Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-836 (mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. dr. R. Knopper, leden en mr. drs. D.J. Olthoff, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 juli 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Verzekeraar, die zich in deze procedure laat vertegenwoordigen door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V.
Datum uitspraak	: 8 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Gegronde klacht. Consument heeft een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een geschil met zijn werkgeefster over de inschaling van zijn functie. Namens Consument heeft Verzekeraar hoger beroep ingesteld bij de Centrale Raad van Beroep maar verzuimd de juiste zittingsdatum aan Consument door te geven en aanvullende stukken van Consument aan de Raad toe te zenden. Verzekeraar en Consument zijn door de handelwijze van Verzekeraar niet ter zitting verschenen. De Centrale Raad van Beroep heeft een voor consument ongunstige uitspraak gedaan. Consument meent door de handelwijze van Verzekeraar een kans op een gunstige uitspraak te hebben gemist. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar contractuele verplichtingen en dat Consument op kosten van de Verzekeraar, alsnog in de gelegenheid moet worden gesteld om de procedure en de kans op succes bij de Centrale Raad van Beroep te laten beoordelen door een door de Commissie aan te wijzen deskundige.

1. Procesverloop

1.1 Consument heeft op 30 juli 2016 een klacht tegen Verzekeraar voorgelegd.

1.2 In de klachtomschrijving van Consument is het volgende te lezen:

> "Heb bij mijn huidige werkgever (naam werkgever) een procedure opgestart voor achterstallig onderhoud. Dat wil zeggen dat ik van mening ben dat ik recht heb op een salarisschaal 8 terwijl ik al 15 jaar in salarisschaal 7 wordt uitbetaald (…). Hierop heb ik de hulp van (naam rechtsbijstand uitvoerder) ingeroepen die deze zaak hebben opgepakt richting de rechtbank. Daar ik bij de rechter in (naam plaats rechtbank) te weinig bewijs heb aangeleverd, heeft deze (naam werkgever) gelijk gegeven (…). Hierdoor heb ik (naam rechtsbijstand uitvoerder) verzocht in hoger beroep te gaan, Dit heeft (naam rechtsbijstand uitvoerder) ook opgepakt richting de Centrale Raad van Beroep. (…) (Naam rechtsbijstand uitvoerder) is in beroep gegaan bij de Centrale Raad van Beroep en mij verzocht documenten aan te leveren (…).
>
> Heb dus ook veel documenten in 2015 en 2016 bij (naam rechtsbijstand uitvoerder) aangeleverd die ik graag doorgestuurd had naar de rechter. (…) (Naam rechtsbijstand uitvoerder) heeft er vervolgens voor gekozen om alle documenten die voor de Raad van Beroep bedoeld waren zelf te beoordelen en besloten om niet aanwezig te zijn op de zitting van de rechtbank (…).

Naar mijn mening heeft (naamrechtsbijstand uitvoerder) de rechtsgang geblokkeerd om alle documenten achter te houden. Hierdoor heeft (naam rechtsbijstand uitvoerder) mij een eerlijk proces ontzegd. (…) dus (naam rechtsbijstand uitvoerder) had mijn documenten wel naar de rechter moeten sturen dan had ik ook mijn gelijk gekregen. (…)"

1.3 Op 31 mei 2017 heeft een hoorzitting van de Geschillencommissie plaatsgevonden waarbij partijen zijn verschenen.

1.4 Op 25 september 2017 heeft de Commissie tussenuitspraak gedaan en daarbij geoordeeld dat Verzekeraar toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar contractuele verplichtingen jegens Consument door Consument niet tijdig te informeren over een gewijzigde datum van een zitting van de Centrale Raad van Beroep. Door deze omissie heeft Consument niet de gelegenheid gehad om desgewenst de gronden van het beroep nader te onderbouwen.

1.5 De Commissie heeft vervolgens geconcludeerd dat Consument, op kosten van Verzekeraar, in de gelegenheid moet worden gesteld om aan te tonen of, en zo ja, voor welke omvang, de door Verzekeraar gemaakte beroepsfout voor hem tot schade heeft geleid. De Commissie heeft beslist dat Verzekeraar het dossier van Consument ter beoordeling over moet leggen aan [advocaat]. De bevindingen van deze deskundige zullen bepalend zijn voor de het antwoord op de vraag of Consument door de onder 1.3. geschetste omstandigheden schade heeft geleden en zo ja, wat de omvang van die schade is.

1.6 Op 3 november 2017 heeft [advocaat] zijn deskundigenoordeel uitgebracht.

1.7 Met een brief van 7 november 2017 heeft Verzekeraar gereageerd op het deskundigenoordeel.

1.8 De Commissie heeft Consument in de gelegenheid gesteld binnen twee weken te reageren op de brief van Verzekeraar van 7 november 2017. Consument heeft niet gereageerd.

1.9 In het deskundigenoordeel zijn onder meer de volgende conclusies opgenomen:

"(…)
De door (naam Consument) opgestuurde stukken in december 2015/januari 2016 als zodanig voegen geen of onvoldoende nieuwe feiten toe die, kijkend naar de rest van de inhoud van het dossier, een ander licht op de zaak zouden hebben kunnen doen schijnen. (…)
Afgaand op de stukken is mijn oordeel dat de nagestuurde informatie door [Consument] geen ander licht zou hebben doen werpen op de zaak in vergelijking met hetgeen al in de processtukken is opgenomen en in die zin niet zouden leiden tot een ander oordeel van de Centrale Raad van Beroep."
(…)

2. Beoordeling

2.1 De kern van de klacht van Consument is dat door nalatigheid van Verzekeraar de door Consument in 2015 en 2016 toegezonden stukken niet zijn betrokken in de beoordeling door de Centrale Raad van Beroep. Volgens Consument is hem daardoor een eerlijk proces ontzegd. Indien de stukken, zo stelt Consument in zijn klacht, wel naar de Centrale Raad van Beroep waren gezonden, zou Consument in het gelijk zijn gesteld.

2.2 De Commissie heeft in zijn tussenuitspraak geoordeeld dat Verzekeraar ten onrechte heeft nagelaten Consument tijdig te informeren over de zittingsdatum van de Centrale Raad van Beroep ten gevolge waarvan de gronden van beroep niet nader zijn onderbouwd aan de hand van de door Consument nagezonden stukken. Voor het antwoord op de vraag of en zo ja, voor welke omvang, Consument hierdoor schade heeft geleden, dient te worden beoordeeld in hoeverre er kans op succes was geweest indien de door Consument toegezonden stukken wel bij de beoordeling door de Centrale Raad van Beroep zouden zijn betrokken.

2.3 Uitgaande van de door Consument geformuleerde klacht en de onder 1.9 weergegeven citaten uit het deskundigenoordeel, concludeert de Commissie dat niet is aangetoond dat de door Verzekeraar gemaakte beroepsfout voor Consument tot schade heeft geleid. Dit betekent dat Consument er niet in is geslaagd zijn in zijn klacht verwoorde stelling, te weten dat de Centrale Raad van Beroep tot een voor Consument gunstig oordeel zou zijn gekomen indien de door hem nagezonden stukken wel bij de beoordeling zouden zijn betrokken, aannemelijk te maken.

2.4 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering tot schadevergoeding van Consument moet worden afgewezen.

3. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht gegrond in zoverre in de tussenuitspraak van 25 september 2017 is overwogen en wijst het meer of anders gevorderde af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.