Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-220
d.d. 11 juli 2013
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. J.S.W. Holtrop, leden, en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument wenst dat Aangeslotene in verband met haar ontslag een gerechtelijke procedure opstart. Gedurende meer dan drie en een half jaar worden echter geen noemenswaardige activiteiten voor Consument verricht. Uiteindelijk bereiken beide overeenstemming over een afkoopsom, gezien het geringe materiële belang en de beperkte proceskansen. Consument komt hier later alsnog op terug en vordert een substantiële schadevergoeding omdat Aangeslotene tekort zou zijn geschoten in de nakoming en kwalitatieve uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. De Commissie oordeelt dat niet is gebleken dat Consument ten gevolge van een verkeerde voorstelling van zaken met het aanbod van Aangeslotene akkoord is gegaan. Voorts staat het naar het oordeel van de Commissie niet vast dat de vertraagde afwikkeling Consument in een nadeliger positie heeft gebracht.

Consument,

tegen

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Mij. N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 26 april 2012;
- het door Consument ondertekende vragenformulier van 21 juni 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op maandag 1 juli 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft zich voor rechtsbijstand verzekerd bij Aangeslotene, waarbij de rechtshulpverlening is overgedragen aan SRK Rechtsbijstand (SRK).

3.2 Consument wendde zich op 12 maart 2007 schriftelijk tot SRK met het verzoek om een gerechtelijke procedure te starten naar aanleiding van de opzegging van haar arbeidsovereenkomst per 1 maart 2007.

3.3 De procedure is daarna niet gestart. Wel heeft SRK namens Consument aan de werkgever een regelingsvoorstel gedaan. Dit voorstel werd niet aanvaard. Ook heeft SRK namens Consument stuitingsbrieven naar de werkgever gezonden. SRK heeft aan Consument uitleg gegeven over de merites van de zaak en aan Consument uitgelegd waarom een schadevergoeding waarschijnlijk niet mogelijk was en dat naar schatting de materiële schade hoogstens € 646,54 bruto zou zijn. Toen bleek dat Consument het ondanks deze uitleg niet eens was met het standpunt van Aangeslotene, heeft deze voorgesteld haar inspanningen af te kopen, zonder dat de procedure zou worden gestart. Aanvankelijk was Consument het met het aangeboden bedrag niet eens. Een verhoging van dit aanbod is gevolgd.

3.4 Bij brief van 17 november 2010 berichtte Consument SRK als volgt:

> "U heeft mij in een telefonisch onderhoud in de eerste week van november 2010 een aanbod gedaan. U heeft aangegeven dat SRK Rechtsbijstand bereid is mij een compensatiesom te bieden van € 1.000 belastingvrij, indien ik mijn verzoek bij u intrek. U heeft aangegeven dat naar uw mening mijn eis tot schadevergoeding een geringe kans van slagen heeft. Op dat moment ben ik niet op uw aanbod ingegaan. U heeft gezegd dat u de dagvaardingsprocedure zult starten doch dat ik op ieder moment uw aanbod kan aannemen mocht ik van gedachten veranderen.
>
> Na lang beraad heb ik besloten uw aanbod te accepteren. Ik heb de afgelopen 4 jaar enorme zorgen en spanningen gehad tijdens de looptijd van deze procedure. Een en ander heb ik in mijn eerdere brieven aan u uiteengezet. Dit gecombineerd met uw stelling dat mijn verzoek een geringe kans van slagen heeft, maakt dat ik heb besloten uw aanbod aan te nemen (….)."

4. De vordering en grondslagen

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene de door haar geleden schade van ongeveer € 5.000 vergoedt.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: SRK en daarmee Aangeslotene is tekort geschoten in de door haar te betrachten zorgplicht. De behandeling van de zaak heeft dermate veel tijd in beslag genomen, dat geen adequate afwikkeling van het gevorderde bedrag meer zou hebben kunnen plaatsvinden. Op 29 april 2010 is deze zaak bij Consument thuis onderwerp van gesprek geweest, waarin door een medewerker van SRK een schadebedrag van € 5.000 is genoemd, gebaseerd op gederfde inkomsten en pensioenrechten.

4.3 Aangeslotene heeft de vordering en de daaraan ten grondslag gelegde stellingen bestreden. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. Beoordeling

5.1 Consument stelt dat de Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming en kwalitatieve uitvoering van de verzekeringsovereenkomst, hetgeen betaling van een schadevergoeding zou rechtvaardigen. De Commissie volgt Consument niet in haar standpunt. Vooropgesteld moet worden dat Consument gebonden wordt geacht aan het door SRK gedane voorstel tot afdoening. Zij heeft immers na omstreeks twee weken het voorstel aanvaard. Een dergelijke tijdsduur maakt aannemelijk dat zij wist wat zij deed toen zij het voorstel accepteerde. Wat daarvan zijn moge, door Consument is niet gesteld noch is anderszins gebleken dat zij ten gevolge van een verkeerde voorstelling van zaken haar brief van 17 november 2010 heeft geschreven, op grond waarvan zij nu de discussie met SRK of Aangeslotene nog zou kunnen heropenen.

5.2 Overigens geldt dat, hoewel SRK de zaak van Consument veel sneller had behoren op te pakken – de periode tussen 12 maart 2007 en 17 november 2010 beloopt meer dan drie en een half jaar, waarin geen noemenswaardige activiteiten voor Consument zijn verricht – niet is komen vast te staan dat deze vertraagde afwikkeling Consument in een nadeliger positie heeft gebracht. Het verband tussen de vertraging en de gestelde schade ontbreekt dus.

5.3 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.