Uitspraak Commissie van Beroep 2019-023 d.d. 1juli 2019
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. R.J.F. Thiessen en mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Heeft de rechtsbijstandsverlener zijn werkzaamheden naar behoren verricht? Consument is van mening dat haar zaak niet goed is behandeld als gevolg van de vele wisselingen van juristen die zich met haar dossier hebben bezig gehouden. In het bijzonder heeft dit er volgens haar toe geleid dat zij geen schikking heeft kunnen treffen met haar werkgever, met wie zij een geschil had. De Commissie van Beroep acht het niet aannemelijk dat dat het geval is, gezien de houding van werkgever.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in beroep

1.1 De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) heeft op 21 november 2018 een bindend advies gegeven (dossiernr. [nummer]) op een klacht van Consument tegen Verzekeraar.

1.2 Consument heeft bij beroepschrift van 2 december 2018 (met bijlagen) de uitspraak van de Geschillencommissie aan de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ter toetsing voorgelegd.

1.3 Verzekeraar heeft een op 12 februari 2019 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.4 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 27 mei 2019. Daarbij is Consument in persoon verschenen, vergezeld door haar echtgenoot tevens gemachtigde. Verzekeraar is verschenen, vertegenwoordigd door Rechtsbijstandverlener. Consument heeft een pleitnotitie overgelegd.
Consument heeft verder – met goedvinden van Verzekeraar – nog enkele stukken overgelegd. De inhoud van deze stukken is tijdens de mondelinge behandeling besproken. Verder heeft Verzekeraar een brief van 17 maart 2014 (zie hieronder 3.1 onder iii)) overgelegd. Consument is tijdens de mondelinge behandeling in de gelegenheid gesteld hiervan kennis te nemen. Zij heeft over de inhoud ervan geen nadere opmerkingen gemaakt.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in het bindend advies van 21 november 2018. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

i) Consument heeft een rechtsbijstandsverzekering bij Verzekeraar. De verzekering wordt uitgevoerd door Rechtsbijstandverlener.
ii) In 2012 heeft Consument zich gewend tot Rechtsbijstandverlener vanwege een conflict met haar werkgever, waar zij al sinds 1988 in dienst was. Consument was sinds eind 2009 geregeld lange tijd arbeidsongeschikt. Zij kampte onder meer met spannings- en burn out verschijnselen. Het conflict met haar werkgever zag – kort gezegd – op de vraag of werkgever zijn re-integratieverplichtingen nakwam en op de vraag of de arbeids-ongeschiktheid van Consument (mede) te wijten was aan de hoge werkdruk.
iii) Begin 2014 is aan de orde geweest of de arbeidsovereenkomst van Consument en haar werkgever met wederzijds goedvinden zou kunnen worden beëindigd. Werkgever heeft voorgesteld hiertoe een vaststellingsovereenkomst te sluiten. Rechtsbijstandverlener heeft bij brief van 17 maart 2014 aan werkgever voorgesteld in deze overeenkomst op te nemen dat Consument een (zogenoemde) "neutrale ontbindingsvergoeding" op basis van de kantonrechtersformule zou ontvangen.
iv) Bij e-mail van 25 maart 2014 heeft Rechtsbijstandsverlener aan Consument laten weten dat de werkgever bereid was mee te denken over een vergoeding teneinde een procedure over kennelijk onredelijk ontslag te voorkomen.
v) De werkgever heeft bij brief van 15 april 2014 gereageerd op het voorstel van 17 maart 2014:

"In uw brief wordt aangegeven dat [Consument] bereid is mee te werken aan een vaststellings-overeenkomst mits [werkgever] een neutrale ontbindingsvergoeding betaalt. U refereert in uw brief ook aan een eventuele kennelijk onredelijk ontslagprocedure en een eventuele aansprakelijkheid van [werkgever] omdat [Consument] ziek zou zijn geworden door de werkomstandigheden bij [werkgever]. Daarbij worden enkele beweringen gedaan die evident onjuist zijn.
De aantijgingen van [Consument] zijn bij [werkgever] dan ook "in het verkeerde keelgat geschoten". De zorgplicht voor onze medewerkers staat bij ons namelijk hoog in het vaandel.
(…)
Wij begrijpen niet waarom [Consument] al deze aantijgingen richt aan het adres van [werkgever]. De bewering dat [Consument] ziek zou zijn geworden door de werksituatie, bestrijden wij ook. Wij hebben [Consument] nooit overvraagd. Het re-integratiedossier laat een tegenovergesteld beeld zien. De reden dat het UWV een loonsanctie heeft opgelegd is louter en alleen gelegen in het tweede spoor dat volgens het UWV te laat zou zijn opgestart. (…) Het is in dat verband te kort door de bocht dat de loonsanctie van het UWV zou bevestigen dat [werkgever] onvoldoende re-integratie-inspanningen zou hebben verricht.
Wij zien op dit moment dan ook niet in waarom wij [Consument] een neutrale ontbindings-vergoeding zouden moeten betalen. Dit voorstel wordt dan ook afgewezen. Een tegenvoorstel zullen wij niet presenteren.
Wij zijn de ontslagaanvraag aan het voorbereiden en zullen deze aanvraag deze maand indienen."

vi) Werkgever heeft op 2 mei 2014 bij het UWV een ontslagvergunning aangevraagd op de grond dat Consument meer dan twee jaar arbeidsongeschikt is. Het UWV heeft de ontslagvergunning op 26 januari 2015 verstrekt. De arbeidsovereenkomst van Consument is op 1 juni 2015 door opzegging van werkgever geëindigd.
vii) Op verzoek van Consument heeft Rechtsbijstandsverlener in mei 2015 het dossier overgedragen aan een advocaat, mr. [naam 1].
viii) Consument heeft werkgever vervolgens gedagvaard voor de rechtbank Oost-Brabant. Zij vorderde in die procedure betaling van een schadevergoeding van € 107.282,- op grond van kennelijk onredelijk ontslag en een schadevergoeding van € 21.429,59 op grond van art. 7:658 BW (schending zorgplicht werkgever). Bij vonnis van 12 oktober 2017 heeft de rechtbank deze vorderingen afgewezen. Op advies van mr. [naam1] heeft Consument afgezien van het instellen van hoger beroep.

3.2 Consument heeft gevorderd dat Verzekeraar haar € 60.000,- zal betalen. Zij stelt dat zij dit bedrag zou hebben ontvangen als Rechtsbijstandverlener zijn werk naar behoren had verricht. In dat geval had er een schikking met werkgever getroffen kunnen worden voor een bedrag van (naar schatting) € 60.000,-. Consument voert aan dat Rechtsbijstand-verlener te vaak een nieuwe jurist op haar zaak heeft gezet. Dit is bijzonder nadelig geweest voor de continuïteit en de kwaliteit van de dienstverlening en heeft tot gevolg gehad dat er in 2014/2015 geen schikking tot stand is gekomen.

3.3 Verzekeraar heeft de vordering betwist. Volgens haar zijn er geen fouten gemaakt en zat een schikking er gewoonweg niet in.

3.4 De Geschillencommissie heeft de vordering van Consument afgewezen. Zij heeft overwogen dat de werkgever weliswaar aanvankelijk bereid was om mee te denken over een mogelijke regeling, maar dat hij dit aanbod kort daarna om hem moverende redenen heeft ingetrokken. Het is niet gebleken dat dat te wijten is aan Rechtsbijstandverlener. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat er op enig moment een mogelijkheid tot schikking bestond, aldus de Geschillencommissie.

4. Beoordeling van het beroep

4.1 In beroep heeft Consument het volgende aangevoerd. Als gevolg van ziekte, zwangerschap (etc.) hebben er vele juristen van Rechtsbijstandverlener aan het dossier van Consument gewerkt. Er was sprake van een slechte communicatie, waardoor de opeenvolgende juristen steeds veel tijd nodig hadden om zich in het dossier in te werken. Dit terwijl het een moeilijk dossier was. Consument is van mening dat het wel degelijk mogelijk was geweest om met werkgever om tafel te gaan zitten, maar dat is als gevolg van de vele wisselingen niet gebeurd.

4.2 Verzekeraar heeft betwist dat er vele wisselingen van juristen hebben plaatsgevonden. Naar aanleiding van het lijstje namen dat Consument in haar pleitnota heeft opgenomen, merkt Verzekeraar het volgende op: 1) de heer [naam 2]: hij is enkel belast met de intake van zaken en niet met de inhoudelijk behandeling ervan; hij is geen jurist; 2) mr. [naam 3]: het is

juist dat zij de zaak van Consument in 2012-2013 heeft behandeld; 3) mr. [naam 4]: het is juist dat zij de zaak van Consument in 2012-2013 heeft behandeld; 4) mr. [naam 5]: deze jurist is expert op het gebied van de letselschade en is om die reden bij het letselschadeaspect van het dossier betrokken geweest; 5) mr. [naam 6]: zij heeft vanaf maart 2014 op de zaak gezeten en niet pas vanaf juni 2014 (zoals Consument stelt); 6) mr. [naam 7]: deze jurist is expert op het gebied van de letselschade en is om die reden bij het letselschadeaspect van het dossier betrokken geweest.

4.3 De Commissie van Beroep constateert dat er vijf juristen bij de zaak betrokken zijn geweest. Drie daarvan hebben zich achtereenvolgens beziggehouden met – naar de Commissie van Beroep begrijpt – het arbeidsrechtelijke aspect van het dossier; mr. [naam 6] is de enige arbeidsrechtelijke jurist geweest die de zaak in de periode 2014/2015 in behandeling had. Twee juristen zijn – als specialist – betrokken geweest bij het letselschadeaspect van het dossier. De Commissie van Beroep acht het niet aannemelijk dat er als gevolg van het inschakelen van vijf verschillende juristen geen schikking tot stand is gekomen of dat dit een schikking aanzienlijk heeft bemoeilijkt. Daarbij is van belang dat uit de overgelegde stukken blijkt dat in 2014, toen de mogelijkheid van een beëindiging van de arbeidsovereenkomst met wederzijds goedvinden daadwerkelijk aan de orde was, enkel mr. [naam 6] betrokken is geweest bij de onderhandelingen met de werkgever. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat een schikking niet tot stand is gekomen doordat de voorganger van mr. [naam 6] het dossier op een gebrekkige wijze heeft overgedragen, of doordat de communicatie tussen mr. [naam 6] en de twee letselschadespecialisten onvoldoende was.

4.4 In zijn brief van 15 april 2014 heeft werkgever duidelijk te kennen gegeven geen tegenvoorstel voor een betaling van een ontslagvergoeding te willen doen. Consument heeft onvoldoende concreet toegelicht, waarom zij meent dat Rechtsbijstandverlener daarna niettemin de onderhandelingen met werkgever over een ontslagvergoeding had kunnen hervatten en tot een goed eind had kunnen brengen. Consument verwijt Rechtsbijstandverlener een lakse en onverantwoordelijke houding, maar uit niets blijkt dat werkgever (potentieel) de bereidheid had verder te onderhandelen om zodoende een kennelijk onredelijk ontslag procedure te voorkomen.

4.5 Tot slot heeft Consument tijdens de mondelinge behandeling nog opgemerkt dat uit de brief van 15 april 2014 van werkgever blijkt dat de brief van 17 maart 2014 van Rechtsbijstandverlener onprofessioneel en gebrekkig moet zijn geweest. De werkgever schrijft in zijn brief immers over onjuiste beweringen die zouden zijn gedaan en aantijgingen die werkgever in het verkeerde keelgat zijn geschoten. Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling te kennen gegeven dat zij de brief van 17 maart 2014 niet heeft overgelegd omdat zij die niet (langer) in haar bezit heeft. Verzekeraar heeft de brief vervolgens aan alle aanwezigen overgelegd. Consument heeft hierop te kennen gegeven de brief niet te herkennen en er ook geen verdere opmerkingen over te hebben.

4.6 De Commissie van Beroep is van oordeel dat het onaannemelijk is dat de brief van 17 maart 2014 bij de werkgever in het verkeerde keelgat is geschoten. De brief heeft immers een zakelijke toonzetting. Het is dan ook niet duidelijk op welke onjuiste

beweringen of aantijgingen de werkgever in zijn brief van 15 april 2014 doelt en wie deze beweringen of aantijgingen heeft gedaan. De Commissie van Beroep verwerpt daarom de stelling van Consument dat er geen schikking tot stand is gekomen doordat Rechtsbijstandverlener tegenover werkgever op onprofessionele wijze onjuiste beweringen heeft gedaan.

4.7 De slotsom is dat het beroep geen succes heeft. De Commissie van Beroep zal het bindend advies van de Geschillencommissie handhaven.

5. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft het bindend advies van de Geschillencommissie.