Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-132 d.d. 6 mei 2013
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter en mr. S.N.W. Karreman, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. In een geval van dreigend ontslag door de werkgever is van groot belang dat de rechtsbijstandverzekeraar prompt en adequaat jegens de verzekerde handelt, teneinde hem snel en duidelijk voor te lichten over de situatie en de te nemen stappen en hem het gevoel te geven dat zijn belangen goed zullen worden behartigd. Het handelen van Aangeslotene is in dit opzicht niet optimaal geweest.
Toen Aangeslotene met Consument contact opnam was er echter nog voldoende gelegenheid dat Aangeslotene zelf de behandeling van de zaak ter hand nam, zoals zij toen ook aan Consument heeft aangeboden.

Consument,

tegen

Achmea Schadeverzekering N.V., gevestigd te Leeuwarden, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 7 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 22 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft bij Aangeslotene onder meer een rechtsbijstandverzekering afgesloten. Aangeslotene heeft de rechtshulpverlening krachtens deze verzekering opgedragen aan een stichting. Waar in het hierna volgende over Aangeslotene wordt gesproken wordt daaronder mede deze stichting verstaan.
3.2 In artikel 8.1 van de productvoorwaarden rechtsbijstandverzekering is bepaald:
'Het uitgangspunt is dat de stichting de rechtsbijstand zelf verleent. (…)'
3.3 In artikel 9.1 van de productvoorwaarden is bepaald:
'Wanneer u een beroep doet op deze verzekering, is alléén de Stichting bevoegd om, na overleg met u, opdrachten aan voorkeur- of netwerkadvocaten te verstrekken. (…)'
3.4 Op donderdag 2 februari 2012 heeft Consument vernomen dat zijn werkgever het, al 11 jaar bestaande, dienstverband met hem wilde beëindigen. Op vrijdag 3 februari 2012 heeft Consument telefonisch met Aangeslotene contact opgenomen en haar om rechtsbijstand verzocht. Op maandag 6 februari 2012 heeft Consument tweemaal met Aangeslotene gebeld. Op dinsdag 7 februari 2012 omstreeks 10.00 uur heeft de zaaksbehandelend jurist van Aangeslotene telefonisch met Consument contact opgenomen. Consument had toen al een advocaat opdracht gegeven hem in het arbeidsgeschil met de werkgever bij te staan.
3.5 In een e-mailbericht van 7 februari 2012, 10.31 uur heeft Aangeslotene aan Consument bericht:
'(…) Voorts heeft u aangegeven dat u inmiddels al een advocaat heeft ingeschakeld. Ik heb u uitgelegd dat de rechtsbijstandverzekering een verzekering in natura is. Op basis van de polisvoorwaarden heeft u derhalve recht op rechtsbijstand door één van onze gespecialiseerde juristen en dus niet op vergoeding van juridische kosten.
Het is uiteraard aan u om te beslissen door wie u uw zaak verder laat behandelen. Ik wacht uw berichtgeving af. (…)'
3.6 De advocaat heeft de behandeling van de zaak voor Consument voortgezet. Aangeslotene heeft geweigerd om de kosten van de advocaat voor haar rekening te nemen.

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert betaling door Aangeslotene van de kosten van zijn advocaat. Deze kosten bedragen € 17.363,17, aldus Consument tijdens de mondelinge behandeling.
4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft op vrijdag 3 februari 2012 tweemaal met Aangeslotene gebeld. Omdat degene die hem te woord stond, zijn vragen omtrent hoe hij moest handelen jegens de werkgever niet kon beantwoorden, werd hem beloofd dat hij die dag nog zou worden teruggebeld. Aangeslotene is die belofte niet nagekomen.
- Daarom heeft hij op maandag 6 februari 2012 weer met Aangeslotene gebeld en later op die dag nogmaals. Ook toen werd hem beide malen verzekerd dat hij die dag zou worden teruggebeld, maar dat gebeurde weer niet.
- Daarom was hij wel genoodzaakt om zelf een advocaat in te schakelen: hij had het vertrouwen in Aangeslotene verloren. Op advies van de advocaat heeft hij een in een dergelijke arbeidskwestie cruciale actie ondernomen, namelijk direct de werkgever meedelen dat hij wilde werken en weer toegang wilde hebben tot diens computernetwerk. Daardoor heeft hij een grote schade voorkomen. Hij is dan ook van mening dat Aangeslotene de

kosten van de advocaat alsnog voor haar rekening moet nemen. Pas op dinsdag 7 februari 2012 werd hij teruggebeld door Aangeslotene.
4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument meldde op vrijdag 3 februari 2012 het geschil met zijn werkgever. Die dag is Consument zeer zeker niet toegezegd dat hij zou worden teruggebeld. Het is vaste afspraak dat eerst een zaaksbehandelend jurist moet worden aangewezen. Dat was nog niet gebeurd. Het dossier is bij Aangeslotene direct intern doorgezonden en is op maandag 6 februari 2012 toebedeeld aan een juriste arbeidsrecht. Die maandag heeft Consument tweemaal met Aangeslotene gebeld. Helaas is Consument die dag niet teruggebeld. Omdat de juriste arbeidsrecht die dag vrij had, heeft zij pas de volgende morgen met Consument kunnen bellen. Dat was nog binnen de bij Aangeslotene geldende norm dat terugbellen binnen 24 na toebedeling moet plaatsvinden. Toen vernam de juriste arbeidsrecht dat Consument zelf al een advocaat had ingeschakeld.
- De juriste heeft haar excuses aan Consument aangeboden voor de gang van zaken, waarbij een dossier was toebedeeld aan een medewerkster die verlof had. Zij heeft meegedeeld dat Aangeslotene de advocaatkosten niet zou dragen en heeft direct aangeboden dat Consument verder door Aangeslotene zou worden bijgestaan. Dat was toen nog heel goed mogelijk.
- Consument heeft van die mogelijkheid echter geen gebruik gemaakt. Hij wenste wel dat Aangeslotene de kosten van zijn advocaat draagt. Aangeslotene was daartoe echter niet bereid, maar heeft aan Consument wel een opening geboden voor het geval gelet op termijnen het noodzakelijk was om een advocaat in te schakelen. Consument heeft die noodzaak echter niet aangetoond. Uit de brief van de werkgever aan Consument waarin de beëindiging van het dienstverband wordt aangekondigd, blijkt dat uiterlijk 17 februari 2012 een reactie wordt verwacht. Er waren dus op 7 februari 2012 nog tien dagen te gaan voordat de door de werkgever gestelde termijn afliep. De mededeling zich voor arbeid beschikbaar te houden kon ook nog na enkele dagen aan de werkgever gedaan worden. Er was dus nog voldoende gelegenheid om de zaak adequaat op te pakken. Ook de advocaat heeft pas na enkele dagen met de werkgever contact opgenomen. Van een fatale termijn die onverwijld handelen noodzakelijk maakte, was geen sprake.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie stelt voorop dat het in een geval als het onderhavige, waarin een verzekerde zich wegens dreigend ontslag door zijn werkgever tot zijn rechtsbijstandverzekeraar wendt, van groot belang is dat de verzekeraar prompt en adequaat reageert. Een dreigend ontslag brengt veelal een grote mate van onrust en onzekerheid teweeg en juist in die situatie hebben verzekerden behoefte aan snelle en duidelijke voorlichting over mogelijk te nemen maatregelen en de te verwachten gang van zaken. Daarnaast is het voor een goede verstandhouding tussen verzekeraar en verzekerde noodzakelijk dat snel en adequaat wordt gereageerd. Van de verzekerde wordt immers verwacht dat hij de behartiging van zijn - in ontslagkwesties veelal aanzienlijke - belangen toevertrouwt aan de door de verzekeraar aangewezen behandelend jurist. In die verhouding moet de verzekerde aan het optreden van de verzekeraar het vertrouwen kunnen ontlenen dat zijn belangen goed zullen worden behartigd.

Naar Aangeslotene ook heeft erkend, is haar handelen jegens Consument in dit opzicht niet optimaal geweest. Vastgesteld kan worden dat in dit geval tussen de eerste melding door Consument op vrijdag 3 februari 2012 en het eerste inhoudelijke contact met de behandelend jurist op 7 februari 2012 (te) veel tijd is verstreken. De Commissie acht het dan ook niet onbegrijpelijk dat dit in de aanvang het vertrouwen van Consument dat Aangeslotene zijn belangen goed zou behartigen heeft geschaad.

5.2 Dit alles leidt er echter niet toe dat Aangeslotene gehouden is om de kosten van de door Consument ingeschakelde advocaat te voldoen. Uitgangspunt van de verzekering is dat Aangeslotene zelf de rechtsbijstand verzorgt. Dit kan onder omstandigheden anders zijn. Bijvoorbeeld in noodsituaties of gevallen waarin grote spoed vereist is en om die reden het handelen van Aangeslotene niet kan worden afgewacht. Daarnaast kan in bijzondere gevallen sprake zijn van een zodanige aan Aangeslotene te verwijten schending van het noodzakelijke vertrouwen dat van Consument in redelijkheid niet meer kan worden verwacht dat hij zijn belangen door Aangeslotene zal laten behartigen. Daarvan is hier echter geen sprake. De enkele omstandigheid dat Consument niet al op maandag 6 februari 2012 maar pas de ochtend van dinsdag 7 februari 2012 is teruggebeld door de arbeidsjuriste van Aangeslotene is daarvoor onvoldoende. Verder geldt dat de door Consument geconsulteerde advocaat op dat moment niet veel meer had gedaan dan Consument adviseren om aan zijn werkgever mee te delen dat hij zich voor zijn arbeid beschikbaar hield. Er was toen dus nog voldoende gelegenheid voor Aangeslotene om, conform hetgeen in de polis is bepaald zelf de behandeling van de zaak ter hand te nemen, zoals zij toen ook aan Consument heeft aangeboden. Deze heeft van dat aanbod echter geen gebruik gemaakt, maar ervoor gekozen de behandeling door zijn advocaat door te zetten. De Commissie is van oordeel dat nu aldus behandeling door Aangeslotene nog zeer wel mogelijk was terwijl niet is gebleken van een voldoende ernstige aan Aangeslotene te verwijten schending van het vertrouwen, in dit geval geen aanleiding bestaat af te wijken van het uitgangspunt dat Aangeslotene zelf de rechtsbijstand verzorgt.

Het stond Consument vanzelfsprekend steeds vrij desondanks te kiezen voor een behandeling door een advocaat van zijn keuze, maar de gevolgen van die keuze komen dan voor zijn rekening. Slotsom is dat geen gronden bestaan te bepalen dat Aangeslotene alsnog de kosten van de door Consument ingeschakelde advocaat moet voldoen.

6. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/4#stappen-plan.