Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-211
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 4 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan in verband met een arbeidsgeschil met zijn werkgever. Omdat hij tijdens de behandeling van de zaak het gevoel heeft dat Rechtsbijstanduitvoerder zijn belangen onvoldoende behartigt, vraagt Consument aan Rechtsbijstanduitvoerder of er zakelijke banden zijn tussen de werkgever en de verschillende handelsnamen van de verzekeraar. Rechtsbijstanduitvoerder heeft hierop naar de mening van Consument de vraag onvoldoende beantwoord. Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder alsnog hierover openheid geeft. Naar het oordeel van de Commissie is de onafhankelijkheid van Rechtsbijstanduitvoerder voldoende gewaarborgd. Consument heeft zijn vermoeden ook niet nader onderbouwd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument d.d. 26 april 2019;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de brief van Consument d.d. 18 december 2019

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op enig moment een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een arbeidsrechtelijk geschil met zijn werkgever over zijn re-integratie. Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand gehonoreerd en de zaak in behandeling genomen.

2.2 Per e-mailbericht van 23 oktober 2018 heeft de vertegenwoordiger van Consument (verder te noemen 'de Vertegenwoordiger') Rechtsbijstanduitvoerder verzocht de kans van slagen van een gerechtelijke procedure te beoordelen. Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument als reactie hierop om een toelichting op zijn vordering verzocht, voordat een oordeel over de kans van slagen kon worden gegeven. De Vertegenwoordiger heeft Rechtsbijstanduitvoerder op 26 november 2018 meegedeeld dat een procedure tegen de werkgever van Consument en het UWV moest worden geëntameerd. Voor zover een reactie van Rechtsbijstanduitvoerder over de haalbaarheid van de zaak zou uitblijven, wenste Consument een second opinion van een externe advocaat. Per e-mailbericht van 3 december 2018 heeft Rechtsbijstanduitvoerder de Vertegenwoordiger nogmaals om aanvullende informatie verzocht alvorens de eventuele aansprakelijkheid van de werkgever en het UWV te kunnen beoordelen.

2.3 De Vertegenwoordiger heeft Rechtsbijstanduitvoerder per e-mailbericht van 5 december 2018 het volgende geschreven:

"Ik zal uw e-mail van maandag 3 december 2018 uitvoerig bespreken met de belanghebbende.

Ik verzoek Achmea in de tussentijd al haar zakelijke belangen met [de werkgever] te belichten, omdat de cliënt vermoedens heeft dat zijn belangen onvoldoende worden gewaarborgd tegen [de werkgever]. Als u geen volledige openbaarheid van zaken geeft, dan zal cliënt een klacht indienen bij Kifid over een mogelijke belangenverstrengeling.

In uw antwoord betrekt u alle handelsnamen onder Achmea N.V., inclusief handelend onder de naam Avéro Achmea om maar een voorbeeld te geven."

2.4 Rechtsbijstanduitvoerder heeft hierop per e-mailbericht van 7 januari 2019 als volgt gereageerd:

"*Ik heb inmiddels begrepen dat er geen zakelijke belangen spelen tussen [de werkgever] en Avero Achmea."*

2.5 De Vertegenwoordiger kon zich niet vinden in het summiere antwoord en verzocht Rechtsbijstanduitvoerder op 8 januari 2019 nogmaals alle zakelijke belangen tussen de werkgever en de handelsnamen van Achmea in de reactie te betrekken. Daarnaast heeft de Vertegenwoordiger Rechtsbijstanduitvoerder, onder toezending van het oordeel van het UWV over de door de werkgever verrichtte inspanningen aangaande de re-integratie, nogmaals om een second opinion door een advocaat verzocht.

2.6 Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument op 24 januari 2019 meegedeeld dat hij voor het voeren van eventuele procedures tegen de werkgever en het UWV geen redelijke kans van slagen zag. Voor zover Consument toch nog een second opinion wenste, kon hij dat Rechtsbijstanduitvoerder kenbaar maken.

2.7 Consument heeft vervolgens bij Kifid een klacht tegen Rechtsbijstanduitvoerder ingediend. Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft Rechtsbijstanduitvoerder het standpunt gehandhaafd dat er geen zakelijke banden zijn tussen de werkgever en Avéro Achmea die van invloed kunnen zijn op de wijze waarop Rechtsbijstanduitvoerder de zaak van Consument behandelt. Voor wat betreft de klacht over de wijze waarop Rechtsbijstanduitvoerder het beroep op de geschillenregeling heeft opgepakt, heeft Rechtsbijstanduitvoerder bij brief van 6 september 2019 naar voren gebracht dat het verzoek van Consument is gehonoreerd en dat op 7 februari 2019 aan de door Consument gekozen advocaat opdracht is verstrekt een second opinion te geven. Volgens Rechtsbijstanduitvoerder heeft dat traject "*om een aantal redenen*" helaas langer geduurd. Na ontvangst van het voor Consument positieve advies op 16 mei 2019, heeft Rechtsbijstanduitvoerder de voorkeursadvocaat van Consument opdracht gegeven de kwestie verder in lijn met de second opinion te behandelen. Het is Rechtsbijstand-uitvoerder dan ook niet duidelijk welk belang Consument nog heeft bij dit klachtonderdeel.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder openheid geeft over alle mogelijke zakelijke belangen tussen de werkgever en het Achmea concern, waarvan Rechtsbijstanduitvoerder een onderdeel is.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd.

- Consument heeft Rechtsbijstanduitvoerder om een toelichting over eventuele zakelijke banden gevraagd, omdat hij het vermoeden heeft dat zijn belangen in het geschil met zijn werkgever onvoldoende worden behartigd. Door in de reactie alleen maar over Avéro Achmea te verklaren, miskent Rechtsbijstanduitvoerder dat het Achmea concern, behalve Avéro Achmea, ook nog andere handelsnamen kent. Rechtsbijstanduitvoerder voert de rechtsbijstand uit voor alle handelsnamen van Achmea. Het beknopte antwoord van Rechtsbijstanduitvoerder dat er geen zakelijke belangen zijn tussen de werkgever en Avéro Achmea laat zien dat er meer achter zit en dat Rechtsbijstanduitvoerder de ernst van de vraag onderschat.

Verweer van Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoeder heeft zich hiertegen verweerd door zich op het standpunt te stellen dat er geen zakelijke banden zijn tussen de werkgever van Consument en Avéro Achmea die van invloed (kunnen) zijn op de wijze waarop Rechtsbijstanduitvoerder het dossier van Consument behandelt. Verder is Rechtsbijstanduitvoerder een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor conform artikel 4:65 lid 2 Wet op het financieel toezicht (Wft).

4. Beoordeling

4.1 De Commissie begrijpt uit de klachtomschrijving dat Consument de onafhankelijkheid van Rechtsbijstanduitvoerder ter discussie stelt. Consument heeft namelijk een vermoeden dat Rechtsbijstanduitvoerder, als uitvoerder van de rechtsbijstand voor alle handelsnamen van Achmea en daarnaast zelf als onderdeel van het concern, bij de behandeling van het gemelde geschil met zijn werkgever onvoldoende voor zijn belangen is opgekomen. Om eventuele belangenverstrengeling te voorkomen, wenst Consument dat Rechtsbijstanduitvoerder zich expliciet uitlaat over eventuele zakelijke banden tussen de verschillende onderdelen van Achmea en zijn werkgever.

4.2 Voor multibrancheverzekeraars, zoals Verzekeraar, geldt op grond van artikel 4:65 Wet op het financieel toezicht ('Wft') dat een verzekeraar niet zelf uitvoering aan de rechtsbijstandverzekering mag geven om belangenconflicten te voorkomen. De Commissie constateert dat Verzekeraar zijn schaderegeling heeft vormgegeven conform de methode van artikel 4:65 lid 2 onder a Wft, waarbij de rechtsbijstandverlening in handen wordt gegeven van een juridisch zelfstandig schaderegelingskantoor, in dit geval Rechtsbijstanduitvoerder.

Een verdere waarborg van de onafhankelijke schaderegeling van deze methode is omschreven in artikel 4:65 lid 3 Wft, dat bepaalt: "*Een rechtsbijstandverzekeraar vertrouwt werkzaamheden met betrekking tot de rechtsbijstandschaderegeling alleen toe aan een schaderegeling/kantoor als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, en het tweede lid, onderdeel a, dat zijn bedrijfsvoering zodanig inricht dat de personeelsleden en de leden van het leidinggevende orgaan die zich bezighouden met de rechtsbijstandschaderegeling of met het geven van juridische adviezen met betrekking tot deze schaderegeling, niet tezelfdertijd dezelfde of soortgelijke werkzaamheden verrichten ten behoeve van een andere branche van een verzekeraar waarmee het schaderegelingkantoor financiële, commerciële of administratieve banden heeft.*".

4.3 Met het uitbesteden van de schaderegeling aan Rechtsbijstanduitvoerder heeft Verzekeraar derhalve voldaan aan de bij wet gestelde vereisten ter voorkoming van belangenconflicten. De onafhankelijkheid van Rechtsbijstanduitvoerder als schaderegelaar ten opzichte van Verzekeraar is gewaarborgd omdat aan Rechtsbijstanduitvoerder vorm is gegeven door middel van een stichting die onafhankelijk van Verzekeraar opereert. Bovendien mogen het personeel belast met schaderegeling en leden van het leidinggevende orgaan van Rechtsbijstanduitvoerder niet tegelijkertijd dezelfde of soortgelijke werkzaamheden verrichten voor Verzekeraar. Voor zover Rechtsbijstanduitvoerder aan deze voorwaarden voldoet bij de schaderegeling is er geen sprake van een belangenconflict in de zin van de wet. Niet gesteld of gebleken is dat Rechtsbijstanduitvoerder niet aan deze eisen zou voldoen.

4.4 Hoewel het juist is dat Consument Rechtsbijstanduitvoerder meerdere keren heeft verzocht zich uit te laten over de aanwezigheid van eventuele zakelijke banden tussen zijn werkgever en de andere handelsnamen van Achmea en Rechtsbijstanduitvoerder alleen is ingegaan op de relatie tussen de werkgever en Avéro Achmea, heeft Rechtsbijstanduitvoerder hiermee naar het oordeel van de Commissie zijn zorgplicht jegens Consument niet geschonden. Zoals hiervoor is overwogen, is de onafhankelijkheid van Rechtsbijstanduitvoerder ten opzichte van Verzekeraar immers voldoende gewaarborgd. Voor zover Consument stelt dat de werkgever mogelijk banden met de andere handelsnamen van Achmea heeft, is het de Commissie onvoldoende duidelijk op welke wijze dit van invloed zou zijn op de uitvoering van rechtsbijstand door Rechtsbijstanduitvoerder in het geschil met de werkgever. Nogmaals, het uitgangspunt is dat Rechtsbijstanduitvoerder zelfstandig en onafhankelijk van Verzekeraar de verzochte rechtsbijstand verleent. Aangenomen mag worden dat deze onafhankelijkheid ook geldt ten opzichte van de andere handelsnamen van Achmea. Consument stelt dat hij een 'vermoeden' heeft dat zijn belangen in onvoldoende mate worden behartigd in het arbeidsgeschil maar onderbouwt zijn stelling verder niet.

Overigens, Consument heeft mogelijk geen vertrouwen in de wijze waarop hem rechtsbijstand wordt verleend maar heeft niet aannemelijk gemaakt dat het vertrouwen in Rechtsbijstanduitvoerder zou worden hersteld indien hem antwoord wordt gegeven op vragen over de relatie tussen derden, te weten de andere handelsnamen van Achmea, en zijn werkgever.

4.5 Het hiervoor overwogene leidt tot het oordeel dat Rechtsbijstanduitvoerder jegens Consument niet verwijtbaar heeft gehandeld. De vordering wordt dan ook afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.