegezonden. Toen hij die dag nogmaals en de dag daarop Aangeslotene belde, was daar nog geen dossier opgemaakt en ook niets te vinden. De werkgever verlangde echter dat Consument uiterlijk 19 februari 2007 reageerde. Daarom heeft Consument zich op 13 februari 2007 tot een advocaat gewend. Aangeslotene nam pas op 19 februari 2007 telefonisch met Consument contact op met de vraag wat hij voor hem kon doen. Consument is door Aangeslotene dan ook veel te lang verstoken gelaten van deskundige bijstand in deze voor hem zo belastende arbeidskwestie.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op 13 februari 2007 heeft Consument het arbeidsgeschil aan Aangeslotene gemeld. Het eerste inhoudelijke contact over de zaak met de behandelaar van Aangeslotene heeft plaatsgehad op 19 februari 2007. De behandelaar heeft daarbij aangegeven dat zij Consument kan adviseren, en tijdig richting de werkgever kan reageren. Consument wilde echter geen gebruik meer maken van de diensten van Aangeslotene, mede omdat een door hem ingeschakelde advocaat al een reactie aan de werkgever had gezonden. Op 19 februari 2007 heeft Aangeslotene dit aan Consument bevestigd en tevens bericht dat de kosten van zijn advocaat niet door Aangeslotene worden vergoed gezien het bepaalde in artikel 4 aanhef en onder b van de polisvoorwaarden. Aangeslotene had deze kwestie intern kunnen behandelen en zou dus geen advocaatkosten hebben gemaakt. Later, toen de kwestie aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening was voorgelegd, heeft Aangeslotene aangeboden om de advocaatkosten tot 19 februari 2007, ten bedrage van € 639,63 incl. BTW, te vergoeden. Aangeslotene heeft er immers begrip voor dat Consument zich, bij het uitblijven van rechtsbijstand in het arbeidsgeschil, tot een advocaat heeft gewend. Vanaf 19 februari 2007 was Consument echter inhoudelijke juridische bijstand aangeboden. Dat Consument dat aanbod heeft afgeslagen, komt voor zijn rekening. Aangeslotene heeft hem duidelijk gewezen op de gevolgen van zijn keuze.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

#### **4. Zitting**

Ter zitting is Aangeslotene erop gewezen dat blijkens zijn e-mail van 14 november 2007 aan de belangenbehartiger van Consument laatstgenoemde de kwestie op 12 februari 2007 om 12.24 uur aan hem had gemeld. Aangeslotene heeft dat niet weersproken. Verder hebben Consument en Aangeslotene hun standpunten nader toegelicht. Aangeslotene heeft aangevoerd dat hij op 19 februari 2007 heel goed de kwestie van de door Consument ingeschakelde advocaat had kunnen overnemen. Het gedane aanbod om € 639,63 incl. BTW te vergoeden, zal Aangeslotene gestand doen, hoe de uitspraak van de Commissie ook zal luiden. Consument heeft aangevoerd dat een verdere behandeling door Aangeslotene voor hem, gezien de reeds gelegde contacten met de advocaat en ook om emotionele redenen, niet meer mogelijk was. Consument kon niet voorzien dat de advocaatkosten zo zouden oplopen.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1 Aangeslotene is jegens Consument ernstig te kort geschoten in de uitvoering van de met hem gesloten rechtsbijstandverzekering door hem pas op 19 februari 2007 inhoudelijke juridische bijstand aan te bieden ter zake van het hem aangezegde ontslag uit zijn dienstbetrekking, waaromtrent Consument zich al op 12 februari 2007 tot Aangeslotene had gewend. De Commissie wijst in dit verband op het bepaalde in het hierboven onder 2.1 geciteerde artikel 3.3 van de op de verzekering van toepassing zijnde polisvoorwaarden, inhoudende dat Aangeslotene, behoudens bijzondere omstandigheden, binnen twee werkdagen na de melding met de verzekerde contact opneemt. Van bijzondere omstandigheden als in dit artikel bedoeld is de Commissie niet gebleken.
- 5.2 Aangeslotene heeft onder meer in zijn brief van 19 februari 2007 aan Consument aangeboden de kwestie van de door Consument ingeschakelde advocaat over te nemen. Aangeslotene heeft aangevoerd dat dit op die datum nog heel goed mogelijk was. Consument heeft wel gesteld dat dit voor hem bezwaarlijk was - en de Commissie heeft daar (evenals Aangeslotene blijkens zijn verweer en ter zitting) ook wel enig begrip voor - maar niet is gebleken dat overname van de zaak door Aangeslotene zelf, conform de verzekeringsvoorwaarden, niet mogelijk was en niet van Consument gevergd kon worden.
- 5.3 Dit een en ander leidt de Commissie tot het oordeel dat Aangeslotene het door hem gedane en ter zitting onvoorwaardelijk gehandhaafde aanbod om de advocaatkosten tot 19 februari 2007, ten bedrage van € 639,63 incl. BTW, te vergoeden, gestand moet doen vanwege de schade die Consument door de tekortkoming van



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Aangeslotene in de periode voor 19 februari 2007 heeft geleden. In zoverre zal de klacht worden toegewezen. De meerdere advocaatkosten behoeft Aangeslotene echter niet te vergoeden. In zoverre zal de klacht worden afgewezen.

## **6. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van drie weken na de dagtekening van deze uitspraak aan Consument het bedrag van € 639,63 incl. BTW, moet betalen. Aangezien dit bedrag al eerder door Aangeslotene was aangeboden en dit aanbod ter zitting onvoorwaardelijk is gehandhaafd, acht de Commissie geen aanleiding ertoe dat Aangeslotene aan Consument diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, vergoedt.