Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0010
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, mr. G.C.C. Lewin, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	: 17 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Wederpartij	: Achmea Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 7 februari 2022

Samenvatting

Verzekering, rechtsbijstandverzekering. Tekortkomingen bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst? Verjaring.
De consument heeft vanwege een conflict met haar werkgever een beroep gedaan op haar rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder van de verzekeraar heeft daarop in 2009 en 2010 bijstand verleend in de onderhandelingen tussen de consument en haar werkgever. In juni 2010 is het dossier gesloten. Uiteindelijk is consument in 2014 ontslagen. In 2019 heeft de consument een klacht ingediend over de uitvoering de rechtsbijstandverzekering in 2009 en 2010. Zij is van mening dat de verzekeraar destijds heeft verzuimd om erop toe te zien dat besluiten van de werkgever over een opleiding die consument zou volgen, op schrift werden gesteld. Als dat wel was gebeurd, had de consument haar werkgever daarop kunnen aanspreken en had zij de door haar gewenste opleiding kunnen volgen. Zij zou dan niet zijn ontslagen, aldus de consument. De verzekeraar is van mening dat de vordering van de consument is verjaard. De Commissie van Beroep is van oordeel dat het verweer slaagt. Er geldt hier een verjaringstermijn van vijf jaar, die ingaat op het moment dat de consument bekend is met de schade en de aansprakelijke persoon. Op het moment dat de consument klaagde (in 2019), waren die vijf jaar al verstreken. De stelling van de consument dat de verzekeraar in 2009/2010 een advocaat voor de consument had moeten inschakelen, gaat niet op. Er was in 2009 namelijk geen sprake van (een voorfase van) een gerechtelijke of administratieve procedure in de zin van de Europese richtlijn betreffende de rechtsbijstandsverzekering, waarin de verzekeraar zou hebben moeten voldoen aan een verzoek van de consument om haar zaak door een advocaat te laten behandelen. De Commissie van Beroep handhaaft de uitspraak van de Geschillencommissie.

Klik hier voor de uitspraak van de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 17 mei 2021 gedateerd beroepschrift met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) van 9 april 2021 (dossiernummers [nummer 1] en [nummer 2], gepubliceerd onder nummer 2021-0327).

1.2 Stichting Achmea Rechtsbijstand (verder: de uitvoerder) heeft een op 16 juli 2021 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.3 Bij brief van 19 juli 2021 heeft de verzekeraar meegedeeld zich te conformeren aan het verweerschrift van 16 juli 2021 van de uitvoerder en geen aanvullend verweerschrift in te dienen.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 8 november 2021. De consument is daar verschenen vergezeld door [naam 1]. De verzekeraar werd vertegenwoordigd door [naam 2] en via een videoverbinding door [naam 3] en [naam 4]. De uitvoerder werd vertegenwoordigd door [naam 5]. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De consument heeft een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 9 april 2021.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.19. De feiten zijn niet betwist en worden aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Het gaat om het volgende.

3.2 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.

3.3 Tussen de consument en haar werkgever is een geschil ontstaan over haar beoordeling over 2008. Naar aanleiding daarvan 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.

3.4 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. De consument schrijft:

"Vandaag het gesprek gehad, is goed gegaan. (…)
Ik ga dus 1 jaar naar sturingsondersteuning met als afspraak: een potentieel analyse en talentenonderzoek, indien positief resultaat dan naar de SLL of naar andere opleiding wat past bij mijn persoonlijke ontwikkeling in de lijn. (…)
Ik ga morgen mijn CV opsturen naar de PMA. Deze vraagt meteen zo'n onderzoek voor mij aan bij bureau Lagerweij en partners.
Twee weken na het onderzoek, krijg ik een rapport. Indien ik hiermee akkoord ben, moet ik deze doorsturen naar de PMA en korpsleiding.
Al deze afspraken komen op papier te staan, zo afgesproken met de korpsleiding."

Op dezelfde dag heeft de jurist de consument gevraagd om op termijn haar nieuwe aanstellingsbesluit toe te sturen zodat zij kon nagaan of de gemaakte afspraken en de rechtspositie van de consument goed waren verwoord.

3.5 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 de 'formele stukken' (waaronder het aanstellingsbesluit) had ontvangen en heeft de consument geattendeerd op de bezwaartermijn van zes weken uit de Algemene wet bestuursrecht.

3.6 In haar e-mail van 20 mei 2009 heeft de consument aan de jurist geschreven dat het kort voordien gevoerde gesprek met de werkgever niet goed was verlopen en dat de werkgever zich niet hield aan de eerder gemaakte afspraken. De consument had intussen ook een assessment gedaan en schrijft daarover:

"Het een en ander loopt niet zoals afgesproken en ik heb nog steeds geen terugkoppeling gehad op mijn beoordeling. Ik heb hier een aantal keren naar gevraagd, laatste opmerking van de korpsleiding was dat de beoordeling terug was naar de districtschef samen met de bedrijfsjurist. Daarna heb ik niets meer gehoord.
Ik had ondertussen een assessment gehad in Lagerweij, waarbij ik zeer goed scoorde en uitkwam op zelfs het niveau van strategisch leidinggeven (…). De afspraak met de korpsleiding was dat ik voor een jaar naar Sturingsondersteuning ging, assessment ging doen, en in september opleiding mag gaan volgen afhankelijk van het advies van Lagerweij. Mijn voorkeur ging uit naar de SLL. Welke opleiding het beste zou passen, daar zouden we het dan nog over hebben. (…)
Ik kreeg afgelopen week woensdag te horen dat ze nu nog niet willen investeren in mij. Na een jaar sturingsondersteuning als teamchef 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. (…)"

3.7 Op 4 juni 2009 heeft de consument het volgende aan de jurist geschreven:

"ik heb donderdag (dacht ik) een goed gesprek gehad. Ik heb je advies gevolgd en ben er anders in gaan zitten. Ik heb me gehouden aan de tekst, die we samen hebben voorbereid. Ik heb aangegeven dat ik nog steeds graag naar de kandidatenprogramma/opleiding wil, omdat deze goed bij mijn ontwikkeling past. Ik heb ons eerste gesprek teruggehaald en heb onze toenmalige afspraken nog een keer doorgenomen met de korpschef. Hij had zelf ook aantekeningen gemaakt en zag dat het klopte wat ik zei dat we dat inderdaad hebben afgesproken op die manier. Dit was: naar sturing met voorwaarde assessment en opleiding in september 2009, als opleiding zou nog de keuze gemaakt worden afhankelijk van het assessment SLL of universitair strategisch … en als er iets anders uit zou komen, een andere richting op (…). We zouden ons hierbij laten adviseren door de PMA. Assessment zegt ontwikkelen richting strategisch niveau … SLL past bij ontwikkeling werd door de adviseur gezegd. (…)

maar toen…

ik belde gisteravond mijn korpschef op om te vragen hoe het gesprek wat gegaan met [naam 6]. (…) Hij zei dat hij samen met [naam 7] tot de conclusie was gekomen om mij naar één of andere training toe te sturen waar mijn zachte kant wordt ontwikkeld, dus geen opleiding maar een training…
Ik dacht dat we goede afspraken hadden gemaakt, ik zou naar de kandidatenopleiding gaan nadat hij met [naam 6] had gesproken. Dus weer een dikke teleurstelling voor mij. (…)"

3.8 De jurist heeft hierop dezelfde dag geantwoord:

"Je moet in ieder geval de terugkoppeling afwachten. Mogelijk brengt hij jouw leidinggevende toch nog op andere gedachten. Dit is de beste (informele) ingang die we nu hebben. (…)"

3.9 De consument heeft in een e-mail van 19 juni 2009 geschreven:

"Ze hebben mij nu een andere opleiding voorgesteld van 1 jaar (persoonlijk leiderschap, kost 5000 euro). Zij gaan niet akkoord met SLL of de kandidatenprogramma (wat wel was toegezegd) omdat ze bij mij nu nog geen verwachtingen willen wekken richting de toekomst voor een functie als districtschef. Ik vond dit een teleurstelling, maar kan ermee leven. Kan altijd nog zelf besluiten om te gaan studeren, weet in ieder geval dat met sommige mensen geen afspraken valt te maken."

3.10 In de maanden daarop hebben de consument en de jurist voornamelijk contact gehad over de beoordeling over 2008 van de consument. Op 14 oktober 2009 heeft de jurist aan de consument geschreven:

"Tot op heden heb je er voor gekozen om alles uit eigen naam te doen om verdere escalatie te voorkomen en in de hoop dat de boordeling alsnog zou worden bijgesteld.
Helaas is dit niet het geval gebleken. De formele weg om jouw beoordeling vast te stellen (zonder de verzochte aanpassingen) wordt doorgezet. Ik zie dan ook niet langer een reden om mij op de achtergrond te houden, zeker omdat ik ook zal meegaan naar een eventueel gesprek. Het is te hopen dat mijn tussenkomst misschien wel de gewenste wijzigingen tot stand brengt zodat een bezwaar tegen de formeel vastgestelde beoordeling kan worden voorkomen."

3.11 In oktober 2009 heeft de consument bij haar werkgever haar bedenkingen tegen de beoordeling over 2008 ingediend. In een e-mail van 23 oktober 2009 heeft zij hierover aan de jurist geschreven:

"Ik heb het dossier ingeleverd bij mijn korpschef (…). Hij gaf mij de indruk dat hij niet verwacht had, dat ik bedenkingen zou indienen. Hij zei: Je had gewoon met je ontwikkelpunten aan de slag kunnen gaan. Nu een hoop papierwerk. Ik heb gezegd dat ik mij er nog steeds niet in kan vinden hoe het een en ander is verlopen en ik schade heb ondervonden hierdoor in mijn loopbaanontwikkeling. Dat door deze situatie een verkeerd beeld van mij is ontstaan, terwijl ik goed ben blijven functioneren.
(…)
Dinsdag heb ik gesproken met de Programmamanager van SLL (…). Zij gaat mij helpen om in oktober 2010 alsnog de SLL te kunnen gaan doen. (…)

Op woensdag 21 oktober 2009 heb ik mijn functioneringsgesprek gehad. Men was uiterst tevreden over mij (…).”

3.12 Ook daarna hebben de consument en de jurist diverse keren overleg gehad over de beoordeling over 2008. Bij e-mail van 18 januari 2010 heeft de jurist aan de consument geschreven:

“Ik ben blij te lezen dat alle inspanningen, met name van jou, eindelijk zijn vruchten afwerpt! (…) Wat van belang is is voor jezelf een soort ondergrens te bepalen; wat wil je in ieder geval uit jouw beoordeling verwijderd danwel aangepast zien. Het wordt een soort onderhandeling: geven en nemen waarbij het van belang is dat jouw beoordeling zoveel mogelijk recht doet aan jouw persoon en hoe je gefunctioneerd hebt.
Let er daarbij wel op dat op basis van deze hele ontwikkeling jij jouw beloofde opleiding niet hebt gekregen en tevens bent overgeplaatst. Als jouw overplaatsing achteraf gezien, wat ik van jou heb begrepen, is meegevallen en je hier ook perspectief hebt dan is dat prima. Ik daar dan geen punt van maken. Wel kun je het als “uitruil” gebruiken. Je kunt dan aanvoeren dat je jezelf neergelegd hebt bij de overplaatsing en daar geen punt van wil maken, maar wel graag alsnog die opleiding krijgt aangeboden. (…)”

3.13 Op 22 juni 2010 heeft de jurist bij de consument geïnformeerd over de laatste stand van zaken. Hierop heeft de consument diezelfde dag het volgende geantwoord:

“hopende dat het goed gaat met je gezondheid (…), zal ik je even bijpraten en antwoord geven op je vragen:
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 ontwikkelen en welke koers ik wil varen. (…)
2) Ik heb een gesprek gehad met de districtschef van Tilburg (waar de beoordeling niet van is vastgesteld), zij hebben de beoordeling omgezet naar een jaargesprek en aangegeven dat dit in mijn P dossier gaat. Ik heb gezegd, dat deze met mijn aanvullingen in mijn P dossier mag. Deze moet er na een tijd ook uit omdat ik ondertussen een nieuw jaargesprek heb gehad en een beoordeling. Dus zal ik ervoor zorgen, dat deze binnenkort ook uit mijn P dossier wordt verwijderd conform procedure.
3) Ik heb inderdaad [voor de beoordeling over 2009, CvB] *mijn bedenkingen wederom ingediend (tweede zaak) (…)*
4) Mijn belangen worden naar tevredenheid waargenomen door politiebond (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 ik het daarbij. (…)
5) jij kan deze zaak dus beëindigen. Ik heb erg graag met je samengewerkt, je hebt mij goed geadviseerd en begeleid hierin. (…)”

Hierna zijn de dossiers van de consument bij de uitvoerder gesloten.

3.14 Bij brief van 4 maart 2013 heeft de werkgever de consument in kennis gesteld van het voornemen om haar te ontslaan wegens onbekwaamheid of ongeschiktheid voor het door

haar beklede ambt, anders dan op grond van ziels- of lichaamsgebreken. Bij besluit van 7 april 2014 heeft de werkgever aan de consument ontslag verleend.

3.15 In april 2014 heeft de consument opnieuw een beroep op haar rechtsbijstandverzekering gedaan. De uitvoerder heeft de zaak uitbesteed aan de voorkeursadvocaat van de consument. De consument heeft het ontslag tot aan de Centrale Raad van Beroep aangevochten, maar deze heeft haar bij uitspraak van 21 juli 2016 in het ongelijk gesteld.

3.16 De consument wilde vervolgens een civiele procedure tegen haar werkgever instellen op grond van onrechtmatige daad. De uitvoerder heeft in 2018 het verzoek van de consument om een civiele procedure te starten, afgewezen omdat deze onvoldoende kans van slagen zou hebben. Op verzoek van de consument is op grond van de geschillenregeling een second opinion gevraagd van een advocaat. De advocaat heeft op 28 januari 2019 bindend advies uitgebracht, inhoudend dat een civiele procedure tegen de werkgever onvoldoende kans van slagen had.

3.17 Op 29 januari 2019 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder over de gang van zaken vanaf 2009. Zij heeft daarbij de uitvoerder aansprakelijk gesteld voor de schade die zij heeft geleden. De consument heeft zich vervolgens tot Kifid gewend met klachten tegen de uitvoerder en de verzekeraar over de uitvoering van de rechtsbijstandsverzekering.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 De consument heeft bij de Geschillencommissie een bedrag van € 750.000,- gevorderd van zowel de uitvoerder als de verzekeraar. Zij heeft – voor zover in beroep nog van belang – aangevoerd dat de jurist in 2009 een beroepsfout heeft gemaakt door een te passieve houding aan te nemen toen de consument in januari 2009 bijstand zocht in haar geschil met haar werkgever over de beoordelingskwestie die ontstaan is in 2008. De jurist heeft in 2009 verzuimd de in januari 2009 gemaakte afspraken over de toelating tot (de opleiding tot) het strategisch niveau schriftelijk vast te (laten) leggen. Als de in de ogen van de consument gemaakte afspraken destijds deugdelijk waren vastgelegd en de consument het doorstroomtraject 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. Zij zou dan niet in 2014 zijn ontslagen.

4.2 De uitvoerder en de verzekeraar hebben de stellingen van de consument gemotiveerd weersproken. Zij hebben ook een beroep gedaan op verjaring (art. 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)).

4.3 De Geschillencommissie heeft het beroep op verjaring gehonoreerd en de vordering afgewezen. Daartoe heeft de Geschillencommissie overwogen dat vast staat dat de consument in maart 2009, maar in ieder geval op 20 mei 2009 kennis heeft genomen van de weigering van de werkgever om haar toe te laten tot (de opleiding tot) het strategisch niveau. Het was de consument op dat moment duidelijk dat haar werkgever niet handelde overeenkomstig de afspraken die volgens de consument in januari 2009 waren gemaakt.

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 door niet aan te dringen op het schriftelijk vastleggen van de volgens de consument in januari 2009 met de werkgever gemaakte afspraken. Het was de consument toen ook duidelijk dat zij daardoor schade leed, namelijk dat zij in strijd met de volgens haar gemaakte afspraken in januari 2009 geen opleiding mocht volgen tot het strategisch niveau met de mogelijke negatieve gevolgen voor haar loopbaan. De consument had de verzekeraar en de uitvoerder zodoende al in maart of mei 2009, althans in juni 2010 (aan het eind van het adviestraject) op de tekortkoming in de uitvoering van de rechtsbijstand kunnen aanspreken. 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, aldus de Geschillencommissie.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 In beroep heeft de consument haar vordering verminderd. Zij vordert thans betaling van €190.000,-. De consument heeft aangevoerd dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat haar vordering is verjaard. Volgens haar heeft de Geschillencommissie miskend dat de verjaringstermijn pas aanvangt als de benadeelde daadwerkelijk in staat is om een rechtsvordering tot vergoeding van schade in te stellen. De stellingen van de consument houden het volgende in:

5.1.1 De jurist van de uitvoerder heeft de consument vanaf het begin het idee gegeven dat het geschil met de werkgever haar eigen schuld was en dat zij zich moest aanpassen aan de wensen van de werkgever. Het probleem lag echter bij de werkgever. Er bestond bij de werkgever weerstand tegen het feit dat de consument – als vrouw met een migratieachtergrond – zou kunnen doorstromen naar strategisch niveau. Dat was de voornaamste reden dat zij in 2008 een matige beoordeling kreeg, hoewel zij uitstekend functioneerde.

5.1.2 De consument werd in 2009 ten onrechte niet toegelaten een opleiding voor toptalent. Als de afspraken over het volgen van deze opleiding goed schriftelijk waren vastgelegd, dan had er bij niet-nakoming geprocedeerd kunnen worden. Ook het besluit tot afwijzing van de toelating tot de opleiding had schriftelijk moeten worden vastgelegd. Dan had hiertegen bezwaar gemaakt kunnen worden.

5.1.3 De consument voert aan dat zij in 2009 recht had op de rechtsbijstand van een advocaat, omdat de strubbelingen met haar werkgever moeten worden gezien als een voorfase van een gerechtelijke procedure. Uit rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie volgt dat er recht op een advocaat bestaat in iedere fase van een gerechtelijke procedure. De uitvoerder en de verzekeraar hebben dan ook ten onrechte geen advocaat voor haar ingeschakeld. Als dat wel zou zijn gebeurd, was haar zaak vermoedelijk beter behandeld geweest.

5.1.4 In plaats daarvan hebben de uitvoerder en de verzekeraar een jurist van de uitvoerder ingeschakeld. Deze jurist heeft de consument al het werk laten doen, waardoor de consument zelf de discussie met de werkgever moest aangaan. Dat heeft uiteindelijk geleid tot een verstoring van de arbeidsverhouding. Er had bezwaar gemaakt moeten worden tegen het besluit van de werkgever over de doorstroom van de consument – overeenkomstig de voorgeschreven procedure door een advocaat (in plaats van door de jurist van de uitvoerder). Als dat was gebeurd, was er wellicht niets aan de hand geweest.

5.1.5 De uitvoerder en de verzekeraar hebben de consument lang het idee gegeven dat de fout lag bij het in 2014 ingeschakelde advocatenkantoor. Ook om die reden stelt de consument dat zij heel lang niet in de gaten had dat de uitvoerder en de verzekeraar aansprakelijk zijn voor de schade.

5.1.6 Pas in de periode 2016-2018 is de consument daadwerkelijk ermee bekend geworden dat de schade is veroorzaakt door een tekortkoming van de uitvoerder en de verzekeraar. De consument noemt als datum waarop zij daarmee bekend raakte, de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep van 21 juli 2016. Zij is toen blijven procederen in de hoop en de veronderstelling dat het tij te keren zou zijn en dat het ontslagbesluit zou worden ingetrokken of vernietigd en dat zij alsnog zou worden toegelaten tot de door haar gewenste opleiding. Als dat zou zijn gebeurd, zou de consument geen schade hebben geleden.

5.1.7 De tekortkoming bij de uitvoering van de rechtsbijstand in 2009 heeft volgens de consument geleid tot aaneengeschakelde en herhaalde schade, waardoor zij steeds verder in haar rechtspositie benadeeld is geraakt. Uiteindelijk heeft dit geleid tot haar ontslag, waarvan zij tot op heden nadeel ondervindt.

5.2 De uitvoerder is niet als financiële dienstverlener aangesloten bij Kifid. De consument heeft bij haar klachten en vordering en de onderbouwing hiervan geen onderscheid gemaakt tussen de verzekeraar en de uitvoerder. De verzekeraar en de uitvoerder hebben hiertegen geen bezwaar gemaakt. De Commissie van Beroep zal daarom alle (gestelde) gedragingen van de uitvoerder aan de verzekeraar toerekenen en hierna alleen over de verzekeraar spreken.

5.3 Een vordering 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 (art. 3:310 lid 1 BW). Voor de aanvang van deze verjaringstermijn is doorslaggevend wanneer de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot vergoeding van de geleden schade in te stellen. Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn – heeft verkregen dat de schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon (HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552). Onbekendheid met of onzekerheid over de beoordeling van de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, staan niet in de weg aan de aanvang van de verjaringstermijn. Het

zou in strijd zijn met de rechtszekerheid wanneer de aanvang van de verjaring afhankelijk is van het tijdstip waarop de benadeelde de juiste juridische beoordeling van de feiten duidelijk is geworden (HR 4 mei 2018, ECLI:NL:HR:2018:677). Echter, het vorenstaande ziet niet op de (juridische) kennis en het inzicht die nodig zijn om de deugdelijkheid van een prestatie te beoordelen. Het ontbreken van deze (juridische) kennis of van dit inzicht kan immers betekenen dat de benadeelde nog onvoldoende zekerheid heeft verkregen dat schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. Onder omstandigheden kan een benadeelde dan ook pas geacht worden voldoende zekerheid te hebben dat hij schade heeft geleden als gevolg van tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon, wanneer hij kennis heeft gekregen van een juridisch advies of een rechterlijk oordeel (HR 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603).

5.4 De Commissie van Beroep gaat ervan uit dat de consument de verzekeraar bij e-mail van 29 januari 2019 voor het eerst aansprakelijk heeft gesteld voor de schade die zij heeft geleden als gevolg van de gestelde tekortkomingen in 2009/2010. Het dossier bevat weliswaar klachtbrieven van een eerdere datum dan 29 januari 2019, maar die gaan over de uitvoering van de geschillenregeling en over de second opinion over de vraag of een civiele procedure tegen de werkgever kans van slagen zou hebben. Die eerdere klachtbrieven hebben in ieder geval geen betrekking op de gestelde tekortkomingen in 2009/2010.
Dit brengt mee dat de vordering van de consument verjaard is indien de vijfjarige verjaringstermijn vóór 29 januari 2014 is aangevangen

Bekendheid met de schade

5.5 Wat betreft de bekendheid met de schade oordeelt de Commissie van Beroep als volgt. De consument is uiterlijk op 4 maart 2013 – de datum van het voorgenomen ontslagbesluit – ermee bekend geraakt zij zou worden ontslagen, zodat zij op die datum werd geconfronteerd met (dreigende) inkomensschade. De consument heeft daarop besloten (eerst) het voorgenomen besluit en (daarna) de rechtsgeldigheid van het ontslagbesluit aan te vechten. Zij is – naar eigen zeggen – lange tijd blijven hopen dat aldus het ontslagbesluit zou worden ingetrokken of vernietigd. In het kader van art. 3:310 lid 1 BW maakt dit echter geen verschil voor het antwoord op de vraag wanneer de consument bekend werd met haar schade. Er behoeft immers geen absolute zekerheid te bestaan over het bestaan van schade. De consument moet begrepen hebben dat zij het risico liep dat het niet zou lukken het ontslagbesluit ingetrokken of vernietigd te krijgen. Daarom was er met het voorgenomen ontslagbesluit voor de consument een voldoende mate van zekerheid dat zij (enige) schade zou lijden. De Commissie van Beroep gaat er daarom van uit dat de consument uiterlijk op 4 maart 2013 bekend is geraakt met haar schade.

5.6 De consument heeft zich erop beroepen dat zij voortdurend (inkomens)schade blijft lijden als gevolg van het tekortschieten van de verzekeraar in 2009. Echter, als een verjaringstermijn op de voet van art. 3:310 lid 1 BW eenmaal is gaan lopen ten aanzien van ingetreden schade, loopt die termijn ook ten aanzien van toekomstige schade voor zover deze in samenhang met de reeds ingetreden schade een voortdurende schadepost vormt. Bij inkomensschade die terug te voeren is op een en hetzelfde ontslagbesluit is dat in de regel het geval. Geen omstandigheden zijn gesteld of gebleken om aan te nemen dat in dit

geval een uitzondering op die regel geldt. Het feit dat haar inkomensschade ook in de toekomst blijft doorlopen, maakt voor het oordeel over het tijdstip waarop de consument bekend raakte met de schade, dus geen verschil.

Bekendheid met de aansprakelijke persoon

5.7 Wat betreft het tijdstip waarop de consument bekend werd met de aansprakelijke persoon geldt het volgende. De consument heeft aangevoerd dat zij lange tijd niet ermee bekend was dat de jurist destijds (in 2009 en 2010) haar werk niet goed heeft gedaan en dat zij daarmee pas in 2016 (of later) bekend is geworden. Zij heeft die stelling echter onvoldoende feitelijk onderbouwd. Uit het hiervoor weergegeven feitenoverzicht moet immers worden afgeleid dat de consument ermee bekend was dat de jurist op 4 juni 2009 adviseerde de ingeslagen "informele weg" te vervolgen. Daarbij zou de consument zelf de discussie met de werkgever voeren zonder dat de jurist rechtstreeks contact met de werkgever had. Op 14 oktober 2009 heeft de jurist geadviseerd om een "formele weg" in te slaan waarbij de jurist niet langer op de achtergrond zou blijven. Tot slot heeft de jurist op 18 januari 2010 geadviseerd om "een soort ondergrens" te bepalen voor bij "een soort onderhandeling" met de werkgever, die de consument zelf met de werkgever zou (blijven) voeren. Ook wist de consument in 2009 en 2010 dat de jurist er niet op toezag dat de gestelde afspraken over het volgen van de opleiding en het besluit van de werkgever om haar toch niet tot de opleiding toe te laten, schriftelijk zouden worden vastgelegd en dat zij de consument niet had geadviseerd bezwaar te maken tegen laatstbedoeld besluit of tegen het besluit van de werkgever over de doorstroom van de consument. Ook is niet gesteld of gebleken dat de consument niet wist dat de jurist geen advocaat was. Tegen die achtergrond heeft de consument onvoldoende gesteld met welke feiten en omstandigheden over de wijze waarop zij in 2009 en 2010 rechtsbijstand heeft genoten zij pas later bekend is geworden.

5.8 De Commissie van Beroep begrijpt dat de consument (ook) van mening is dat het haar lange tijd heeft ontbroken aan de juridische kennis en het juridische inzicht om de deugdelijkheid van de prestatie van de verzekeraar te beoordelen en dat zij deze kennis pas recent (in of na 2016) heeft verkregen. Als gevolg van het ontbreken van deze juridische kennis of van dit inzicht had zij nog onvoldoende zekerheid dat schade was veroorzaakt door tekortschietend handelen van de verzekeraar. Zij heeft bij de Commissie van Beroep twee, hieronder te bespreken, omstandigheden aangevoerd. De eerste omstandigheid houdt in dat de consument pas veel later ermee bekend is geworden dat van de verzekeraar verwacht mocht worden dat deze haar zou adviseren een tweetal besluiten deugdelijk door de werkgever te laten vastleggen, omdat dit nodig was voor het voeren van een juridische procedure over die besluiten. De tweede omstandigheid is dat de consument er pas veel later mee bekend is geworden dat zij in 2009 aanspraak had op rechtsbijstand van een advocaat.

5.9 De eerste omstandigheid houdt in dat, naar de consument stelt, de jurist ervoor had moeten zorgen dat de werkgever het besluit om de consument toe te laten tot de door haar gewenste opleiding, op schrift had gesteld. Datzelfde geldt volgens de consument voor het besluit van de werkgever om de consument niet tot die opleiding toe te laten. Naar de

Commissie van Beroep begrijpt, stelt de consument dat zij pas in of na 2016 ermee bekend is geraakt dat de verzekeraar op dit punt tekort is geschoten, alsmede dat zij als gevolg van deze tekortkomingen geen juridische mogelijkheden had om de toelating tot de door haar gewenste opleiding af te dwingen.

5.10 De Commissie van Beroep overweegt als volgt. Uit de stukken blijkt dat de consument reeds begin 2009 wist dat het belangrijk was toezeggingen en/of beslissingen van de werkgever op schrift te ontvangen. Zo schrijft de consument in een van haar eerste e-mails aan de jurist:

"Vandaag het gesprek gehad, is goed gegaan. (…)
Ik ga dus 1 jaar naar sturingsondersteuning met als afspraak: een potentieel analyse en talentenonderzoek, indien positief resultaat dan naar de SLL of naar andere opleiding wat past bij mijn persoonlijke ontwikkeling in de lijn.
(…)
Al deze afspraken komen op papier te staan, zo afgesproken met de korpsleiding."

5.11 Hieruit leidt de Commissie van Beroep af dat de consument het reeds ten tijde van het in deze e-mail bedoelde gesprek belangrijk vond dat de (gestelde) afspraken op papier zouden komen te staan. Mede tegen deze achtergrond acht de Commissie van Beroep het niet aannemelijk dat de consument pas in of na 2016 het (juridische) inzicht heeft verkregen dat nodig is om te beseffen dat het in het algemeen belangrijk is om afspraken waarop men in rechte een beroep wil doen, op schrift te laten zetten. Evenmin acht de Commissie van Beroep aannemelijk de consument pas in of na 2016 tot het inzicht is gekomen dat zij (naar zij stelt) van de jurist als redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht verwachten dat deze erop zou toezien dat de afspraken/besluiten over het al dan niet toelaten tot de door de consument gewenste opleiding schriftelijk werden vastgelegd. De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat de consument al in 2009/2010 ermee bekend was dat de verzekeraar aansprakelijk was voor het (gestelde) tekort-schieten, dat wil zeggen het nalaten van de jurist om erop toe te zien dat de werkgever de besluiten over de door de consument te volgen opleiding schriftelijk zou vastleggen. De conclusie is dat de consument vóór 29 januari 2014 bekend was met de schade en de aansprakelijke persoon. De vordering gegrond op (kort gezegd) het niet schriftelijk laten vastleggen van de besluiten is dus verjaard.

5.12 Wat betreft de tweede omstandigheid – het niet inschakelen van een advocaat door de verzekeraar – geldt het volgende. De Commissie gaat ervan uit dat de vordering voor zover gebaseerd op deze grondslag (het niet inschakelen van een advocaat), niet is verjaard. Het is niet aannemelijk dat de consument al eerder dan 29 januari 2014 ermee bekend was dat een rechtsbijstandverzekering onder bepaalde omstandigheden dekking dient te verlenen voor het inschakelen van een advocaat naar keuze.

5.13 De consument heeft met haar betoog over vrije advocaatkeuze kennelijk het oog op een arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie van 7 november 2013 over richtlijn 87/344/EEG van 22 juni 1987 tot coördinatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen betreffende de rechtsbijstandsverzekering (ECLI:EU:C:2013:717) en een arrest

van de Hoge Raad van 21 februari 2014 (ECLI:NL:HR:2014:396). Anders dan de consument aanvoert, volgt uit noch uit de richtlijn noch uit deze arresten dat de verzekeraar aan de consument een advocaat had moeten toewijzen. Er was in 2009 namelijk geen sprake van (een voorfase van) een gerechtelijke of administratieve procedure in de zin van de richtlijn, waarin de verzekeraar zou hebben moeten voldoen aan een verzoek van de consument om haar zaak door een advocaat te laten behandelen (vgl. Commissie van Beroep 29 oktober 2021, CB 2021-0042). Dat de consument na 2009/2010 opnieuw in conflict is geraakt met haar werkgever en dat conflict wel tot gerechtelijke procedures heeft geleid, maakt dat niet anders. Kortom, de vordering – voor zover gebaseerd op het ten onrechte niet inschakelen van een advocaat – is ongegrond.

Slotsom

5.14 De conclusie is dat Geschillencommissie de vordering van de consument terecht heeft afgewezen.

5.15 Voor zover de consument klaagt over vooringenomenheid van de Geschillencommissie, is deze klacht onvoldoende concreet onderbouwd.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

handhaaft de uitspraak van de Geschillencommissie.