Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1046
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 10 december 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten en of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De commissie concludeert dat de uitvoerder niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand. De vordering 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 om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 11 februari 2021; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) de aanvullende reactie van de consument van 19 juli 2021 en 7) de aanvullende reactie van de uitvoerder van 18 november 2021.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 juni 2021. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

1.3 De consument en de uitvoerder 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 op 1 oktober 2020 een beroep gedaan op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering in verband met een arbeidsgeschil met zijn toenmalige werkgever (hierna: de werkgever). De uitvoerder heeft verzoek van de consument in behandeling genomen.

2.2 Op 20 januari 2021 maakt de consument bij de behandelaar van de uitvoerder (hierna: behandelaar 1) melding van zijn ontstane geschil met de werkgever omtrent het afschrijven van 56 verlofuren.

2.3 Op 20 januari 2021 heeft behandelaar 1 per e-mail aan de consument onder andere bericht:

(…)
Om een goed beeld te vormen van de juridische kant van uw situatie ontvang ik graag de correspondentie van de arbo arts, uw werkgever en van uzelf die ziet op het conflict rondom de reïntegratie. Zodat voor mij onder meer duidelijk wordt wat de oorzaak van de afschrijving van de vakantiedagen is. En zodat voor mij onder meer duidelijk wordt wat het recente standpunt is van de arbo arts.
(…)

2.4 In overleg met de consument heeft behandelaar 1 op 22 januari 2021 zijn zaak overgedragen aan een andere behandelaar (hierna: behandelaar 2).

2.5 Op 26 januari 2021 heeft behandelaar 2 aan de consument per e-mail onder andere geschreven:

(…)
2) Ik heb in de stukken gelezen dat werkgever vakantie uren heeft afgeboekt omdat u volgens werkgever niet of onvoldoende heeft meegewerkt aan uw reintegratie. In het dossier heb ik, behalve een vermelding dat het gebeurt is, geen enkele correspondentie of bewijs hiervan aangetroffen. Kunt u mij een kopie stuken van de vakantiekaart (het vakantie uren overzicht) en/of de loonstroken waar de afgeschreven uren op vermeld worden? Over welke is werkgever van mening dat u niet of onvoldoende hebt meegewerkt aan uw reintegratie? Klopt het standpunt van de werkgever?
(…)

2.6 Op 28 januari 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder:

Klacht - Ik zit in een re integratieproces bij mijn werkgever. Helaas zijn er fouten gemaakt waardoor mijn situatie verergert is.
De communicatie met vorige jurist verliep niet of eenzijdig in de overgang naar de huidige jurist zijn stukken verloren gegaan en is er vertraging ontstaan in het proces. Hierdoor heeft de werkgever 56 verlofuren van mij afgenomen. En ben ik gedwongen tot het verrichten van arbeid. Deze hebben mijn gezondheid verergert. De kosten die op dit moment ontstaan zijn lopen boven de €1.000,00

2.7 Op 8 februari 2021 heeft behandelaar 2 aan de consument per e-mail onder andere geschreven:

(…)
2) Loonvordering voor 56 ingehouden verlof uren.
Om de haalbaarheid hiervan goed te kunnen beoordelen ontbreekt het verslag van het consult op 23 december 2020. Wil je me dit verslag toesturen?
(…)

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert een vergoeding van € 920,64 euro. Dit bedrag bestaat uit:
- onterecht ingehouden verlofuren ter hoogte van € 668,64;
- gemaakte advocaatkosten ter hoogte van € 152,00;
- onkosten betreffende belkosten en administratie ter hoogte van € 100,00.

2.9 De uitvoerder heeft fouten gemaakt waardoor de situatie van consument is verergerd. Er is gebrek aan expertise en inzet bij de uitvoerder en hierdoor heeft de consument schade opgelopen. De communicatie met behandelaar 1 liep niet goed. Met de overdracht van zijn dossier naar behandelaar 2 zijn er stukken kwijtgeraakt en is er vertraging ontstaan in het proces. Hierdoor heeft de werkgever 56 verlofuren afgeboekt en is de consument gedwongen tot het verrichten van arbeid. Dit heeft de gezondheidsklachten van de consument verergerd. De transitievergoeding is nog niet gecontroleerd door de uitvoerder en verdere communicatie ligt nu stil. De consument heeft ook voor de derde keer een jurist moeten inschakelen voor advies. Ook wat betreft het inhouden van de verlofuren door de werkgever, blijft enige reactie van de uitvoerder uit. Een behandelaar heeft niet kunnen reageren omdat zij een cursus volgde. De consument is van mening dat een behandelaar haar afwezigheid op voorhand had moeten mededelen of had moeten zorgen dat een andere behandelaar het dossier had overgenomen tijdens de afwezigheid.

Het verweer

2.10 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten en of de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De commissie moet daartoe beoordelen of de uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.

3.2 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden. De consument stelt dat hij € 920,64,- schade heeft geleden door fouten die de uitvoerder heeft gemaakt. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat het vermeende handelen van de uitvoerder tot de door hem gestelde schade heeft geleid. De commissie zal dit hieronder toelichten.

3.3 De consument heeft niet aangetoond dat hij voor 22 januari 2021 (de datum waarop zijn zaak is overgedragen aan behandelaar 2) de gevraagde stukken aan behandelaar 1 heeft gestuurd. Bovendien heeft de uitvoerder dit punt gemotiveerd betwist en aangevoerd dat een deel van de gevraagde stukken pas op 4 februari en 8 februari 2021 door de consument zijn aangeleverd. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat er stukken zijn kwijt geraakt bij de overgang naar behandelaar 2.

3.4 De uitvoerder heeft aangevoerd dat de grondslag voor het afschrijven van de verlofuren door de werkgever was gelegen in het feit dat de consument een niet noodzakelijke reis naar Duitsland had gemaakt om boodschappen te doen waarna hij 10 dagen in quarantaine moest en zodoende niet kon starten met zijn re-integratie. De commissie concludeert dat de rechtstreekse oorzaak van het afboeken van de verlofuren hierin is gelegen. De consument stelt dat enige reactie van de uitvoerder uitblijft wat betreft de door de werkgever afgeschreven verlofuren. Voor zover de consument hiermee stelt dat uitvoerder tekortschiet in zijn verplichtingen richting de consument en hierdoor de kans op een goed afloop - namelijk het terugdraaien van het afboeken van de verlofuren – is ontnomen, is de commissie van oordeel dat de consument dit standpunt niet heeft onderbouwd. Bovendien heeft de uitvoerder de stelling van de consument dat er geen reactie is gegeven, gemotiveerd betwist. Concluderend komt de commissie dan ook tot het oordeel dat er geen grond is om te oordelen dat uitvoerder de mogelijke schade die consument lijdt door het afboeken van de verlofuren, dient te vergoeden. Wat betreft de afwezigheid van een behandelaar in verband met een cursus, heeft de consument op geen enkele wijze onderbouwd hoe dit handelen c.q. nalaten tot de door hem gestelde schade heeft geleid.

3.5 Op grond van het bovenstaande concludeert de commissie dat de uitvoerder niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand. De vordering van de consument zal worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

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 als 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 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.