Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0783

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	19 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over het verzoek van de uitvoerder om een persoonlijk gesprek met hem te voeren op het kantoor van de uitvoerder en vordert uitbesteding van zijn zaak aan een door hem aan te wijzen advocaat. Naar het oordeel van de commissie mocht de uitvoerder, in de gegeven omstandigheden, van de consument verlangen dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt waarbij hij duidelijk en concreet over de situatie van de consument wordt geïnformeerd maar dat gesprek kan ook plaatsvinden via de telefoon of via videobellen. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden RB 18 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.

2.3 Op 29 januari 2021 heeft de vrouw van de consument namens de consument een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor zijn geschil met de werkgever over zijn werkzaamheden en de bijstelling van zijn loon. De uitvoerder heeft het verzoek in behandeling genomen en vanwege drukte een externe advocaat ingeschakeld voor het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand.

2.4 Na voor een korte periode rechtsbijstand aan de consument te hebben verleend, heeft de advocaat in zijn brief van 19 maart 2021 bevestigd dat de consument hem heeft meegedeeld dat verdere rechtsbijstand niet meer gewenst is nu de kwestie met de werkgever naar tevredenheid van de consument is opgelost. De advocaat heeft de rechtsbijstand gestaakt en de uitvoerder heeft de consument in zijn e-mail van 22 maart 2021 geschreven dat hij zal overgaan tot sluiting van het dossier nu de advocaat de werkzaamheden heeft afgerond.

2.5 Op 30 juni 2021 heeft de consument het (voorstel tot een) verbetertraject, dat hij van zijn werkgever had ontvangen, doorgestuurd naar de uitvoerder met de mededeling dat hij zich daar niet in kan vinden. De uitvoerder heeft het dossier heropend en de rechtsbijstandverlening hervat.

2.6 Op een gegeven moment heeft de consument zijn onvrede over de gang van zaken aan de uitvoerder kenbaar gemaakt, waarna de uitvoerder bij e-mail van 29 oktober 2021 heeft voorgesteld om de onvrede met elkaar te bespreken voordat er verder wordt gegaan met de inhoud van de zaak. In de e-mail staat voor zover relevant:

> *"(…) Ik kan de vragen in uw e-mail daarnaast ook niet zo goed plaatsen, enerzijds omdat ik deze vraag al beantwoord heb, anderzijds omdat thans nog de mogelijkheid bestaat om met uw werkgever in gesprek te gaan over het verbeterplan dat voorligt. Het al dan niet 'onder protest' of 'voor gezien' tekenen van het verbeterplan is nu dan ook niet aan de orde, laat staat dat deze vraag met spoed zou moeten worden beantwoord. Bovendien liggen in juridische kwesties de zaken meestal niet zo 'zwart-wit'. Uw vragen kunnen derhalve niet met een simpele ja of nee worden beantwoord.*
> *(…)*
> *Ik neem as. maandag contact met u op om 12.30 u. Ik ga ervan uit dat u dan bereikbaar bent op [telefoonnummer].*
> *(…)"*

2.7 In de e-mail van de consument en zijn vrouw aan de uitvoerder van 31 oktober 2021 staat voor zover relevant:

> *"(…)*
> *Zoals we in eerdere e-mails (van d.d. 18 juli 2021, 13 oktober 2021 en 27 oktober 2021) hebben aangegeven zijn we het vertrouwen in Dhr. [naam medewerker van de werkgever], Dhr. [naam medewerker van de werkgever] EN Dhr. [naam medewerker van de werkgever] kwijt, dus lijkt het ons geen goed plan om met Dhr. [naam medewerker van de werkgever] in gesprek te gaan! Ook was ik de dag vóór het gesprek op 18 maart met [naam werkgever] doodziek, dat mag niet nogmaals gebeuren!*
>
> *Dus vinden we het niet nodig dat u maandag belt, want we gaan het in werking zetten om een andere advocaat te krijgen!*
>
> *We willen vooraf goed weten wat de consequenties zijn voordat we het Verbetertraject voor gezien OF onder protest tekenen en het duurt al veel te lang (vanaf februari) zonder vooruitgang, dit gaat ten koste van mijn gezondheid.*
>
> *Vandaar dat we alles tussen [naam werkgever] en een jurist schriftelijk willen doen!*
>
> *Ook vanwege het verzamelen van bewijsmateriaal voor een eventuele rechtszaak.*
>
> *(…)"*

2.8 Op 5 november 2021 heeft de uitvoerder per e-mail aan de consument geschreven:

> *"(…) Ik stuur u deze e-mail naar aanleiding van ons telefoongesprek.*
>
> *(…)*
> *Slechts wanneer een gerechtelijke procedure noodzakelijk/onontkoombaar is, kan een verzekerde op grond van de polisvoorwaarden een verzoek doen tot externe rechtshulpverlening. Indien en voor zover er een situatie komt zoals hierboven omschreven, dan zal Klaverblad een verzekerde op de mogelijkheden wijzen (artikel 8 lid 3a van de polisvoorwaarden). Er is nu dan ook geen aanleiding voor uitbesteding van uw dossier aan een externe advocaat op kosten van Klaverblad.*
> *(…)*
> *Ik heb u tijdens ons gesprek aangeboden de behandeling van uw zaak voort te zetten. Ik heb u voorgehouden dat dit ofwel (1) betekent dat we de discussie over het verbeterplan (al dan niet via een gesprek) voortzetten of (2) dat ik uw werkgever telefonisch benader om te bezien of zij al in deze fase bereid zijn afspraken te maken over een beëindiging van het dienstverband (waarbij uw WW-rechten worden veilig gesteld en de wettelijke transitievergoeding wordt uitbetaald). Ik wijs u daarbij op artikel 7 lid 2 van de polisvoorwaarden, daarin staat dat u moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. Totdat u een keuze heeft gemaakt zoals hierboven verzocht kan ik dan ook niets voor u betekenen.*

Er is inmiddels een afspraak gepland (naar aanleiding van ons contact vorige week) bij [naam werkgever] in [plaats] op [tijdstip]. Ik verneem graag wat uw wens is ten aanzien van deze afspraak. Indien u dat wenst zal ik de afspraak afzeggen.
(…)"

Als aanvulling op deze e-mail heeft de uitvoerder de consument aangeboden om de mogelijkheden in het geschil met de werkgever in een persoonlijk gesprek op het kantoor van de uitvoerder te bespreken.

2.9 In de e-mail van de consument en zijn vrouw van 5 november 2021 aan de uitvoerder staat voor zover relevant:

"(…) Zoals in onze e-mail van 28 oktober 2021 staat: hebben we geen vertrouwen in de Leidinggevenden van [naam werkgever], dus willen we alles ALLEEN SCHRIFTELIJK en volgens de officiële wegen doen!
(…)"

2.10 De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 9 november 2021 de mogelijkheden uit de e-mail van 5 november 2021 kort uitgewerkt en een derde mogelijkheid toegevoegd, een eventuele ziekmelding. Ook heeft de uitvoerder zijn verzoek om een keuze te maken en aanbod voor een persoonlijk op zijn kantoor herhaald.

2.11 In zijn e-mail van 30 november 2021 heeft de uitvoerder zijn verzoek om informatie herhaald en de consument gewezen op zijn verplichtingen uit de voorwaarden om mee te werken en informatie te verstrekken. De uitvoerder heeft daarbij uitgelegd wat hij onder meewerken en informatie verstrekken verstaat en de consument een laatste kans om de gevraagde informatie aan de uitvoerder te verstrekken.

2.12 Op 2 december 2021 heeft de consument de uitvoerder het volgende geschreven:

"(…)

- ***Ik meld me ziek en blijf ziek vanwege mijn gezondheidsproblemen:***
- *zodra ik echte gezondheidsproblemen heb meld ik me ziek, maar zodra ik weer beter ben ga ik weer werken.*
- ***In onderling overleg met de Leidinggevenden van [naam werkgever] tot een einde van het dienstverband komen:***

(…)

- *Dus heb ik er geen vertrouwen in om in onderling overleg en met alle gevolgen van dien, iets met de Leidinggevenden te regelen. Wettelijk gezien mag dit ook niet vastgelegd worden.*

- ***Ik neem deel aan het Verbetertraject:***

- *de enige keuze die ik nog heb is deelnemen aan het Verbetertraject, maar zoals het er nu ligt met allemaal onjuistheden kan ik dit onmogelijk voor accoord tekenen! Aan het einde van het Verbetertraject staat ook nog dat: dit geldt ook wanneer er binnen een jaar sprake is van een terugval van langer dan één maand.*

(…)

In uw email van 5 november 2021 geeft u aan dat we de discussie over het Verbeterplan ***(al dan niet via een gesprek)*** *voortzetten.*

In belang van mijn eigen gezondheid is het beter dat we dit, zoals meermaals in mijn eigen emails aangegeven, schriftelijk doen en niet mondeling!

(…)"

2.13 In zijn e-mail van 3 december 2021 heeft de uitvoerder aan de consument geschreven:

"(…)
Graag nodigen mevrouw [naam jurist van de uitvoerder] en ik u uit voor een gesprek op kantoor. Wij zijn van mening dat dit gesprek noodzakelijk is om met elkaar te bespreken of wij de belangenbehartiging onder de verzekering kunnen voortzetten.

Graag verneem ik of u aan zo'n gesprek wenst deel te nemen. Zo niet, dan zit er niets anders op dan het stopzetten van de belangenbehartiging, zoals ik in mijn eerdere mail heb aangekondigd.
(…)"

De klacht en vordering

2.14 Naar de commissie begrijpt, klaagt de consument over het verzoek van de uitvoerder om een persoonlijk gesprek met hem te voeren op het kantoor van de uitvoerder en vordert hij uitbesteding van zijn zaak aan een door hem aan te wijzen advocaat. Door zijn slechte gezondheid is de consument niet in staat om een persoonlijk gesprek op het kantoor van de uitvoerder aan te gaan. Daarnaast heeft de consument ook het gevoel dat de uitvoerder zijn gezondheidsproblemen niet serieus neemt en dat de uitvoerder geen oog heeft voor zijn rechten en belangen.

2.15 Verder is de consument van mening dat de uitvoerder al veel eerder een plan van aanpak had moeten opstellen en klaagt de consument over de rechtsbijstand die de advocaat en de uitvoerder hem hebben verleend. De consument vindt daarom dat de behandeling van zijn dossier moet worden uitbesteed aan een door hem aan te wijzen advocaat.

Het verweer

2.16 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De consument kan zich allereerst niet vinden in het verzoek van de uitvoerder om een persoonlijk gesprek te voeren op het kantoor van de uitvoerder.

3.2 Hoewel de uitvoerder in zijn verweer heeft aangevoerd dat het niet noodzakelijk is dat het persoonlijk gesprek plaatsvindt op zijn kantoor, heeft hij wel aangevoerd dat het noodzakelijk is dat er een constructief gesprek tussen hem en de consument plaatsvindt. De uitvoerder wil worden geïnformeerd over de gezondheid, de wensen, de grenzen en de toekomst van de consument zodat aan de hand van de keuze van de consument een plan van aanpak kan worden opgesteld. Pas dan is de uitvoerder in staat om de belangen van de consument in het arbeidsrechtelijk geschil te behartigen.

3.3 Uit artikel 7 lid 2 van de voorwaarden volgt dat een verzekerde bij een verzoek om rechtshulp de verplichting heeft om alle informatie en documenten aan de uitvoerder te geven.

3.4 De commissie maakt uit het klachtdossier op dat de uitvoerder de consument meerdere malen heeft verzocht een keuze te maken tussen de mogelijkheden die aan hem zijn voorgelegd en hem te informeren. De uitvoerder heeft daarbij ook toegelicht dat hij aan de hand van die informatie de mogelijkheid kan verkennen en een plan van aanpak kan opstellen. De uitvoerder heeft de consument ook gewezen op zijn verplichting uit de voorwaarden om mee te werken en informatie te verstrekken.

3.5 Hoewel de consument in zijn e-mail van 2 december 2021 lijkt te hebben gekozen om de discussie over het verbeterplan voort te zetten, kan de commissie begrijpen dat de uitvoerder graag een persoonlijk gesprek met de consument wenst te voeren over zijn gezondheid, wensen, grenzen en toekomst voor een gerichte aanpak van de zaak. Het verzoek om een persoonlijk gesprek komt de commissie dan ook niet onredelijk voor. De commissie begrijpt dat de situatie de consument veel doet en dat de situatie ook veel invloed heeft op zijn gezondheid maar er is nu eenmaal sprake van een arbeidsrechtelijk geschil dat (grote) gevolgen kan hebben voor de consument. Om op een passende en adequate wijze rechtsbijstand te kunnen verlenen is het essentieel dat de uitvoerder wordt geïnformeerd over de gezondheid, de wensen, de grenzen en de toekomst van de consument. Alleen dan kan de uitvoerder rekening houden met de rechten en belangen van de consument. Uit het klachtdossier is niet gebleken dat de consument een duidelijk en concreet beeld over zijn gezondheid, wensen, grenzen en toekomst heeft gegeven aan de uitvoerder.

Tegen deze achtergrond acht de commissie het (met name voor de consument) van belang dat partijen een persoonlijk gesprek aangaan.

3.6 De uitvoerder heeft in zowel in zijn verweer als dupliek kenbaar gemaakt dat het aanbod voor een persoonlijk gesprek op zijn kantoor nog steeds geldt en dat hij bereid is om eventuele reiskosten aan de consument te vergoeden. De commissie begrijpt dat de uitvoerder een gesprek in persoon op zijn kantoor wenselijk acht maar het persoonlijk gesprek kan, in de gegeven omstandigheden, ook via videobellen of via de telefoon plaatsvinden. Indien de consument geen gesprek wenst te voeren op het kantoor van de uitvoerder kan hij dit kenbaar maken aan de uitvoerder waarna het persoonlijk gesprek eventueel kan plaatsvinden via de telefoon of videobellen. Voor zover de consument vindt dat hij niet voldoende is geïnformeerd om tot een weloverwogen keuze te kunnen komen, kan hij die onduidelijkheden en vragen aan de uitvoerder kenbaar maken. De uitvoerder kan de consument daar dan nader over informeren zodat hij tot een weloverwogen keuze kan komen ten aanzien van de mogelijkheden die kunnen worden verkend. Hetgeen is besproken zou de uitvoerder op verzoek van de consument schriftelijk kunnen vastleggen. Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de consument liever per e-mail wenst te communiceren maar dit punt heeft hij in deze klachtprocedure niet nader onderbouwd. De commissie kan dan ook niet anders dan daaraan voorbijgaan.

3.7 De consument heeft verder nog geklaagd over de behandeling van zijn zaak door de uitvoerder en de advocaat. Nu de consument niet heeft gesteld dat hij door het handelen van de uitvoerder dan wel de advocaat in een nadeliger positie is gebracht en dit uit het klachtdossier evenmin is gebleken, is het de commissie niet duidelijk tot welk gevolg deze klachtonderdelen zouden moeten leiden. Bovendien is het uitgangspunt dat een uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van de door haar ingeschakelde advocaten[1] en is de vrijheid om op kosten van de uitvoerder zelf een advocaat te kiezen beperkt tot de rechtsbijstand in een gerechtelijke en administratieve procedure.[2] Deze klachtonderdelen kunnen daarom niet leiden tot toewijzing van de vordering van consument.

Slotsom

3.8 Het voorgaande leidt de commissie tot het oordeel dat de uitvoerder, in de gegeven omstandigheden, van de consument mag verlangen dat een persoonlijk gesprek plaatsvindt waarbij hij duidelijk en concreet over de situatie van de consument wordt geïnformeerd maar dat dit gesprek ook kan plaatsvinden via de telefoon of via videobellen. Voor zover de consument nog rechtsbijstand wenst voor zijn geschil met zijn werkgever, dient hij dus mee te werken en de uitvoerder door middel van een persoonlijk gesprek te informeren over zijn situatie.

[1] CvB Kifid 2018-063 overweging 5.6, te vinden op www.kifid.nl.
[2] CvB Kifid 2021-0042 overweging 5.18, te vinden op www.kifid.nl.

Hierna kan de uitvoerder onderzoeken of de rechtsbijstand met inachtneming van de van toepassing zijnde voorwaarden kan worden hervat. De klacht van de consument over het verzoek van de uitvoerder om een persoonlijk gesprek te voeren op het kantoor van de uitvoerder is daarom deels gegrond maar de vordering van de consument kan niet worden toegewezen omdat er (nog) geen sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure. Daarnaast is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consument door het handelen van de uitvoerder dan wel de advocaat in een nadeliger positie is gebracht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht van de consument deels gegrond, maar wijst de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Relevante artikelen uit de voorwaarden RB 18

In de toepasselijke voorwaarden RB 18 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 7 Verplichtingen bij een verzoek om rechtshulp

1. U moet een juridisch probleem zo snel mogelijk schriftelijk aan de Stichting melden. Als u dat niet doet, dan kunnen daardoor onnodige proceskosten of andere kosten voor rechtsbijstand ontstaan. Deze extra kosten moet u zelf betalen. Als u het probleem pas na drie jaar meldt, dan neemt de Stichting het probleem niet meer in behandeling.
2. U moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven. Als de Stichting dat aan u vraagt, dan moet u uw schade claimen in een strafzaak. Ook moet u meewerken om de kosten van de Stichting van de tegenpartij terug te krijgen.
3. Door uw juridische probleem te melden, geeft u de Stichting toestemming om als enige uw belangen bij dit probleem te behartigen. Als de Stichting daar om vraagt, dan moet u dit schriftelijk bevestigen. Als u de toestemming intrekt, dan kan de Stichting weigeren u verdere rechtshulp te geven. Als u zelf wilt overleggen met de tegenpartij, dan mag dat alleen als de Stichting dat goed vindt.
4. Als u zich niet houdt aan deze verplichtingen, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. Zij kan dan weigeren u nog verder rechtshulp te geven. Ook kan de Stichting extra kosten die zij heeft gemaakt van u terugvorderen.

Artikel 8 Afwikkeling van een verzoek om rechtshulp

(…)

2. In vier gevallen kan de Stichting een advocaat of een andere deskundige inschakelen.
a. Er wordt een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd.
b. De Stichting vindt dat een advocaat of een andere deskundige uw juridische probleem beter kan behandelen.
c. U maakt gebruik van de geschillenregeling, zie artikel 9.
d. Er is een belangenconflict, zie artikel 10.