RAAD VAN TOEZICHT VERZEKERINGEN

U I T S P R A A K Nr. 2000/6 Rb

i n d e k l a c h t nr. 028.99

ingediend door:

hierna te noemen 'klager',

tegen:

hierna te noemen 'verzekeraar'.

De Raad van Toezicht Verzekeringen heeft kennis genomen van de schriftelijke klacht, alsmede van het daartegen door verzekeraar gevoerde schriftelijke verweer. De Raad heeft aanleiding gevonden, alvorens tot uitspraak over te gaan, verzekeraar in een zitting van de Raad te horen.

Voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang, is het navolgende gebleken.

Inleiding

Klager heeft bij verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. In de loop van 1996 zijn tussen klager en zijn werkgever problemen ontstaan. Klager heeft zich laten bijstaan door zijn vakorganisatie. Toen het conflict eind oktober 1997 dreigde te escaleren heeft klager zich tot verzekeraar gewend met het verzoek hem rechtsbijstand te verlenen in het conflict met de werkgever. Klager heeft verzekeraar verweten dat hem geen actieve bijstand of ondersteuning is verleend.

De klacht

Klager heeft zich bij het ontstaan van een conflict met zijn werkgever in de eerste plaats gewend tot zijn vakorganisatie om te bemiddelen. Toen de zaak na enige tijd dreigde te escaleren heeft klager zich op 28 oktober 1997 telefonisch, en daarna bij brief van 29 oktober 1997 tot verzekeraar gewend met het verzoek hem rechtsbijstand te verlenen in dat conflict. Klager had verzocht de rechtsbijstand te mogen inroepen van een bepaalde advocaat. Verzekeraar heeft klager bericht dat hij de zaak in principe niet wilde behandelen, omdat de vakorganisatie van klager daarin reeds betrokken was, maar dat hij bereid was uit coulance overwegingen de zaak van klagers vakorganisatie over te nemen. De inschakeling van een externe jurist zou niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering vallen. Klager heeft op verzoek van verzekeraar op 4 december 1997 alle hem ter beschikking staande gegevens aan verzekeraar gefaxt. De behandelende jurist van verzekeraar had klager toegezegd dat hij een en ander snel zou doornemen.

Toen klager op 16 december 1997 nog niets had vernomen, heeft hij nogmaals gebeld en om spoed verzocht. De bedoelde juridisch medewerker

van verzekeraar zegde klager toe dat hij binnen enkele dagen van zich zou laten horen. Gedurende de periode van vóór de kerst tot na nieuwjaar is het klager niet gelukt telefonisch contact met hem te krijgen. Na 6 januari 1998 raakte de zaak met klagers werkgever in een stroomversnelling. De werkgever wilde klager als gevolg van een reorganisatie op korte termijn ontslaan en deed daartoe een voorstel aan de vakorganisatie. Deze heeft dat voorstel met klager in het kort besproken en hem aangeraden het te accepteren. Het voorstel behelsde een relatief geringe afkoopsom op voorwaarde dat klager het ontslag niet zou aanvechten. Het ontbrak klager om gezondheidsredenen in die periode aan voldoende assertiviteit om alle consequenties ervan te overzien. Klager had ook geen ervaring met dergelijke situaties. Klager is van mening dat de taak van de vakorganisatie in de eerste plaats is het behartigen van de collectieve belangen van werknemers. Het behoort zeker niet tot haar taak op te treden als juridisch adviseur.
Bij beschikking van de kantonrechter van 27 februari 1998 is de arbeids-overeenkomst per 1 maart 1998 ontbonden. De in die beschikking toegekende vergoeding staat niet in verhouding tot klagers leeftijd en staat van dienst. Tot de inzending van deze klaagbrief heeft klager geen enkele actieve begeleiding of ondersteuning van verzekeraar mogen ontvangen. Op een brief van 20 maart 1998 aan verzekeraar is niet gereageerd. Eerst nadat die brief nogmaals aan de directie en de juridische afdeling van verzekeraar was gezonden, ontving klager een nietszeggend antwoord. Overigens heeft de behandelend juridisch medewerker klager daarna telefonisch medegedeeld dat er iets mis was gegaan en dat nu wel werd toegestaan dat klager zelf een advocaat zou inschakelen.

De vraag die overblijft en door een deskundige van verzekeraar had moeten worden beantwoord, is of de aan klager door de kantonrechter toegekende vergoeding in de onderhavige situatie een gangbare vergoeding is. Klager tekent hierbij aan dat hij door de ontbinding van zijn arbeidsovereenkomst in zijn carrière is geschaad en gezien zijn leeftijd geen kansen meer heeft op de arbeidsmarkt. Klager beklaagt zich over de houding van verzekeraar in deze zaak.

Het standpunt van verzekeraar

Klager heeft bij brief van 29 oktober 1997 een arbeidsconflict met zijn werkgever bij verzekeraar aangemeld. Op dat moment hield de vakorganisatie waarvan klager lid is, zich verregaand inhoudelijk met de zaak bezig. Nu klager een ander dan verzekeraar met de behartiging van zijn belangen had belast, verviel ingevolge artikel 2e van de polisvoorwaarden ieder recht op dekking onder de met klager gesloten rechtsbijstandverzekering. Verzekeraar heeft dat bij brief van 18 november 1997 aan klager medegedeeld. Uit coulance overwegingen heeft verzekeraar echter besloten om een uitzondering te maken en zich in de genoemde brief bereid verklaard om de behartiging van de belangen van klager van diens vakorganisatie over te nemen. Bij brief van 4 december 1997 heeft klager alle relevante stukken met betrekking tot het arbeidsgeschil aan verzekeraar toegezonden. Vervolgens is er op 16 december 1997 telefonisch contact geweest tussen klager en de behandelende jurist van verzekeraar. Naar aanleiding van dat onderhoud en van de brief van 4 december 1997, waarin klager had aangegeven dat het wachten was op een reactie van de werkgever, ging verzekeraar ervan uit dat eerst die reactie

(op een brief van de vakorganisatie) zou worden afgewacht. Klager zou na ontvangst daarvan weer contact met verzekeraar opnemen om de vervolgens te ondernemen actie te bespreken. Dit temeer, volgens verzekeraar, nu klager na een periode van arbeidsongeschiktheid weer werkzaamheden voor zijn werkgever verrichtte. Op 20 maart 1998 heeft klager een rappelbrief aan verzekeraar gezonden. Tot het moment van ontvangst van die brief is door klager geen contact met verzekeraar opgenomen. De behandelaar heeft naar aanleiding van de brief van 20 maart 1998 contact met klager opgenomen. Klager wilde hem echter niet van (de) nieuwe ontwikkelingen op de hoogte stellen. Niet wetend dat de kwestie inmiddels was afgerond, is aan klager bij brief van 8 april 1998 voorgesteld met de behandelend jurist contact op te nemen om de zaak weer op te pakken.

Klager heeft zich bij brief van 29 april 1998 tot de Ombudsman Schadeverzekering gewend met een klacht. Uit de correspondentie van 20 maart en 8 april 1998 blijkt, volgens verzekeraar, duidelijk dat er sprake was van miscommunicatie. Anders dan verzekeraar, verkeerde klager in de veronderstelling dat het initiatief om de zaak nader te bespreken niet van hem, doch van verzekeraar zou uitgaan. Verzekeraar acht het zeer verklaarbaar dat eerst de actie van de werkgever op de brief van de vakorganisatie zou worden afgewacht, nu verzekeraar niet als belangenbehartiger van klager bij de werkgever bekend was, de vakorganisatie het arbeidsgeschil al behandelde en er van die zijde op 14 november 1997 een brief was uitgegaan waarop de werkgever nog niet had gereageerd. Pas later, uit de brief van 29 april 1998 van klager aan de Ombudsman, werd het verzekeraar duidelijk dat het arbeidsgeschil na 6 januari 1998 in een stroomversnelling was geraakt.
Al met al betreurt verzekeraar deze gang van zaken. Enerzijds meent verzekeraar dat hij zelf meer alert had moeten reageren door klager tussen 16 december 1997 en 20 maart 1998 te benaderen; anderzijds kan verzekeraar er niet omheen dat het op de weg van klager had gelegen in januari 1998 actie te ondernemen, toen de noodzaak van rechtsbijstand zich meer nadrukkelijk aandiende. Klager had verzekeraar van die nieuwe ontwikkeling op de hoogte moeten brengen, zodat daarop ingespeeld kon worden. Door dit na te laten heeft klager verzekeraar niet in de gelegenheid gesteld om zijn belangen te behartigen.
Het is niet ongewoon dat verzekeraar in zaken als de onderhavige waarin al een andere rechtsbijstandverlener is ingeschakeld, na verloop van tijd niets meer van zijn verzekerden hoort. Verzekeraar acht dus zeer wel aannemelijk dat de door klager ingeschakelde vakorganisatie, die als deskundige in arbeidsgeschillen bekend staat, de belangen van klager tot volle tevredenheid is blijven behartigen.
Verzekeraar is van oordeel dat hij te dezen niet onjuist heeft gehandeld en dat hij niet aansprakelijk kan zijn voor de eventuele onjuiste beslissingen die klager in overleg met de vakorganisatie heeft genomen met betrekking tot het voorstel van de werkgever tot beëindiging van het dienstverband. Daarenboven rijzen de nodige vragen omtrent het bestaan van eventuele schade aan de zijde van klager. Een eventuele vordering tot schadevergoeding zou door klager tegen de vakorganisatie moeten worden ingesteld. Afgaande op het beperkte dossier waarover verzekeraar thans beschikt, is er geen
aanleiding om te veronderstellen dat de ontbindingsvergoeding op ongebruikelijke wijze tot stand is gekomen of tot een voor klager

onaanvaardbaar resultaat heeft geleid. Klager heeft ingestemd met de ontbinding van zijn arbeidsovereenkomst en met de aangeboden vergoeding. Verzekeraar ziet dan ook geen grond om ervan uit te gaan dat geen adequate rechtshulp zou zijn verleend.

Het commentaar van klager

Naar aanleiding van het verweer van verzekeraar heeft klager zijn standpunt gehandhaafd en nog het volgende aangevoerd. In zijn brief van 19 november 1997 aan verzekeraar heeft klager uiteengezet waarom het gebruikelijk is eerst de vakorganisatie te laten interveniëren, maar dat onafhankelijke en professionele juridische hulp diende te worden ingeschakeld toen bleek dat de standpunten aan het verharden waren. Verzekeraar heeft op die brief niet gereageerd.

In het telefoongesprek op 16 december 1997 met de behandelend jurist van verzekeraar is het wachten op een brief van de werkgever niet aan de orde geweest. Ook later is dat niet het geval geweest. Klager heeft eind december 1997 meerdere keren getracht hem telefonisch te bereiken. Dat is niet gelukt wegens diens afwezigheid. Verzekeraar heeft ook geen stap in de richting van de vakorganisatie ondernomen, terwijl in de brief van 18 november 1997 aan klager was medegedeeld dat verzekeraar de zaak wilde overnemen van de vakorganisatie. Klager heeft in maart 1998 maar weer eens schriftelijk contact met verzekeraar opgenomen om te vernemen wat hij tot dan toe aan de zaak had gedaan. Daarop is geen antwoord ontvangen.

Klager heeft verder nog aangevoerd dat verzekeraar weigert medewerking te verlenen aan een door de Ombudsman Schadeverzekering voorgesteld onderzoek door een onpartijdige derde/deskundige betreffende de vraag welke kansen klager zou hebben gehad bij een adequate behandeling van het arbeidsgeschil.

Het nadere standpunt van verzekeraar

Naar aanleiding van het commentaar van klager heeft verzekeraar desgevraagd nog het volgende aangevoerd. Het is verzekeraar niet bekend dat klager eind december 1997 meerdere malen heeft getracht telefonisch contact met hem op te nemen. Volgens verzekeraar lag het destijds niet op zijn weg om de vakorganisatie van klager ervan op de hoogte te stellen dat hij bereid was de zaak van klager van haar over te nemen. Klager had dat zelf moeten doen.

Verzekeraar heeft de Ombudsman Schadeverzekering bericht dat hij bereid was om te bezien of er eventueel aanleiding bestaat om klager op een of andere wijze tegemoet te komen. Met het oog daarop heeft verzekeraar klager toen om een aantal stukken verzocht, omdat de gegevens die verzekeraar van klager heeft verkregen, te beperkt zijn om op de wijze die verzekeraar voorstaat een eenduidig oordeel te vormen over het dossier. Uit de (beperkte) gegevens kan niet meer worden geconcludeerd dan dat de ontbindingsvergoeding niet onjuist of onredelijk voorkomt.

Het verdere commentaar van klager

Klager heeft nog gewezen op zijn brief van 4 december 1998 aan verzekeraar waarin hij heeft bericht dat het financiële voorstel van de werkgever namens hem door de vakorganisatie is afgewezen. Ter extra

informatie aan de behandelende jurist heeft klager daaraan toegevoegd dat daarop nog steeds geen reactie van de werkgever was gekomen. Die reactie was ook niet te verwachten, omdat - zoals in die brief is te lezen - de werkgever het in de ogen van klager op een uitputtingsslag zou laten aankomen. Deze omstandigheid is volgens klager ook de reden geweest waarom klager verzekeraar heeft gevraagd de zaak van de vakorganisatie over te nemen.

Het overleg met verzekeraar

Verzekeraar heeft de Raad medegedeeld dat - tegen de bij hem geldende regels in - het telefoongesprek met klager van 16 december 1997 niet is genoteerd en niet is bevestigd. Bij de behandeling van zaken wordt een rappelsysteem gehanteerd. Arbeidszaken zijn in de regel van korte duur en vertrouwelijk van aard. Daardoor kan het voorkomen dat het ontbreken van tussentijdse informatie niet tijdig is gesignaleerd en dat niet alle gesprekken tussen de verzekerde en de behandelaar worden vastgelegd. Verzekeraar heeft verklaard dat de ervaring in de onderhavige zaak voor hem aanleiding is geweest de interne procedure nog eens door te nemen.

Voorts heeft verzekeraar de Raad medegedeeld dat hij nog steeds bereid is aan een oplossing mede te werken. Een derde/deskundige zou gevraagd kunnen worden of het door de vakorganisatie bereikte resultaat de toets van de redelijkheid met inachtneming van het geldende arbeidsrecht kan doorstaan. Verzekeraar is bereid de kosten van een dergelijk onderzoek eenmaal voor zijn rekening te nemen. Klager is daartoe verzocht het complete ontbindingsdossier over te leggen.

Klager heeft de Raad bericht bezwaar te hebben tegen het overleggen van het ontbindingsdossier aan verzekeraar, omdat de vakorganisatie thans nog de verdere afwikkeling van het ontslag behandelt en het aan verzekeraar overleggen van het dossier de goede relatie van klager met de vakorganisatie verstoort. Klager is van mening dat verzekeraar, indien hij vanaf het begin de juridische ondersteuning had geboden waarop klager krachtens zijn polis recht had, van alle ins en outs op de hoogte zou zijn geweest. Indien de vraag of verzekeraar in gebreke is gebleven bij het verlenen van rechtshulp tijdens de situatie van dreigend ontslag positief wordt beantwoord, komt volgens klager de vraag naar het resultaat van de zonder tussenkomst van verzekeraar bereikte financiële regeling en afwikkeling niet meer aan de orde.

Het oordeel van de Raad

1. De klacht houdt in dat verzekeraar na het telefoongesprek van 16 december 1997 niet meer eigener beweging met klager contact heeft opgenomen. Verzekeraar had de behandeling van het arbeidsgeschil, toen dat rond de jaarwisseling van 1997/1998 acuut werd, van de vakorganisatie dienen over te nemen. Door dat niet te doen zou aan klager bij de ontbinding van zijn arbeidsovereenkomst een vergoeding zijn toegekend die niet in overeenstemming is met zijn leeftijd en de duur van zijn dienstverband.
2. Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de behandeling van het geschil is uitgebleven als gevolg van een miscommunicatie tussen hem en klager. Verzekeraar heeft bestreden dat er causaal verband zou bestaan tussen het niet verlenen van rechtsbijstand en de beweerde te lage vergoeding bij de ontbinding van klagers arbeidsovereenkomst.
3. In het overleg met verzekeraar is de Raad gebleken dat in strijd met interne instructies geen aantekening is gemaakt van het telefoongesprek tussen verzekeraar en klager op 16 december 1997 en dat de inhoud daarvan niet aan klager is

bevestigd. De Raad is van oordeel dat het, daargelaten of verzekeraar al dan niet op goede grond heeft mogen aannemen dat hij van klager nog nader zou vernemen, aan de hiervoor bedoelde omissie is te wijten dat onduidelijkheid bij klager is ontstaan over het moment en de wijze waarop verzekeraar de behandeling van de zaak van de vakorganisatie zou overnemen. Verzekeraar heeft, door niet te voorkomen dat een onduidelijkheid als de onderhavige ontstaat, de goede naam van het verzekeringsbedrijf geschaad. De klacht is in zoverre gegrond.
4. De Raad verbindt aan dit oordeel geen (financiële) consequenties voor verzekeraar en neemt daarbij het volgende in aanmerking. In het midden kan blijven of klager heeft getracht met verzekeraar contact op te nemen in de periode van vóór Kerstmis 1997 tot 6 januari 1998, nu uit de overgelegde stukken kan worden afgeleid dat klager nadien geen contact meer met verzekeraar heeft gezocht en verzekeraar ook niet heeft geraadpleegd over de hoogte van de door de werkgever aangeboden en door klager aanvaarde vergoeding. Klager heeft zich pas weer bij brief van 20 maart 1998 tot verzekeraar gewend op een moment waarop de (in februari 1998) gevoerde ontbindingsprocedure al had geleid tot een beschikking van de kantonrechter en zonder verzekeraar van die beschikking op de hoogte te stellen.
5. Nu ook voorts uit de stukken niet valt af te leiden dat verzekeraar jegens klager na 20 maart 1998 een onverdedigbaar standpunt heeft ingenomen, dient de klacht voor het overige ongegrond te worden verklaard.

De beslissing
De Raad verklaart de klacht gegrond voor zover verzekeraar heeft nagelaten de inhoud van het met klager op 16 december 1997 gevoerde telefoongesprek te bevestigen. De Raad verbindt aan de gegrondverklaring geen financiële consequenties voor verzekeraar. Voor het overige verklaart de Raad de klacht ongegrond.

Aldus is beslist op 10 januari 2000 door Mr. D.H. Beukenhorst, Drs. C.W.L. de Bouter, Mr. E.M. Dil-Stork, Mr. M.M. Mendel en Mr. W.R. Veldhuyzen, leden van de Raad, in tegenwoordigheid van Mr. C.A.M. Splinter, secretaris.

De Voorzitter:

(Mr. M.M.Mendel)

De Secretaris:

(Mr. C.A.M. Splinter)