Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0327
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. C.E. Polak, mr. G.R.B. van Peursem, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 mei 2019
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 9 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage(n)	: Relevante bepalingen uit de voorwaarden Relevante correspondentie

Samenvatting

De consument klaagt over de rechtshulp die de uitvoerder in 2009 heeft verleend in een geschil met haar (toenmalige) werkgever en het bindend advies dat in het kader van de geschillenregeling in 2018-2019 is uitgebracht. Het oordeel van de commissie is dat het klachtonderdeel dat ziet op tekortkomingen bij de uitvoering van de rechtshulp in 2009 op grond van artikel 3:310 BW is verjaard. Ten aanzien van de klacht over het bindend advies in het kader van de geschillenregeling oordeelt de commissie dat gelet op de herhaalde verzoeken van de uitvoerder het op de weg van de consument lag om het volledige dossier aan de uitvoerder te verstrekken. De uitvoerder mocht die verzoeken doen en omdat de consument hieraan niet heeft voldaan, komt dit voor haar eigen rekening en risico. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder en de verzekeraar; 4) de repliek van de consument; 5) de verklaring van de consument met betrekking tot de bindendheid; 6) de dupliek van de uitvoerder en de verzekeraar en 7) de laatste reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2020 en zijn aldaar verschenen.

De consument heeft na de zitting twee e-mails aan Kifid gezonden. Deze e-mails zijn niet aan het procesdossier toegevoegd omdat het debat tussen partijen was afgesloten.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar met ingangsdatum 1 juli 2007 en een kostenmaximum voor externe kosten van € 30.000,- per gemelde gebeurtenis. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering aan de uitvoerder uitbesteed.

2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn onder andere van toepassing de voorwaarden PRB-a 2006 (hierna: de voorwaarden). De voor dit geschil relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Tussen de consument en haar werkgever (hierna: werkgever) is een geschil ontstaan over haar beoordeling 2008/2009. Daarom heeft de consument op 16 januari 2009 een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument in behandeling genomen en een jurist van de uitvoerder (hierna: de jurist) heeft de consument rechtshulp verleend bij dit geschil.

2.4 Op 27 januari 2009 heeft de consument een gesprek met haar werkgever gehad en heeft zij de jurist per e-mail geïnformeerd over het verloop van het gesprek en de afspraken die de consument en haar werkgever hadden gemaakt. Op dezelfde dag heeft de jurist de consument gevraagd om haar het aanstellingsbesluit toe te sturen zodat zij kon nagaan of de gemaakte afspraken en de rechtspositie van de consument goed waren verwoord. De relevante correspondentie is in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.5 Omdat de jurist het aanstellingsbesluit niet van de consument had ontvangen, heeft de jurist in haar e-mails van 5 maart 2009 en 19 mei 2009 naar de stand van zaken geïnformeerd. Zij heeft gevraagd of de consument inmiddels van de werkgever formele stukken had ontvangen en ook het aanstellingsbesluit dat zij juridisch zou toetsen. De jurist heeft de consument geattendeerd op de bezwaartermijnen van zes weken uit de Algemene Wet Bestuursrecht.

2.6 In haar e-mail van 20 mei 2009 heeft de consument aan de jurist geschreven dat het gesprek met de werkgever niet goed was verlopen en dat de werkgever zich niet hield aan de eerder gemaakte afspraken. Hierna hebben de consument en de jurist over en weer via de e-mail overleg over de situatie. De relevante correspondentie is in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.7 Op 4 juni 2009 heeft de jurist in haar e-mail aan de consument geschreven dat de consument, ter voorkoming van een negatieve sfeer, op dat moment beter niet tegenover de werkgever kon beginnen over het doorstroomproject voor allochtonen (hierna: doorstroomproject). In de bijlage van deze uitspraak is de relevante correspondentie opgenomen.

2.8 Op 25 november 2009 heeft de consument samen met de jurist een gesprek met haar werkgever gevoerd. Daarna heeft de consument zelf verder met de werkgever gecorrespondeerd. De consument en de jurist hebben verder per e-mail over de situatie met de werkgever gecommuniceerd.

2.9 Vervolgens heeft de consument de jurist in haar e-mail van 22 juni 2010 geschreven dat haar belangen naar tevredenheid door een jurist van de vakbond worden behartigd en dat haar dossiers bij de uitvoerder gesloten mogen worden. Hierna zijn de dossiers van de consument bij de uitvoerder gesloten. De correspondentie is in de bijlage van deze uitspraak opgenomen.

2.10 Op 4 maart 2013 werd de consument door de werkgever in kennis gesteld van het voornemen om haar te ontslaan. In april 2014 heeft de consument opnieuw een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan. Hoewel de consument door een jurist van de vakbond werd bijgestaan, heeft zij de uitvoerder verzocht om haar op de achtergrond te adviseren.

2.11 Nadat de jurist van de vakbond zijn werkzaamheden voor de consument had beëindigd, heeft de uitvoerder op verzoek van de consument de behandeling van de ontslagzaak overgenomen. De uitvoerder heeft de zaak uitbesteed aan de voorkeursadvocaat van de consument.

2.12 Uiteindelijk heeft de consument zonder succes een procedure bij de Centrale Raad van Beroep gevoerd en een herzieningsverzoek ingediend. Vervolgens heeft de consument de uitvoerder verzocht om een civiele procedure tegen haar werkgever te starten op grond van een onrechtmatige daad.

2.13 De uitvoerder heeft in zijn brief van 2 maart 2018 het verzoek van de consument om een civiele procedure op te starten afgewezen, omdat een dergelijke procedure geen kans van slagen zou hebben. Op dezelfde dag heeft de consument de uitvoerder per e-mail laten weten dat zij zich niet kan verenigen met het standpunt van de uitvoerder. Zij heeft een beroep op de geschillenregeling gedaan. Hierna hebben partijen over de geschillenregeling gecorrespondeerd.

2.14 In haar e-mail van 28 augustus 2018 heeft de consument aan de uitvoerder meegedeeld welke advocaat (hierna: de advocaat) zij voor de second opinion wenst in te schakelen en welke vragen aan de advocaat moeten worden voorgelegd. De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 29 augustus 2018 aangegeven dat hij akkoord is met de in te schakelen advocaat en met de aan hem voor te leggen vragen. Partijen hebben vanaf 29 augustus 2018 gecorrespondeerd over het verstrekken van het volledige dossier door de consument voor de uitvoering van de geschillenregeling.

2.15 De uitvoerder heeft de consument verschillende keren per e-mail verzocht om haar volledige dossier aan hem te verstrekken. De consument is niet aan zijn verzoek tegemoet gekomen. Ook na de e-mail van de uitvoerder aan de consument van 24 oktober 2018 (zie bijlage van deze uitspraak) heeft de consument het volledige dossier niet aan de uitvoerder verstrekt. Per e-mail hebben partijen veelvuldig over de verstrekking van het volledige dossier gediscussieerd. Uiteindelijk heeft de uitvoerder in zijn e-mail van 18 december 2018 opdracht aan de advocaat gegeven voor het uitbrengen van het bindend advies in het kader van de geschillenregeling op basis van de stukken die in zijn bezit zijn. Een kopie van die e-mail heeft de uitvoerder aan de consument gestuurd.

2.16 Onmiddellijk nadat de uitvoerder de opdracht aan de advocaat had verstrekt, heeft de consument per e-mail voorgesteld dat zij het volledige dossier direct aan de advocaat stuurt. De uitvoerder en de consument hebben hierna per e-mail gediscussieerd over het verstrekken van het volledige dossier aan de advocaat. De uitvoerder vond dat de stukken in een eerder stadium aan hem verstrekt hadden moeten worden en hij heeft bezwaar gemaakt tegen de verstrekking van het volledige dossier van de consument aan de advocaat. Dit staat in de e-mail van de uitvoerder aan de consument van 27 december 2018 die in de bijlage van deze uitspraak is opgenomen. De consument heeft vervolgens in haar e-mail van 8 januari 2019 gesteld dat de vragen die in het kader van de geschillenregeling aan de advocaat zouden worden voorgelegd niet de juiste vragen zijn omdat de uitvoerder de advocaat heeft beperkt in de uitvoering van de geschillenregeling. Hierna heeft de consument per e-mail met het klachtenbureau van uitvoerder gecorrespondeerd over haar bezwaren ten aanzien van de vragen en de verstrekking van het volledige dossier aan de uitvoerder.

2.17 Vervolgens heeft de consument op 16 januari 2019 en 20 januari 2019 e-mails aan de uitvoerder gestuurd met kopie aan de advocaat over haar geschil met haar werkgever.

2.18 Op 28 januari 2019 heeft de advocaat een bindend advies uitgebracht op basis van de stukken die in het bezit waren van de uitvoerder. De advocaat heeft in zijn bindend advies geconcludeerd dat de civiele procedure tegen de werkgever geen kans van slagen heeft.

2.19 Daarna heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder. Omdat partijen er onderling niet uitkwamen, heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.20 De consument vindt dat de jurist in 2009 een beroepsfout heeft gemaakt door een adviserende (passieve) houding aan te nemen toen de consument in januari 2009 bijstand zocht in haar geschil met haar werkgever over een beoordelingskwestie ontstaan in 2008. De jurist heeft in 2009 verzuimd als haar gemachtigde/belangenbehartiger op te treden in het geschil met de werkgever en de in januari 2009 gemaakte afspraken over de toelating tot (de opleiding tot) het strategisch niveau schriftelijk vast te leggen. Ook had de jurist de consument niet mogen adviseren in de gesprekken met de werkgever niet aan de orde te stellen dat zij zich vanwege haar afkomst en geslacht gediscrimineerd voelde en dat er spanningen zijn ontstaan door het doorstroomproject van de werkgever. Zie de e-mail van 4 juni 2009 van de jurist aan de consument in de bijlage van deze uitspraak. Als de in de ogen van de consument gemaakte afspraken destijds deugdelijk waren vastgelegd en de consument het doorstroomproject wel met de werkgever had besproken, zou zij haar werkgever hebben kunnen houden aan de gemaakte afspraken en had zij zelf niet met de werkgever over deze punten hoeven te corresponderen. Dit had dan uiteindelijk niet geleid tot haar ontslag in 2014. Door de discriminatie en de spanningen met betrekking tot het door-stroomproject niet te benoemen, kon de consument later in de procedures ook niet aantonen dat dit in 2009 speelde. Dat er uiteindelijk geen redelijke kans was om de werkgever met een civiele procedure tot schadevergoeding op grond van een onrechtmatige daad aan te spreken, is het gevolg van het handelen en/of nalaten van de jurist van de uitvoerder. Dat de ontslagzaak verband houdt met het geschil over de beoordeling in 2009, blijkt ook uit het standpunt van de uitvoerder dat er sprake is van één gebeurtenis en één kostenmaximum.

2.21 Daarnaast klaagt de consument over het bindend advies dat de advocaat ter uitvoering van de geschillenregeling veel later heeft uitgebracht. Dit bindend advies is volgens de consument niet gebaseerd op het volledige dossier. Dit komt volgens de consument doordat de uitvoerder de consument niet in de gelegenheid heeft gesteld het volledige dossier aan de advocaat over te leggen. Hierdoor was de advocaat beperkt in zijn beoordeling. Omdat de vragen in het kader van het bindend advies van de advocaat zijn geformuleerd voordat de advocaat over alle stukken kon beschikken, heeft dit geresulteerd in een beperkte beoordeling en zijn de gestelde vragen in die zin onjuist.

2.22 De consument vindt artikel 7 van de voorwaarden, dat over de geschillenregeling gaat, ook onredelijk bezwarend.

Zeker in combinatie met de bepaling dat de uitvoerder niet aansprakelijk is voor schade door of in verband met de belangenbehartiging door ingeschakelde voorkeursadvocaten of experts (artikel 3.4 lid 3 van de voorwaarden) en het kostenmaximum. De consument heeft geen zeggenschap gehad over de voorwaarden en de schade is juist veroorzaakt door de uitvoerder in 2009.

2.23 De schade van de consument door het optreden van de uitvoerder bestaat uit onder meer het tegenhouden van de toelating tot (de opleiding tot) het strategisch niveau door de werkgever vanaf maart 2009, de herhalende benadeling in haar rechtspositie tussen 2009-2014, het ontslag in 2014 en overige schade, zoals onder meer inkomensverlies, gemiste pensioenopbouw, beschadiging van haar goede naam en reputatie, het niet ontvangen van een ontslagvergoeding. De consument vordert daarom een bedrag van € 750.000,- of een nader door de commissie vast te stellen bedrag van zowel de uitvoerder en de verzekeraar. De consument maakt aanspraak op de wettelijke rente over dit bedrag.

Het verweer

2.24 De uitvoerder en de verzekeraar weerspreken de stellingen van de consument gemotiveerd. Daarnaast voeren zij aan dat het klachtonderdeel dat ziet op de tekortkomingen bij de uitvoering van de rechtshulp in 2009 is verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).

3. De beoordeling

3.1 De klacht van de consument bestaat uit drie klachtonderdelen. Het eerste klachtonderdeel gaat over de rechtshulp die de uitvoerder in 2009 heeft verleend. Het tweede klacht-onderdeel ziet op het bindend advies dat de advocaat in 2019 heeft gegeven ter uitvoering van de geschillenregeling. Het derde klachtonderdeel ziet op de onredelijk bezwarendheid van de artikelen 3.4 lid 3, 7 en het kostenmaximum. De commissie zal deze drie klachtonderdelen achtereenvolgens behandelen.

Rechtshulp in 2009

3.2 De consument klaagt erover dat de rechtshulp die de uitvoerder haar in 2009 heeft verleend, ondeugdelijk was. De consument stelt dat zij als gevolg hiervan schade heeft geleden en zij vordert het schadebedrag van de verzekeraar en de uitvoerder met de wettelijke rente daarover.

3.3 De commissie zal eerst het beroep van de uitvoerder en de verzekeraar op verjaring beoordelen. Als dat verweer slaagt, komt de commissie namelijk niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van dit deel van de klacht.

3.4 In artikel 3:310 BW staat dat een rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgend op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon zo worden opgevat dat het gaat om een daadwerkelijke bekendheid, zodat het enkele vermoeden van het bestaan van schade niet volstaat. De verjaringstermijn van artikel 3:310 lid 1 BW begint pas te lopen op de dag na die waarop de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen. De verjaringstermijn gaat pas lopen als de benadeelde voldoende zekerheid heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon.[1].

3.5 Vast staat dat de consument in maart 2009, maar in ieder geval op 20 mei 2009 (zie bijlage bij deze uitspraak), kennis heeft genomen van de weigering van de werkgever om de consument toe te laten tot (de opleiding tot) het strategisch niveau. Het was de consument op dat moment duidelijk dat haar werkgever zich niet hield aan de afspraken die volgens de consument in januari 2009 waren gemaakt en dat haar werkgever die niet nakwam. Op dat moment had het de consument ook duidelijk moeten zijn dat de jurist in de optiek van de consument haar belangen niet goed had behartigd. De jurist had immers volgens de consument verzuimd er in januari 2009 op aan te dringen dat de afspraken met de werkgever schriftelijk werden vastgelegd, waardoor de consument later niet kon bewijzen dat zij de door haar gestelde afspraken met de werkgever had gemaakt. Het was de consument toen ook duidelijk dat zij daardoor schade leed, namelijk dat zij in strijd met de volgens haar gemaakte afspraak in januari 2009 van de werkgever geen opleiding mocht volgen tot het strategisch niveau met de mogelijke negatieve gevolgen voor haar loopbaan. Althans is er in de beoordeling van de commissie sprake van een voortdurend adviestraject van de juriste van de uitvoerder over een beoordelingskwestie tot aan 22 juni 2010, wanneer de consument zich inmiddels tot de vakbond heeft gewend voor verdere bijstand en zij de juriste verzoekt het dossier te sluiten.

3.6 De consument had de verzekeraar en de uitvoerder zodoende al in maart of mei 2009, althans in juni 2010 op de tekortkoming in de uitvoering van de rechtsbijstand kunnen aanspreken. Toen al was zij daadwerkelijk in staat een rechtsvordering tot vergoeding van de door haar geleden schade tegen hen in te stellen. De verjaring van deze rechtsvordering tegen de verzekeraar en de uitvoerder is daarom op zijn laatst op 20 mei 2009 althans op 22 juni 2010 gaan lopen. Omdat de consument de verjaring niet heeft gestuit, is de verjaringstermijn van vijf jaar in ieder geval op 20 mei 2014, althans op 22 juni 2015 verstreken.

[1] *Zie HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR: 2017:552*

3.7 Ook de vordering over het in de ogen van de consument ondeugdelijke advies van de jurist in de mail van 4 juni 2009, om gevoelige onderwerpen niet ter sprake te brengen, is verjaard. Op 4 maart 2013 was de consument bekend met het voornemen van haar werkgever om haar te ontslaan. Het was de consument op dat moment in ieder geval duidelijk dat het opvolgen van het advies van de jurist niet had geleid tot het door haar gewenste resultaat. De verjaringstermijn ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding vanwege het naar de stelling van de consument ondeugdelijke advies is in ieder geval op 4 maart 2013 gaan lopen en omdat de consument de verjaringstermijn niet heeft gestuit, op 4 maart 2018 verstreken.

3.8 Aan dit oordeel van de commissie doet niet af de stelling van de consument dat zij pas na het standpunt van de uitvoerder over de haalbaarheid van de civiele procedure op 2 maart 2018 bekend was met de aansprakelijke partij en haar schade. Onbekendheid met of onzekerheid over de juridische beoordeling van de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, staan niet aan aanvang van de verjarings-termijn van art. 3:310 lid 1 BW in de weg.[2]

3.9 De commissie komt niet toe aan de inhoudelijke beoordeling van dit deel van de klacht omdat de vordering die daarop is gebaseerd, is verjaard.

3.10 Ten overvloede merkt zij op dat uit de stukken in het dossier kan worden opgemaakt dat de jurist op 27 januari 2009 de consument om stukken heeft gevraagd om te kunnen controleren of de afspraken met de werkgever goed waren vastgelegd (zie overweging 2.4). Ook heeft de jurist in haar e-mails van 5 maart 2009 en 19 mei 2009 geïnformeerd naar de stand van zaken en gevraagd naar de formele stukken en het aanstellingsbesluit zodat deze juridisch getoetst konden worden (zie overweging 2.5) Dit wijst erop dat de jurist zich wel degelijk heeft ingespannen om de afspraken tussen de consument en de werkgever op papier te krijgen. Verder lijken het advies van de jurist om bepaalde onderwerpen in dat stadium niet ter sprake te brengen en de jurist nog niet bij de werkgever in beeld te brengen, overigens ook in lijn met de wens van de consument om met de werkgever tot een oplossing te komen, zie hiervoor de e-mail van 4 juni 2009 van de consument aan de jurist in de bijlage van deze uitspraak. Dus ook inhoudelijk zou de klacht van de consument op deze punten niet zijn gehonoreerd.

Uitvoering van de geschillenregeling in 2018-2019

3.11 De uitvoerder betwist dat zij in de uitvoering van de geschillenregeling tekort is geschoten.

[2] *HR 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603.*

Onder verwijzing naar de correspondentie die met de consument is gevoerd, stelt de uitvoerder dat hij de consument alle gelegenheid heeft gegeven om het volledige dossier over te leggen en dat de consument daar geen gebruik van heeft gemaakt.

3.12 De commissie oordeelt dat de consument tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder onvoldoende bewijs heeft geleverd dat de uitvoerder in de uitvoering van de geschillenregeling is tekortgeschoten. Uit de stukken maakt de commissie op dat de uitvoerder al vanaf augustus 2018 de consument diverse keren heeft verzocht haar volledige dossier te verstrekken voor de uitvoering van de geschillenregeling en dat hij, ondanks toezeggingen van de consument, dit niet heeft ontvangen. Het verwijt van de consument dat de uitvoerder haar niet in de gelegenheid heeft gesteld om het volledige dossier te verstrekken, is daarom niet terecht.

3.13 Uit het klachtdossier maakt de commissie op dat de consument uiteindelijk wel bereid was om het volledige dossier te verstrekken aan de advocaat die het bindend advies zou uitbrengen maar niet aan de uitvoerder. Hiermee hoefde de uitvoerder niet in te stemmen. In artikel 7.2.3 van de voorwaarden staat dat het bindend advies wordt uitgebracht op basis van stukken die bij beide partijen bekend zijn. Gelet op de herhaalde verzoeken van de uitvoerder om het volledige dossier aan hem te verstrekken, is de commissie van oordeel dat het op de weg van de consument had gelegen om het volledige dossier aan de uitvoerder te verstrekken. Omdat zij dit niet heeft gedaan komt dit voor haar eigen rekening en risico.

3.14 Dat de uitvoerder de advocaat daarom ten onrechte beperkt heeft in de uitvoering van de geschillenregeling, kan de commissie niet volgen. De uitvoerder heeft de consument meerdere malen verzocht om het volledige dossier aan hem te verstrekken zodat de beoordeling in het kader van de geschillenregeling kan plaatsvinden op basis van het volledige dossier en niet alleen de stukken die in het bezit zijn van de uitvoerder. Van enige onterechte beperking is geen sprake. Het standpunt dat de vragen niet juist zijn vanwege de beperking, kan de commissie daarom ook niet volgen en bovendien hadden partijen op 29 augustus 2018 (zie overweging 2.14) hierover al overeenstemming bereikt.

Onredelijk bezwarende bedingen

3.15 De consument heeft nog gesteld dat de bepaling over de geschillenregeling onredelijk bezwarend is en dat deze bepaling in combinatie met de bepaling dat de uitvoerder niet aansprakelijk is voor schade door of in verband met de belangenbehartiging door ingeschakelde voorkeur advocaten of experts (artikel 3.4 lid 3 van de voorwaarden) en het kostenmaximum eveneens onredelijk bezwarend voor haar zijn.

3.16 De commissie begrijpt hieruit dat dat de genoemde bepalingen uit de voorwaarden volgens de consument oneerlijke bedingen zijn.

Of een bepaling onduidelijk is en vervolgens op grond van de Richtlijn oneerlijke bedingen (93/13/EEG) oneerlijk is, is steeds afhankelijk van de exacte inhoud van de specifieke bepaling. Naar het oordeel van de commissie heeft de verzekeraar met de bepalingen een objectieve, duidelijke en concrete maatstaf geformuleerd. Niet is gebleken dat er sprake is van onduidelijke laat staan onbegrijpelijke bepalingen, toetsing aan de Richtlijn en afdeling 6.5.3 BW is daarom niet aan de orde. Overigens merkt de commissie op dat zowel de uitvoerder als de verzekeraar in de klachtprocedure bij Kifid geen beroep hebben gedaan op artikel 3.4 lid 3 van de voorwaarden. Wat betreft de geschillenregeling merkt de commissie op dat deze bepaling is gebaseerd op artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft). In dat artikel is bepaald dat een rechtsbijstandverzekeraar een scheidsrechterlijke procedure of een andere procedure die met een scheidsrechterlijke procedure vergelijkbare garanties inzake objectiviteit biedt, in de verzekeringsvoorwaarden moet opnemen.

3.17 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de uitvoerder en de verzekeraar een beroep op verjaring hebben mogen doen en voor het overige niet is gebleken dat er fouten zijn gemaakt. De commissie wijst de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden
Algemene voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor Particulieren PRB-a 2006

"(…)

3.4 Opdracht aan advocaten of experts

(…)

2. Indien een advocaat of expert is ingeschakeld, bent u verplicht om, al dan niet via de advocaat of expert, de Stichting op de hoogte te houden van de voortgang. De advocaat dient met de Stichting te overleggen over door hem te nemen maatregelen, zoals bijvoorbeeld het aanwenden van rechtsmiddelen en het leggen van beslag.

3. De Stichting is niet aansprakelijk voor schade door of in verband met de belangenbehartiging door ingeschakelde voorkeur advocaten of experts.

(…)

7. Geschillen en klachten

(…)

Geschillen over de behandeling door de Stichting en de netwerk advocaat

1. *Bij de behandeling van uw juridisch probleem door de Stichting of de netwerk advocaat, kan de situatie ontstaan dat u uiteindelijk met de Stichting of de netwerk advocaat van mening verschilt over de juridische stappen die genomen moeten worden of over de vraag of het door u beoogde resultaat met redelijke kans van slagen bereikt kan worden. Indien het niet mogelijk is dit meningsverschil in overleg met u op te lossen, kunt u binnen zes maanden ná de mededeling van het standpunt van de Stichting of de netwerk advocaat een beroep doen op de geschillenregeling.*
2. *De geschillenregeling houdt in dat het ontstane meningsverschil aan een bindend adviseur voorgelegd wordt.*
3. *Indien u en de Stichting het eens zijn over de te benoemen bindend adviseur, dan zendt de Stichting de aan beide partijen bekende stukken aan de bindend adviseur, die op basis daarvan een standpunt bepaalt en dit schriftelijk en gemotiveerd aan u en de Stichting toelicht.*

   De beslissing van de bindend adviseur is binden voor zowel u als de Stichting. De kosten van de bindend adviseur komen voor rekening van de Stichting.
4. *Deelt de bindend adviseur geheel of in hoofdlijnen de mening van de Stichting, dan zal het door u gemelde probleem met in achtneming van het rapport van de bindend adviseur door de Stichting worden afgewikkeld. Blijft u niettemin bij uw oorspronkelijke mening, dan kunt u het gemelde probleem volgens uw eigen visie en voor uw eigen rekening voortzetten. De Stichting stuurt u dan de stukken met betrekking tot uw juridisch probleem toe. Bereikt u uiteindelijk het door u beoogde resultaat, dan zal de Stichting aan u achteraf alsnog de verzekerde kosten van rechtsbijstand vergoeden, tot ten hoogste het in het polisblad vermelde maximum.*

   (…)"

Bijlage - Relevante correspondentie

Relevante correspondentie in 2009/2010

- De consument heeft op 27 januari 2009 om 15:37:55 uur een e-mail naar de jurist gestuurd. Daarin staat onder meer:
  "(…)
  Vandaag het gesprek gehad, is goed gegaan. De [naam leiding] heeft gezegd dat ze alle vertrouwen hebben in mijn kwaliteiten, dat daar geen twijfel aan is.
  (…)
  Ik ga dus 1 jaar naar [naam afdeling] met als afspraak: een potentieel analyse en talentenonderzoek, indien positief resultaat dan naar de [naam opleiding tot het strategisch niveau] of naar andere opleiding wat past bij mijn persoonlijke ontwikkeling in de lijn.
  (…)
  Al deze afspraken komen op papier te staan, zo afgesproken met [naam leiding].

  Al met al ben ik tevreden. We zijn nog niet klaar met de bedenkingen van mijn beoordeling, dit proces loopt nog. we hebben het hier niet over gehad. Hierover krijg ik nog bericht, dan laat ik het je weten.
  (…)"

- In de e-mail van 27 januari 2009 om 19.10 uur heeft de jurist aan de consument geschreven:
  "(…)
  Ik ben blij te horen dat u een goed gesprek heeft gehad en vooral dat er vertrouwen in uw kwaliteiten is. Als u tussentijds vragen heeft dan hoor ik dat graag van u. Anders zie ik op termijn graag uw nieuwe aanstellingsbesluit tegemoet zodat ik voor u kan kijken of alle afspraken en uw rechtspositie goed zijn verwoord.
  (…)"

- In de e-mail van 27 januari 2009 om 20:53:09 uur heeft de consument aan de jurist geschreven:
  "(…)
  akkoord, ik hou je op de hoogte, zodra ik mijn besluit heb, stuur ik een kopie naar je. indien er ontwikkelingen zijn mbt mijn beoordeling, ben jij de eerste die het hoort.
  (…)"

- In haar e-mail van 20 mei 2009 om 19:44:20 uur heeft de consument aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
Het een en ander loopt niet zoals afgesproken en ik heb nog steeds geen terugkoppeling gehad op mijn beoordeling.
(…)
Ik had ondertussen een assesment gehad in [naam HR-adviesbureau], waarbij ik zeer goed scoorde en uitkwam op zelfs het niveau van strategisch leidinggeven (werd aangemerkt als high potential, de psycholooog was erg onder de indruk)….De afspraak met de [naam leiding] was dat ik voor een jaar naar [naam afdeling] ging, assesment ging doen, en in september opleiding mag gaan volgen afhankelijk van het advies van [naam HR-adviesbureau]. Mijn voorkeur ging uit naar de [naam opleiding tot het strategisch niveau].

Welke opleiding het beste zou passen, daar zouden we het dan nog over hebben. Nu scoorde ik goed (wat men volgens mij niet had verwacht).
(…)
Ik kreeg afgelopen week woensdag te horen dat ze nu nog niet willen investeren in mij. Na een jaar [naam afdeling] als [functie] weer terug de lijn in, daarna willen ze pas verder kijken. Dit is niet volgens de afspraak. Ze willen zelfs voor de jaar daarna (2010) geen ontwikkelingsafspraken maken met mij.
(…)"

- De jurist heeft op 26 mei 2009 per e-mail aan de consument geschreven:

"(…)
Mijn basisadvies is in ieder geval: ga niet inhoudelijk in discussie, ga u niet verdedigen, zeg vooral het vertrouwen niet op, benoem de situatie niet als een verstoorde verhouding of een conflict maar probeer in te haken waar vorige keer beloftes zijn gedaan ten aanzien van scholing e.d. Ik zie alle signalen van uw werkgever om tot een beëindiging met u te komen. Het is aan u om uw werkgever op andere gedachten te brengen maar dat zal niet lukken met een strijdbare c.q. aanvallende houding. Of u dit wil is aan u, maar helaas zie ik het in deze situatie op termijn nagegnoeg altijd fout gaan als de strijd (te hard) wordt aangegaan.
(…)"

- In de e-mail van 4 juni 2009 heeft de jurist aan de consument geschreven:

"(…)
Ik zou in dit stadium niet beginnen over het door jou genoemde experiment. Als dat al zo is, dan raak je een gevoelige snaar en zit je weer in de negatieve sfeer. Met dreigen bereik je zeer waarschijnlijk niet jouw doel.

Ze weten zelf al dat de dreiging van het procederen tegen de beoordeling er is en blijkbaar, gelet op het feit dat de korpschef er weer over begon, ligt dat nogal erg gevoelig. Ben je dus bewust dat je een positieve insteek kunt kiezen omdat jouw "dwang" in de vorm van de beoordeling er nog steeds is.

Als ultimum remedium kan ik nog contact opnemen met [leidinggevende bij werkgever] en de situatie (juridisch) schetsen. Daarbij kan ik in aanvulling op het procederen tegen de beoordeling nog dreigen met een procedure tegen de tewerkstelling op jouw huidige werkplek. Je hebt hier voor zover ik weet, nog steeds geen nieuw besluit over ontvangen. tegen feitelijk handelen, in dit geval het op een andere plek c.q. in een andere functie laten werken is een feitelijke handeling waartegen je bezwaar kunt maken (zo voorkom je dat een werkgever maar iets kan doen en door geen besluit te nemen er mee wegkomt).

Ik schets je dit om te laten weten dat ik nog wat pressie achter de hand heb, maar zoals ik in ons telefonisch onderhoud al aangaf moet dit echt als uiterste middel ingezet worden. Als jouw eigen inspanningen echter niet het gewenste resultaat opleveren, dan kan mogelijk pressie vanuit een advocaat helpen.

Ik wens je in ieder geval heel veel sterkte en energie toe en probeer jouw positieve benadering nog even vol te houden.
(…)"

- Op 4 juni 2009 heeft de consument aan de jurist geschreven:

"(…)
ik heb tijdens het gesprek aangegeven dat ik ook niet wil procederen, maar ook niet wil dat een dergelijke beoordeling in mijn PD gaat. Ik heb aangegeven dat ik hoop dat we als volwassenen zaken kunnen uitpraten en mogelijk tot een oplossing kunnen komen.
(…)"

- Op 19 juni 2009 heeft de consument aan de jurist geschreven:

"(…)
Termijn van aanstellingsbesluit was allang geleden verlopen, dat heeft dus geen zin. Dat ben ik ook niet van plan om aan te vechten. Ik mag na een jaar terug naar een basisteam als [functie],dat is de afspraak. Dit moet ik nog op papier laten zetten.

Verder ga ik in gesprek met de persoon, die beoordeling op heeft gemaakt.
(…)"

- In haar e-mail van 20 oktober 2009 heeft de consument aan de jurist van de uitvoerder geschreven:

"(…)

- *het is een goede keuze om niets op te nemen met betrekking tot het mislukte project [naam project]. Je hebt helemaal gelijk. Kan inderdaad in mijn nadeel werken*

(…)"

- In de e-mail van de consument aan de jurist van 24 november 2009 stond voor zover relevant:

"(…) Indien mijn beoordeling wordt vastgesteld, zal ik naast de zaak aanvechten via de rechter, een klacht indienen wegens discriminatie en/of aangifte tegen personen die zich hieraan schuldig hebben gemaakt. Ik voel me namelijk gediscrimineerd naar aanleiding van zaken die er gespeeld hebben.

(…)"

- Op 24 november 2009 heeft de jurist per e-mail aan de consument geschreven:

"(…)

ik spreek je dan ook even over jouw voornemen om een klacht tegen discriminatie in te dienen. Graag zou ik dan weten waarop je dit wilt baseren. Uiteraard is het jouw goed recht om dit te doen en blijft het jouw keuze (ik adviseer slechts) maar ik wil je er wel alvast op wijzen dat een dergelijke klacht - ook al zou je gelijk krijgen - de verhoudingen vaak (nog verder) verstoren. Dit zal zijn doorwerking weer hebben op jouw carrière. Ik wil je dit ten zeerste in overweging geven.

(…)"

- In haar e-mail van 16 februari 2010 heeft de consument aan de jurist geschreven:

"(…)

ik begrijp je zorgen volkomen. Ik steek er toch anders in. Ik verwacht niet, dat deze beoordeling wordt vastgesteld, zelfs niet eens 'voorlopig vastgesteld'.

(…)

Ook al gaat dit ten koste van mijn loopbaan, ik ga me emotioneel niet afhankelijk maken van mensen of situaties. Dan maar een andere werkplek inderdaad. Dat is beter.

(…)"

- Op 16 februari 2010 heeft de jurist heeft aan de consument geschreven:

"(…)

Uitermate vervelend om te vernemen dat, zoals je zelf stelt, de geschiedenis zich herhaalt. Eerlijkheid gebied mij dat ik vrees dat je door jouw wijze van handelen jezelf in deze situatie hebt gebracht. Daarmee zeg ik absoluut niet dat het correct is wat er is gebeurd. Ik begrijp jouw reactie, zeker gezien het voortraject, maar nu lijkt het een averechts effect te hebben.

Van goed functioneren wordt het nu een vervelende kwestie met mogelijk opnieuw procederen en verlies aan toekomstperspectief ten aanzien van jouw loopbaan.
(…)"

- In haar e-mail van 22 juni 2010 heeft de consument aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
1) ontwikkelingstraject wordt doorgezet, ik heb 21 september een loopbaangesprek waarbij ik mijn POP ga bespreken. De vraag is of ze hiermee akkoord gaan, maar ik mag aangeven wat ik wil gaan ontwikkelen en welke koers ik wil varen. Verder ben ik bezig om buiten [naam werkgever] te solliciteren. Indien dit lukt, ga ik een paar jaar iets anders doen.
(…)
zij hebben de beoordeling omgezet naar een jaargesprek en aangegeven dat dit in mijn P dossier gaat.
(…)
4) Mijn belangen worden naar tevredenheid waargenomen door [naam vakbond] (voor zover ik kan inschatten tot op heden). Ik laat het toch niet komen tot een rechtszaak, dus stel dat ze de beoordeling wel vaststellen, dan laat het daarbij. Ik ga geen energie besteden en dan aanzien hoe mensen hun gelijk proberen te krijgen, ook al gaat dat ten koste van mij. Ik ben nog niet in positie om dit dan te winnen en ze zullen mij op een subtiele wijze stukmaken. Dat is de strategie, waar je dan geen vinger achter kan krijgen.
(…)
5) jij kan deze zaak dus beëindigen. Ik heb erg graag met je samengewerkt, je hebt mij goed geadviseerd en begeleid hierin. Wil je erg bedanken hiervoor.
(…)"

Relevante correspondentie in 2018

- De uitvoerder per e-mail van 24 oktober 2018 aan de consument geschreven:

"(…)
U stelt opnieuw dat wij uw dossier niet volledig hebben beoordeeld om te stellen dat sprake is van geen kans van slagen voor vervolgstappen. Over de beoordeling van het standpunt door een van onze interne juristen (niet zijnde mijzelf) hebben we het al uitvoerig gehad.

Ik ontvang graag een kopie van het bij u in bezit zijnde dossier voor 9 november 2018

Enkel en alleen omdat u heeft aangegeven ongerust te zijn over het feit of de second opinion wel op basis van een volledig dossier zou worden uitgebracht heb ik aangeboden het dossier, zoals opgebouwd door mr. [naam advocaat X].te betrekken.
Ik stel vast dat mr. [naam advocaat X] zelf geen digitale kopie heeft bijgehouden maar u alle originele stukken heeft laten bezorgen.
Om discussie over de volledigheid van het dossier te vermijden heb ik dan ook vanaf 24 augustus 2018 herhaaldelijk het dossier bij u opgevraagd. Om een of andere reden weigert u echter, ondanks de door u zelf uitgesproken ongerustheid, ons een kopie van dat dossier te geven. Zoals in mijn email van 23 oktober 2018 aangegeven zijn de processtukken met producties relevant en zijn wij bereid de door u gemaakte kopieerkosten terug te betalen. Ingeval ik uw dossier niet heb voor 9 november 2018 verstrek ik de opdracht op basis van de dossierstukken die wij in ons bezit hebben. Over het al dan niet compleet zijn dan het dossier wordt in elk geval dan niet meer gediscussieerd.
(…)"

- Op 24 oktober 2018 heeft de consument aan de uitvoerder geschreven:

"(…)
U heeft het dossier niet, aldus kunt u onmogelijk tot uw standpunt gekomen zijn na bestudering van het volledige dossier.

Wat u niet heeft, kunt u ook niet beoordelen.

Ik ga er ook geen discussie over voeren.

Ik stel vast dat u tot uw standpunt bent gekomen zonder mijn dossier te hebben bestudeerd.
Dat is een feit!
(…)"

- Op 27 december 2018 heeft de uitvoerder per e-mail aan de consument geschreven:

"(…)
SAR heeft u gevraagd om het gehele dossier aan SAR af te geven
Het dossier was immers eerder door mr [naam advocaat X] aan u afgegeven. SAR wilde beoordelen of haar dossier wel volledig is. U hebt het dossier niet afgegeven. Ook niet nadat SAR u erop heeft gewezen dat er dan gevaar ontstaat dat de second opinion op een onvolledig dossier wordt afgegeven. Daarbij heeft SAR u er ook op gewezen dat als u het dossier niet zou afgeven, het genoemde gevaar voor uw risico zou komen.
(…)

U bent het er niet mee eens dat de second opinion wordt afgegeven op basis van het dossier van SAR

U wilt uw dossier bij mr [naam van de advocaat] brengen en u wil dat mr [naam van de advocaat] vervolgens op basis van uw dossier de second opinion afgeeft.

SAR verleent de opdracht voor de second opinion

Daarom wordt de second opinion afgegeven op basis van het dossier van SAR.
En krijgt u dus niet de gelegenheid om zelf, buiten SAR om, documenten aan mr [naam van de advocaat] te verstrekken. U hebt vaak genoeg de gelegenheid gekregen om ervoor te zorgen dat het dossier van SAR volledig zou zijn. U hebt die gelegenheid niet benut. Aan u is verteld dat dat voor uw rekening en risico komt.

Ook ik heb u nog in de gelegenheid gesteld om het dossier bij SAR af te geven

En ook toen hebt u dat niet gedaan. Daarbij heb ik u uitdrukkelijk gemeld dat u er niet over kunt klagen dat de second opinion op het dossier van SAR wordt afgegeven. En nu klaagt u daar toch over.
(…)"