Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-295
d.d. 1 augustus 2014
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. P.A. Offers, leden en mr. F.E. Uijleman, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Tussen consument en de rechtsbijstandverzekeraar is een verschil van mening ontstaan over de dossierbehandeling. Ter beslechting van het geschil heeft consument een beroep gedaan op de geschillenregeling. Consument stelt dat de second opinion niet op correcte wijze tot stand is gekomen omdat hij niet door de advocaat die de second opinion heeft opgesteld is gehoord. De commissie oordeelt dat uit het feit dat de advocaat geen contact met consument heeft opgenomen voor nadere informatie, moet worden afgeleid dat het standpunt van consument voor de advocaat voldoende duidelijk was. De commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

ARAG SE, gevestigd te Leusden, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 15 oktober 2013 met bijlagen;
- het door Consument ingevulde en ondertekende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene;
- pleitnotitie van Consument.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 juni 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument was in 2012 voor rechtsbijstand verzekerd bij Aangeslotene.

3.2. Bij brief van 18 februari 2012 heeft hij Aangeslotene om rechtsbijstand verzocht in verband met een geschil met zijn toenmalige werkgever. Aangeslotene heeft het verzoek om rechtsbijstand gehonoreerd en de zaak in behandeling genomen.

3.3 Nadien is tussen Consument en Aangeslotene op een aantal punten een verschil van mening ontstaan.

3.4. Aangeslotene heeft de geschilpunten bij brief van 14 november 2012 voorgelegd aan een advocaat. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende:

"Ingevolge punt 6 van de voorwaarden (…) kan een verzekerde een beroep doen op de geschillenregeling als er een verschil van inzicht bestaat over de aanpak van een zaak. Conform de afspraak tussen de Orde en ARAG heeft de Deken u genoemd als ter zake kundige advocaat aan wie het geschil ter bindende beslissing kan worden voorgelegd.
(…)

Geschilpunten

De punten waarover geschil bestaat zijn de volgende:

1. De hoogte van de boete over het te laat betaalde loon
2. De aard van het contract: vast of tijdelijk
3. Verzekerde stelt dat de aanpak over het afdwingen van een hoger loon niet juist is. Verzekerde meent dat met de verklaringen van de collega's, maar ook zonder deze verklaringen, aangetoond kan worden dat er sprake is van een salarisafspraak met werkgever dat verzekerde zijn voormalige WW-uitkering plus 100 euro bruto zou ontvangen.
4. Verschil van inzicht over de aanpak om iets te ondernemen tegen de houding van de werkgever: het niet verschaffen van een goede stoel waardoor naar het oordeel van verzekerde de klachten die hij reeds ondervond zijn verergerd, het wijzigen van de werkplek terwijl naar het oordeel van verzekerde Arnhem was afgesproken en verzekerde uiteindelijk naar Utrecht moest en het willen opdragen van thuiswerk in plaats van werken op kantoor. Aspecten waardoor verzekerde het gevoel heeft gekregen dat werkgever hem bewust dwars zat met uitval als gevolg.

   (…)

   Ik verzoek u op basis van de gegevens en stukken (…) aan partijen (…) mede te delen welke van beide meningen u deelt of uw eigen, afwijkende, mening te geven. In dat laatste geval en bij keuze voor het standpunt van verzekerde vraag ik u tevens aan te geven langs welke weg u denkt dat het beoogde resultaat te bereiken is, hoe groot de kans van slagen is en wat daarvan bij benadering de kosten zijn. (…)

   Er is geen bezwaar tegen als u verzekerde uitnodigt voor een nadere toelichting van zijn standpunt. (…)."

3.5. Eveneens bij brief van 14 november 2012 heeft Aangeslotene Consument bericht welke advocaat zich over de geschilpunten zal gaan buigen. Daarnaast heeft Aangeslotene Consument bericht dat de onder 3.4. bedoelde brief en een kopie van het dossier naar de advocaat zijn toegestuurd.

3.6. De advocaat heeft bij brief van 3 januari 2013 zijn oordeel gegeven over de geschilpunten. In de brief heeft hij toegelicht dat en waarom hij het standpunt van

Aangeslotene ten aanzien van geschilpunten 1,2 en 4 volgt. Ten aanzien van het derde geschilpunt is de advocaat tot een eigen standpunt gekomen. Dit standpunt hield een voorstel in tot het indienen van een verzoek tot houden van een voorlopig getuigenverhoor teneinde de kansen van Consument in een bodemprocedure beter te kunnen beoordelen.

3.7. Aangeslotene heeft Consument daarop bij e-mail van 3 april 2013 de keuze voorgelegd tussen (i) het starten van een voorlopig getuigenverhoor waarbij uitsluitend de oud collega's die onder gelijke omstandigheden in dienst waren genomen als Consument, zouden worden opgeroepen en (ii) een eenmalige uitkering door Aangeslotene van € 2.250,- ter sluiting van het dossier. Consument heeft met geen van beide keuzemogelijkheden ingestemd.

3.8. In de toepasselijke verzekeringsvoorwaarden is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

"**6. Verschil van mening over de behandeling en klachten**

6.1 Andere visie op de aanpak van de zaak

ARAG staat in voor een kwalitatief goede behandeling van uw zaak. Het kan echter gebeuren dat u met ARAG van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden. Ook kan verschil van mening ontstaan over de vraag of het door u beoogde resultaat een redelijke kans van slagen heeft.

Blijkt het niet mogelijk dit meningsverschil te overbruggen, dan is het van belang dat dit op een goede en zorgvuldige wijze wordt opgelost, zonder dat u hiervan nadeel ondervindt.

Daarom schakelt ARAG in dergelijke gevallen een erkende, onafhankelijke deskundige in die als scheidsrechter (…) oordeelt over het geschil van mening zoals dat is geformuleerd in een brief die in overleg met u wordt opgesteld. In de praktijk wordt aan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten gevraagd een deskundige, onafhankelijke advocaat als scheidsrechter aan te wijzen. De beslissing van deze scheidsrechter is bindend zowel voor u als voor ARAG. De kosten van de scheidsrechter komen voor rekening van ARAG.

Deelt de scheidsrechter geheel of in hoofdlijnen de mening van ARAG, dan zal de zaak door ARAG verder worden afgewikkeld zoals eerder was voorgesteld. Wilt u de zaak toch volgens uw visie voortzetten, dan stuurt ARAG u de stukken toe en kunt u de zaak voor eigen rekening verder (laten) behandelen. Bereikt u uiteindelijk en onherroepelijk het door u beoogde resultaat langs de door u voorgestelde stappen, dan vergoedt ARAG de verzekerde kosten van rechtsbijstand achteraf alsnog aan u.

Als de scheidsrechter het met uw visie eens is, dan wordt de verlening van rechtsbijstand voortgezet door ARAG met inachtneming van het oordeel van de scheidsrechter.

(…)."

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert van Aangeslotene vergoeding van de door hem geleden schade.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene is tekort geschoten in de rechtsbijstandverlening door niet adequaat te handelen. Ter onderbouwing voert Consument aan dat Aangeslotene (i) niets heeft ondernomen om te bewerkstelligen dat hij weer in Arnhem kon werken, (ii) geen goede werkplek voor hem heeft afgedwongen, (iii) pas laat heeft gereageerd op zijn melding dat te weinig salaris was uitbetaald en (iv) niets heeft ondernomen nadat de keuring door de arbo arts niet was doorgegaan.
- Verder stelt Consument dat de second opinion niet naar behoren tot stand is gekomen. Hij voert daartoe aan dat hij niet door de advocaat is gehoord en dat hij geen inzage heeft gehad in het dossier dat aan de advocaat is voorgelegd. Verder voert Consument aan dat hij onder protest heeft ingestemd met de second opinion en de vraagstelling in de brief van Aangeslotene van 14 november 2012.

4.3. Aangeslotene voert tegen de stellingen van Consument verweer en concludeert tot afwijzing van de vordering. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Voorop staat dat het een rechtsbijstandverzekeraar vrij staat om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot het oordeel te komen dat er al dan niet bepaalde (juridische) stappen genomen moeten worden. Waar een verzekerde het oneens is met de wijze van behandeling, heeft hij de mogelijkheid gebruik te maken van de geschillenregeling. In het onderhavige geval is de geschillenregeling opgenomen in artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden. Kort gezegd is daarin bepaald dat de verzekerde een verzoek kan doen om het verschil van mening voor te leggen aan een door de Deken van de Orde van Advocaten aangewezen deskundige en onafhankelijke advocaat. Aangeslotene zal alsdan op haar kosten het verschil van mening, met alle relevante stukken, ter beoordeling voorleggen aan de aangewezen advocaat.

Totstandkoming second opinion

5.2. In de onderhavige procedure staat vast dat Consument een beroep op de geschillenregeling heeft gedaan, dat Aangeslotene in overleg met Consument een advocaat heeft laten aanwijzen door de Deken van de Orde van Advocaten en dat Aangeslotene de geschilpunten bij brief van 14 november 2012 aan de advocaat heeft voorgelegd. Verder staat vast dat Consument zijn op- en aanmerkingen bij de brief van 14 november 2012 aan de advocaat heeft kenbaar gemaakt en dat de advocaat hem daarop heeft geantwoord dat hij hem zou horen als hij dat nodig vond. Tot slot staat vast dat de advocaat bij brief van 3 januari 2013 zijn oordeel heeft gegeven over de geschilpunten zonder Consument daaraan voorafgaand te horen.

5.3. Consument voert aan dat de second opinion niet op correcte wijze tot stand is gekomen omdat hij, ondanks zijn op- en aanmerkingen bij de brief van 14 november 2012, niet door de advocaat is gehoord. De Commissie volgt Consument niet in zijn standpunt. Een redelijke uitleg van artikel 6 van de verzekeringsvoorwaarden brengt mee dat de advocaat zijn oordeel vormt op basis van het dossier en dat hij in verband

hiermee desgewenst de verzekerde kan vragen het meningsverschil nog eens te verwoorden. Aangeslotene heeft de advocaat hier in haar brief van 14 november 2012 ook op gewezen. Vast staat dat de advocaat geen contact met Consument heeft opgenomen voor nadere informatie. De Commissie leidt daaruit af dat het standpunt van Consument voor de advocaat voldoende duidelijk was.

5.4. Consument voert voorts aan dat hij geen inzage heeft gehad in het dossier dat Aangeslotene naar de advocaat heeft toegezonden. Voor zover hij hiermee heeft bedoeld te betogen dat het advies van de advocaat niet houdbaar is omdat deze bij zijn advies (mogelijk) niet alle relevante dossierstukken heeft kunnen betrekken, overweegt de Commissie dat Consument ook hierin niet kan worden gevolgd. De Commissie acht daarbij van belang dat Consument geen concrete feiten en omstandigheden heeft aangevoerd op grond waarvan het aannemelijk is dat de advocaat bij de beoordeling niet beschikte over alle relevante dossierstukken.

Kwaliteit van de rechtsbijstandverlening

5.5. Ten aanzien van de rechtsbijstandverlening door Aangeslotene voert Consument aan dat de kwaliteit op een aantal punten onvoldoende is geweest. De Commissie stelt vast dat Consument zijn onder 4.2. met (iii) en (iv) aangeduide stellingen, waarmee hij pas is gekomen nadat de second opinion was uitgebracht, niet nader heeft toegelicht c.q. onderbouwd. Gelet hierop zal de Commissie aan die stellingen voorbij gaan. Verder overweegt de Commissie ten aanzien van de met (i) en (ii) aangeduide stellingen dat deze al door Aangeslotene aan de advocaat ter beoordeling zijn voorgelegd. Nu vaststaat dat de advocaat in zijn brief van 3 januari 2013 tot de conclusie is gekomen dat de behandelaar ter zake op adequate wijze heeft gehandeld en zijn conclusie ingevolge de geschillenregeling voor partijen bindend is, zal de Commissie zich niet meer uitlaten over de vraag of de kwaliteit van de rechtsbijstandverlening door Aangeslotene op bedoelde punten al dan niet voldoende is geweest.

5.6. Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument 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.