**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0484 (mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 1 maart 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder |
| Datum uitspraak | : 9 juni 2022 |
| Aard uitspraak | : Niet-bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering (gedeeltelijk) toegewezen |
| Bijlage | : Relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden |

## Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de dienstverlening van de door de uitvoerder ingeschakelde advocaat. Uitgangspunt is dat de uitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden, de gekozen strategieën en proceskeuzes van de door hem ingeschakelde advocaat. De advocaat was tegenover de consument zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn werk. Ten aanzien van het rechtshulpverzoek dat betrekking heeft op de klachtenprocedure en de vernietiging van de vaststellings-overeenkomst oordeelt de commissie dat de geschillenregeling moet worden toegepast. De commissie is verder van oordeel dat indien de consument nog rechtshulp wenst te verkrijgen bij het AVG-verzoek en de artikel 12 Strafvordering-procedure, zij haar informatieverplichtingen uit de voorwaarden moet nakomen. Wat betreft de artikel 12 Strafvordering-procedure dient de consument het rechtshulpverzoek ook nog te melden bij de uitvoerder. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid tijdig ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtbrief en het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de laatste reacties van de consument van 13, 14 en 15 december 2021.

1.2 De consument heeft op 27 februari 2022 nog een e-mail aan Kifid gezonden. Die e-mail is niet aan het procesdossier toegevoegd omdat het debat tussen partijen was afgesloten.

1.3 De commissie is, mede omdat de consument heeft verklaard het niet op prijs te stellen om te worden uitgenodigd voor een hoorzitting, van oordeel dat de zaak op grond van de stukken kan worden beslist.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

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

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2 (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Op 25 november 2019 heeft de consument een rechtshulpverzoek bij de uitvoerder ingediend in verband met een conflict met haar toenmalige werkgever. De uitvoerder heeft dekking verleend en de behandeling van de zaak overgedragen aan een netwerk-advocaat (hierna: de advocaat).

2.4 Nadat de toenmalige werkgever de consument op 7 januari 2020 op non-actief had gesteld, heeft de consument met bijstand van de advocaat een vaststellings-overeenkomst met haar toenmalige werkgever gesloten ter beëindiging van haar dienstverband.

2.5 Vervolgens heeft de consument de uitvoerder in juni 2020 verzocht om haar rechts-hulp te verlenen voor het vernietigen van de vaststellingsovereenkomst op grond van onder meer dwaling en het starten van een klachtenprocedure tegen haar toenmalige werkgever. De uitvoerder heeft de consument in zijn e-mail van 8 juni 2020 geschreven dat hij een klachtenprocedure, gelet op het finaal kwijtingsbeding dat in de vaststellingsovereenkomst is overeengekomen, niet haalbaar acht en is overgegaan tot sluiting van het dossier.

2.6 Na reacties van de consument, heeft de uitvoerder haar meerdere malen verzocht om nadere informatie te verstrekken om de haalbaarheid te kunnen beoordelen.

2.7 Omstreeks 18 november 2020 heeft de consument de uitvoerder verzocht om de inschakeling van een externe advocaat voor het besluit van de toenmalige werkgever van 10 november 2020. In dat besluit heeft de toenmalige werkgever de consument te kennen gegeven dat er deels zal worden voldaan aan een verzoek dat zij op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) bij de werkgever had ingediend.

2.8 De uitvoerder heeft de consument vervolgens verzocht om hem nadere informatie te verstrekken over onder meer het door de consument gewenste resultaat, de aan te voeren argumenten en de gronden waarop de consument meent dat de toenmalige werkgever niet heeft voldaan aan de AVG.

2.9 Partijen hebben hierna over en weer met elkaar gecommuniceerd over de te verstrekken informatie.

2.10 De uitvoerder is uiteindelijk overgegaan tot sluiting van het dossier omdat hij geen concrete antwoorden van de consument had ontvangen.

*De klacht en vordering*

2.11 De consument is van mening dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verlening van de verzochte rechtsbijstand. Zij voert aan dat zij hierdoor schade heeft geleden. Volgens de consument hebben de uitvoerder en de advocaat haar in een nadeligere positie gebracht door niet adequaat te handelen en termijnen te laten verstrijken.

2.12 De consument verwijt de uitvoerder dat zij tijdens het functioneringsgesprek van 5 december 2019 niet werd bijgestaan door een jurist. Doordat de consument het gesprek alleen moest voeren, had de toenmalige werkgever de gelegenheid om haar tijdens het gesprek onder meer te intimideren en uit te schelden.

2.13 De advocaat is geen kort geding gestart tegen de non-actiefstelling en heeft de verlofuren van de consument niet meegenomen in de vaststellingsovereenkomst. Ten tijde van het sluiten van de vaststellingsovereenkomst was de consument getroffen door Covid-19 waardoor zij niet in staat was om de vaststellingsovereenkomst goed door te nemen. Zij had geen vaststellingsovereenkomst willen sluiten. De uitvoerder heeft de advocaat ingeschakeld en is daarom (mede) verantwoordelijk voor de fout van de advocaat.

2.14 Verder is de consument van mening dat de uitvoerder haar rechtshulp moet bieden voor het starten van een klachtenprocedure tegen haar toenmalige werkgever over de meerdere misstanden die zich bij de toenmalige werkgever hebben voorgedaan en voor de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst op grond van dwaling. Ook moet de uitvoerder haar rechtshulp bieden voor het AVG-verzoek en het voeren van een procedure op grond van artikel 12 van het Wetboek van Strafvordering (hierna: de artikel 12 Sv-procedure) om strafrechtelijke vervolging van de toenmalige werkgever voor de misstanden af te dwingen. Volgens de consument heeft zij voldaan aan haar verplichtingen uit de voorwaarden door de vragen van de uitvoerder, die in haar ogen onredelijk zijn, te beantwoorden. Anders dan de uitvoerder stelt, heeft de consument ondanks meerdere verzoeken daartoe niet het hele dossier van de advocaat ontvangen.

2.15 Daarnaast verwijt de consument de uitvoerder dat zij door zijn toedoen uiteindelijk zelf de artikel 12 Sv-procedure heeft moeten starten bij het gerechtshof waardoor het kan zijn dat termijnen zijn verstreken.

2.16 De consument is van mening dat zij niet goed is behandeld door medewerkers van de uitvoerder. De consument stelt dat ze is geïntimideerd en voorgelogen. Daarnaast stelt zij dat er tegen haar is geschreeuwd, dat zij fors en vals is toegesproken en dat zij vele malen mondeling en schriftelijk is beledigd. Verder verwijt de consument de uitvoerder dat er sprake is van belangenverstrengeling doordat de verzekeraar diverse verzekeringen aanbiedt aan medewerkers van haar toenmalige werkgever. De consument heeft tijdens haar dienstverband met de toenmalige werkgever de rechtsbijstandverzekering afgesloten en in de voorwaarden is niet opgenomen dat er geen zaken worden gedaan met de toenmalige werkgever. In dit kader verwijst de consument ook naar informatie op LinkedIn.

2.17 Gelet op het voorgaande vordert de consument dat de uitvoerder alsnog rechtshulp verleent en dat, voor zover de uitvoerder haar geen rechtshulp verleent, de geschillenregeling wordt geboden. Daarnaast vordert de consument een nader te bepalen bedrag van de uitvoerder, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 april 2020, dat onder meer bestaat uit:

- een vergoeding voor de verlofuren van 1 januari 2019 tot en met 31 december 2020 die door de advocaat niet is meegenomen in de vaststellingsovereenkomst,
- een vergoeding voor de verpeste zaken en de maandenlange vertraging die door toedoen van de uitvoerder is ontstaan en de schade die daaruit is ontstaan en de kosten voor het inschakelen van een advocaat voor het herstel van deze zaken voor zover dit nog mogelijk is;

- een vergoeding van de kosten voor het inschakelen van een advocaat voor de zaken die de uitvoerder weigerde op te pakken;
- restitutie van de reeds aan de verzekeraar betaalde premie over de periode 1 april 2020 tot en met 31 maart 2021(een bedrag van € 197,88).

Verder vordert de consument excuses van de uitvoerder en een maatregel tegen de klachtbehandelaar van de uitvoerder.

*Het verweer*

2.18 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe voert de uitvoerder het volgende aan.

2.19 De verwijten van de consument aan de uitvoerder en de advocaat zijn onterecht. De consument heeft het functioneringsgesprek alleen moeten voeren, omdat de uitvoerder pas na dat gesprek alle stukken van de consument had ontvangen waarmee de dekking kon worden vastgesteld. De door de uitvoerder ingeschakelde advocaat is zelf verantwoordelijk voor de inhoudelijke kwaliteit van de rechtshulpverlening en voor de aanpak van de zaak. Dat de consument geen vaststellingsovereenkomst wilde sluiten, was niet bekend bij de uitvoerder. De consument had eerder aangegeven dat ze openstond voor een vaststellingsovereenkomst of een schikking. De klacht van de consument over de advocaat werd pas duidelijk nadat de consument een akkoord had bereikt met de toenmalige werkgever. De uitvoerder was niet bekend met stukken waarin het verlofsaldo een punt van discussie is geweest voor de ondertekening van de vaststellingsovereenkomst. Na ontvangst van de klacht over de advocaat, heeft de consument geen toestemming gegeven voor het doorsturen van de klacht. De uitvoerder heeft de klacht over de advocaat daarom niet kunnen beoordelen of daarin kunnen bemiddelen.

*2.20* Volgens de uitvoerder heeft de consument niet voldaan aan haar verplichtingen uit de voorwaarden. Met het sluiten van een vaststellingsovereenkomst met de toenmalige werkgever kwam er een einde aan het geschil met de toenmalige werkgever. Aan de consument is uitgelegd dat het mogelijk is om een klachtenprocedure te starten tegen de toenmalige werkgever, maar het was de uitvoerder niet duidelijk wat de consument met de klachtenprocedure en het AVG-verzoek wilde bereiken. Daarom zijn er vragen aan de consument gesteld. Ondanks meerdere verzoeken daartoe heeft de consument de uitvoerder niet (concreet) geïnformeerd. De uitvoerder heeft hierdoor de haalbaarheid van de zaken niet kunnen beoordelen en zich dus niet uitgelaten over de haalbaarheid van de zaken. De geschillenregeling is daarom niet aan de orde.

Verder stelt de uitvoerder dat de consument haar verzoek om rechtshulp voor het starten van de artikel 12 Sv-procedure niet bij de uitvoerder heeft gemeld. De uitvoerder heeft de consument dan ook geen advies gegeven. Het advies om *pro forma*-bezwaar in te stellen zag op het AVG-verzoek.

## 3. De beoordeling

3.1 De vragen die in deze klacht centraal staan zijn (1) of de uitvoerder verantwoordelijk is voor eventuele fouten van de advocaat van het netwerkkantoor, (2) of de uitvoerder rechtshulp moet bieden voor de drie nieuwe rechtshulpverzoeken van de consument en (3) of de uitvoerder de consument onheus heeft bejegend.

*Is de uitvoerder verantwoordelijk voor eventuele fouten van de advocaat?*

3.2 Uitgangspunt is dat een rechtsbijstandsuitvoerder niet verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de werkzaamheden van een door hem ingeschakelde advocaat.[1] De advocaat aan wie de behandeling van een zaak is opgedragen, is zelf verantwoordelijk voor de door hem gekozen strategie, de gemaakte proceskeuzes en voor de kwaliteit van zijn werk. Daarvoor is hij ook onderworpen aan het tuchtrecht voor advocaten.

3.3 Het enkele feit dat – in deze zaak – de uitvoerder de consument naar een netwerk-kantoor heeft verwezen, maakt nog niet dat de uitvoerder verantwoordelijk is voor de kwaliteit van het werk van de advocaat. Dit zou misschien anders kunnen zijn als de uitvoerder vooraf had geweten of concrete aanwijzingen had dat de kwaliteit van het werk van de advocaat in het algemeen onder de maat was, maar daarvan is niet gebleken.

3.4 Wel blijkt uit het klachtdossier dat de consument de uitvoerder op een gegeven moment een summiere e-mail heeft gestuurd met de mededeling dat een en ander niet lekker verloopt. Daarop heeft de uitvoerder voorgesteld om met elkaar te overleggen. In zijn verweer heeft de uitvoerder aangevoerd dat hij de consument heeft aangeraden om de situatie aan te kaarten bij de advocaat. De commissie kan uit het dossier niet opmaken of de consument de situatie met de advocaat heeft besproken, maar gelet op het feit dat de advocaat op dat moment de zaak behandelde en de consument enkel heeft gemeld dat het een en ander niet lekker verloopt, komt een dergelijke verwijzing van de uitvoerder niet onredelijk voor.

[1] CvB (Kifid) 2018-063, overweging 5.6, te vinden op www.kifid.nl.

3.5 Uit het klachtdossier is op te maken dat de consument na het sluiten van de vaststellingsovereenkomst in duidelijke bewoordingen bij de uitvoerder heeft geklaagd over de advocaat. Daarop heeft de uitvoerder de consument gevraagd om toestemming voor het doorsturen van de betreffende klacht naar de advocaat. De consument heeft de uitvoerder toen uitdrukkelijk laten weten geen toestemming te geven voor het doorsturen van de klacht. Tegen deze achtergrond kan de commissie het standpunt van de uitvoerder volgen dat hij door de opstelling van de consument de klacht over de advocaat niet heeft kunnen beoordelen of daarin heeft kunnen bemiddelen. De commissie ziet gelet op het voorgaande niet in waarom de uitvoerder verkeerd heeft gehandeld en verantwoordelijk kan worden gehouden voor het handelen van de advocaat.

3.6 Ten aanzien van het functioneringsgesprek heeft de commissie in het dossier een e-mail van de uitvoerder van 25 november 2019 aangetroffen waarin hij de consument heeft verzocht om informatie te verstrekken. Hoewel de consument stelt dat zij de informatie (tijdig) aan de uitvoerder heeft verstrekt, heeft de commissie in het dossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van deze stelling. Ook ten aanzien van de gang van zaken tijdens het functioneringsgesprek kan de uitvoerder dus geen verwijt worden gemaakt.

*Moet de uitvoerder de consument rechtshulp bieden bij de klachtenprocedure en de procedure tot vernietiging van de vaststellingsovereenkomst of de geschillenregeling aanbieden?*

3.7 Na het sluiten van de vaststellingsovereenkomst, heeft de consument de uitvoerder verzocht om haar rechtshulp te verlenen bij het starten van een klachtenprocedure tegen de toenmalige werkgever en bij de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst. De uitvoerder heeft de consument in de e-mail van 8 juni 2020 medegedeeld dat hij haar geen rechtshulp kan bieden, omdat er geen kans van slagen aanwezig is. Uit diezelfde e-mail is overigens ook op te maken dat de uitvoerder melding maakt van de ontvangst van stukken uit het vorige dossier, naar alle waarschijnlijkheid stukken uit het dossier van de advocaat. Het is de commissie gebleken dat de uitvoerder na het innemen van een haalbaarheidsstandpunt, vragen aan de consument heeft gesteld over het gewenste resultaat. Een beoordeling over de haalbaarheid was toen al gegeven.

3.8 In vraag 3 van artikel 5.1.3 van de voorwaarden is bepaald dat de rechtshulp wordt gestaakt als er geen kans van slagen aanwezig is. Gelet hierop mocht de uitvoerder tot dit haalbaarheidsoordeel komen, maar voor de situatie waarin de consument het met het haalbaarheidsoordeel niet eens is, dient de geschillenregeling te worden toegepast.

Deze regeling staat in artikel 8 van de voorwaarden en is bedoeld ter beëindiging van het geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid van de zaak. Nu de uitvoerder op 8 juni 2020 een haalbaarheidsoordeel heeft gegeven en hij uit de daaropvolgende reacties van de consument heeft kunnen afleiden dat zij zich niet kon vinden in het haalbaarheidsoordeel, is de commissie van oordeel dat de uitvoerder de geschillenregeling had moeten aanbieden. De commissie kan de uitvoerder dan ook niet volgen in zijn standpunt dat hij de haalbaarheid niet heeft beoordeeld. De commissie zal de uitvoerder dan ook opdragen om alsnog de geschillenregeling aan te bieden zodat het haalbaarheidsoordeel van de uitvoerder over de klachtenprocedure tegen de toenmalige werkgever en de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst kan worden beoordeeld door een onafhankelijke deskundige.

*Moet de uitvoerder de consument rechtshulp of de geschillenregeling bieden voor het AVG-verzoek en de artikel 12 Sv-procedure?*

3.9 Uit artikel 1 van de voorwaarden volgt dat een verzekerde die behoefte heeft aan rechtsbijstand dit zo snel mogelijk bij de uitvoerder moet melden. De verzekerde moet de uitvoerder informatie verstrekken, zodat deze het conflict kan beoordelen.

3.10 Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de consument het AVG-verzoek bij de uitvoerder heeft gemeld en hem heeft verzocht om een externe advocaat in te schakelen. De uitvoerder heeft de consument daarna meerdere malen verzocht om informatie te verstrekken over onder meer het door haar gewenste resultaat, de aan te voeren argumenten en de gronden waarop de consument meent dat de toenmalige werkgever niet heeft voldaan aan de AVG. Daarbij heeft de uitvoerder uitgelegd dat hij de informatie nodig heeft om te kunnen beoordelen of de zaak kans van slagen heeft en de consument gewezen op de termijn waarbinnen bezwaar kan worden ingediend. De consument heeft de vragen vervolgens beantwoord met korte wedervragen en verwijzingen naar de nog aan te wijzen deskundige die de vragen in een second opinion dient te beantwoorden. Nadat de uitvoerder de vragen per e-mail heeft herhaald en de consument heeft gewezen op het sluiten van het dossier als concrete antwoorden uitblijven, heeft de consument de uitvoerder per e-mail laten weten dat zij de vragen niet kan beantwoorden. Hierna heeft de uitvoerder de consument nogmaals uitgelegd waarom hij de informatie nodig heeft en is hij overgegaan tot sluiting van het dossier. Daarbij heeft de uitvoerder de consument uitgelegd op welke wijze zij *pro forma*-bezwaar kan indienen. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat de consument de vragen niet duidelijk en concreet – en dus niet in voldoende mate – heeft beantwoord.

3.11 Zoals in nummer 3.8 is overwogen, volgt uit artikel 8 van de voorwaarden dat de geschillenregeling pas aan de orde is als er een meningsverschil tussen een verzekerde en de uitvoerder over de beoordeling van de uitvoerder over de slagingskans. In dit geval heeft de uitvoerder de slagingskans niet kunnen beoordelen door het ontbreken van informatie door toedoen van de consument. Met deze stand van zaken is de geschillenregeling niet aan de orde. Het inschakelen van een voorkeursadvocaat is evenmin aan de orde nu de uitvoerder de haalbaarheid niet heeft kunnen beoordelen.

3.12 Voor wat betreft de artikel 12 Sv-procedure heeft de commissie in het klachtdossier geen rechtshulpverzoek van de consument kunnen aantreffen. De consument heeft niet gesteld op welke wijze zij wel zou hebben voldaan aan haar meldings- en informatieplicht uit de voorwaarden. Dat de uitvoerder haar heeft geadviseerd over het voeren van de artikel 12 Sv-procedure blijkt evenmin uit het klachtdossier.

3.13 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, indien de consument rechtshulp wenst bij het AVG-verzoek of de artikel 12 Sv-procedure, zij de uitvoerder alsnog in voldoende mate dient te informeren en hem in de gelegenheid dient te stellen het recht op dekking en de haalbaarheid van de zaken te beoordelen en, als recht op dekking bestaat, de strategie van de te voeren procedures te kunnen bepalen. Nu een verzoek om rechtshulp voor de artikel 12 Sv-procedure ontbreekt, geldt ten aanzien hiervan dat de consument dat rechtshulpverzoek ook dient te melden bij de uitvoerder. Hierbij merkt de commissie op dat de vrijheid om op kosten van de uitvoerder zelf een advocaat te kiezen pas aan de orde is in een gerechtelijke en administratieve procedure.[2] Voor zover de consument problemen ondervindt bij het opvragen van (delen van) het dossier bij de advocaat, zou zij de uitvoerder kunnen vragen om hierin te bemiddelen aangezien het een netwerkkantoor van de uitvoerder betreft.

*Hebben medewerkers van de uitvoerder, in het bijzonder de klachtbehandelaar, de consument onheus bejegend?*

3.14 De consument heeft verder geklaagd over de wijze waarop zij door de uitvoerder, en in het bijzonder de klachtbehandelaar, is bejegend. De commissie merkt op dat zij alleen kan uitgaan van hetgeen zij op basis van het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen mondeling is besproken kan de commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu zij niet bekend is met de inhoud van die gesprekken. De commissie heeft in het klachtdossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stellingen van de consument over de wijze waarop zij is bejegend.

[2] CvB (Kifid) 2021-0042 overweging 5.18, te vinden op www.kifid.nl.

Dat de klachtbehandelaar de consument in een e-mail heeft verwezen naar een deskundige, is naar het oordeel van de commissie niet voldoende om aan te nemen dat de consument onheus is bejegend.

3.15 Verder merkt de commissie op dat zij de consument niet kan volgen in haar stelling dat er sprake is van conflicterende belangen. De consument heeft deze stelling niet van een concrete onderbouwing voorzien en de commissie constateert dat de verzekeraar zijn schaderegeling heeft vormgegeven conform artikel 4:65 lid 2 onder a Wet op het financieel toezicht (Wft). Juist om belangenconflicten te voorkomen is de rechts-bijstandverlening in handen gegeven van een juridisch zelfstandig schaderegelings-kantoor, in dit geval de uitvoerder.

*Slotsom*

3.16 De commissie concludeert dat voor de klachtenprocedure en de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst de geschillenregeling uit artikel 8 van de voorwaarden moet worden toegepast. De overige vorderingen van de consument worden afgewezen, omdat daarvoor in deze zaak geen juridische grondslag door de consument is aangevoerd en deze ook niet volgt uit wat de consument heeft gesteld en wat verder in de procedure is gebleken. Voor premierestitutie bestaat geen grond nu eerder rechtshulp aan de consument is verleend en in het kader van deze procedure (toekomstige) rechtshulp wordt gevorderd. Ook kan de commissie niet oordelen over het al dan niet aanbieden van excuses, omdat het aanbieden van excuses een gemoedstoestand veronderstelt die de commissie niet aan partijen kan opleggen. Evenmin kan de commissie een maatregel opleggen op basis van haar reglement. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat:

a) de uitvoerder binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze uitspraak aan partijen is verstuurd, de geschillenregeling van artikel 8 van de voorwaarden aan de consument aanbiedt voor de klachtenprocedure tegen de toenmalige werkgever en de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst;
b) een onafhankelijke externe deskundige zich moet uitlaten over de kans van slagen van de klachtenprocedure tegen de toenmalige werkgever en de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst;

c) als de onder b) genoemde vordering volgens de externe deskundige een redelijke kans op succes heeft, moet de uitvoerder met in achtneming van de geldende voorwaarden de consument rechtshulp bieden bij de klachtenprocedure tegen de toenmalige werkgever en de vernietiging van de vaststellingsovereenkomst;
d) het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Bijlage - Relevante artikelen uit de verzekeringsvoorwaarden**
**Voorwaarden rechtsbijstandverzekering particulier Versie 2**

"(…)

***1. U heeft een conflict***

*Wij helpen u alleen als dat verzekerd is.*

*U mag van ons verwachten dat wij u snel en goed helpen. Maar daar hebben wij uw hulp wel bij nodig. Er staan plichten beschreven in hoofdstuk 8 van de algemene voorwaarden. Daarnaast moet u het volgende doen als u vindt dat u een conflict heeft:*

- *Meld een conflict zo snel mogelijk bij ons.*
- *Geef ons alle informatie zodat wij het conflict kunnen beoordelen. Ook als u die later krijgt.*
- *Werk mee om schade te verhalen.*
- *Laat ons uw conflict behandelen. Doe niets wat ons werk moeilijker en duurder maakt.*
- *Maak alleen afspraken met de andere partij na onze toestemming.*
- *Vraag voordat u kosten maakt altijd eerst een akkoord van ons.*
- *Behandel onze medewerkers niet ongewenst. Zoals: gewelddadig, bedreigend, beledigend of intimiderend.*

*Houdt u zich niet aan deze regels? Dan heeft dat deze gevolgen:*

- *Wij helpen u niet meer.*
- *Wij stoppen de rechtsbijstand van uw conflict.*
- *Wij betalen geen kosten meer.*

(…)

***5. Wij beoordelen uw conflict***

(…)

***5.1 Hoe beoordelen wij uw conflict?***

(…)

***5.1.2 Vraag 2: Kunnen we vaststellen of er een conflict is?***

*Dat is niet altijd duidelijk. Wij vragen u daarom eerst om informatie waarmee wij kunnen beoordelen of er sprake is van een conflict en aanleiding voor juridische actie.*
*Daarvan is sprake als de informatie duidelijk maakt:*

- *Wat er precies gebeurd is of waardoor u schade heeft.*
- *Wie verantwoordelijk is voor de gebeurtenis.*
- *Hoe groot de schade of uw belang is.*

(…)

***5.1.3 Vraag 3: Is er een redelijke kans dat we bereiken wat u wilt?***

*Samen bekijken we of wij het eens kunnen worden over wat u met onze rechtsbijstandverlening wilt bereiken. Er moet een redelijke kans zijn op het behalen van het resultaat. Dat is zo als die kans meer dan 50% is. Is dat het geval? Dan verlenen we rechtsbijstand om dat te bereiken.*
*Tijdens onze rechtsbijstand toetsen we de redelijke kans steeds opnieuw. Is er geen redelijke kans meer? Dan stoppen wij de rechtsbijstand.*
(…)

***8. Geschillenregeling***

*Bent u het niet eens met onze voorgestelde juridische aanpak in onze rechtsbijstand? Of met onze juridische beoordeling van de redelijke kans als bedoeld in 5.1.3? Dan proberen we dit eerst zelf met u op te lossen.*

*Lukt dit niet? Dan is er een wettelijke regeling om u te beschermen. Dit is de geschillenregeling.*
(…)
*De geschillenregeling werkt zo:*

- *U geeft schriftelijk bij ons aan waar u het niet mee eens bent.*
- *We kiezen daarna samen een onafhankelijke externe deskundige.*
- *We stellen samen vast welke vragen we willen stellen aan de externe deskundige.*
- *Wij geven de opdracht aan de externe deskundige en wij sturen hem het dossier.*
- *Wij sturen uw mening samen met die van ons naar de onafhankelijke externe deskundige.*
- *De externe deskundige bepaalt op basis van de opdracht en het toegezonden dossier of onze voorgestelde juridische aanpak of beoordeling van de redelijke kans van slagen goed is. Hierbij gaat hij uit van wat wij samen met u hebben vastgesteld over wat u wilt bereiken.*
- *De externe deskundige neemt de behandeling niet over.*
- *Wij én u moeten ons houden aan zijn beslissing.*

(…)”