Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-358
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, mr. B.F. Keulen, mr. L. van Berkum, leden en mr. dr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 december 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, die de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan SRK Rechtsbijstand, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 20 mei 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft voor een arbeidsgeschil een beroep gedaan op zijn rechtsbijstandverzekering. Hij stelt dat hij door de werksituatie en ontslag PTSS heeft ontwikkeld. Rechtsbijstanduitvoerder heeft in samenspraak met Consument een psychiater ingeschakeld, waarbij Consument een keuze heeft kunnen maken uit enkele psychiaters. De psychiater heeft op de door Rechtsbijstanduitvoerder in overleg met Consument geformuleerde vragen geantwoord dat hij geen PTSS constateerde. Consument bekritiseert het optreden van de psychiater en de begeleiding van Rechtsbijstand-uitvoerder en vordert een kostenvergoeding voor een nieuw expertiseonderzoek en inschakeling van een advocaat naar keuze voor verdere bijstand. De Commissie oordeelt dat Rechtsbijstand-uitvoerder correct heeft gehandeld. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 februari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering (verder: de Verzekering) bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. waarvan de uitvoering is overgedragen aan Rechtsbijstanduitvoerder. Op de verzekering zijn de verzekeringsvoorwaarden Polisvoorwaarden PP 1200-04 (hierna: 'Voorwaarden') van toepassing. Deze Voorwaarden bepalen – voor zover relevant:

> "5.4 Inschakeling van een expert
> Soms kan het voor de behandeling van uw zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied
> van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto) technische zaken. Als SRK denkt dat deze expert uw zaak verder kon helpen, geeft zij hem eenmalig
> de opdracht een expertiserapport uit te brengen.
> SRK kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten. Accountantsrapporten en taxaties die worden gebruikt bij fiscaalrechtelijke geschillen, vallen niet onder deze
> regeling.
> Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met SRK. Ook
> moet u het rapport zelf betalen. Als SRK dit rapport vervolgens toch in uw zaak gaat gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug (zolang die redelijk zijn)."

2.2 Consument was in dienst van de [naam werkgever]. Tijdens zijn dienstverband is hij uitgevallen met gezondheidsklachten, wat Consument aan de toenmalige werksituatie wijt. In 2008 is hij ontslagen. Daarna heeft Consument op basis van zijn gezondheidsklachten van de huisarts de diagnose burn-out gekregen en zich onder behandeling gesteld van een psycholoog. In 2013/2014 heeft Consument vanwege aanhoudende klachten nogmaals een psycholoog bezocht, die de diagnose posttraumatische stressstoornis (PTSS) heeft gesteld. Als oorzaak werd daarbij het geheel van werksituatie en ontslag aangewezen.

2.3 Consument heeft bij Rechtsbijstanduitvoerder een beroep gedaan op de Verzekering en verzocht om zijn voormalige werkgever aansprakelijk te stellen voor het ontstaan van de PTSS. Rechtsbijstanduitvoerder heeft dit aanvankelijk geweigerd, waarover Consument zich heeft beklaagd. Na een klachtprocedure bij Kifid heeft Rechtsbijstanduitvoerder het dossier verder in behandeling aan een interne advocaat gegeven. Tevens heeft zij zich bereid verklaard een psychiater in te schakelen om te laten beoordelen of sprake is van PTSS en causaal verband bestaat met de werksituatie en het ontslag destijds bij de voormalige werkgever van Consument.

2.4 Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument uit drie psychiaters laten kiezen, van wie Consument er een, verder te noemen de Psychiater, heeft gekozen. Voorafgaand aan de beoordeling door de Psychiater hebben Consument en de medisch adviseur van Rechtsbijstanduitvoerder in samenspraak onderzoeksvragen geformuleerd.

2.5 Consument heeft twee vraaggesprekken gehad met de Psychiater, een op 27 maart 2017 en een op 25 april 2017. In een e-mail van 28 maart 2017 aan Rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument zijn bedenkingen over het eerste gesprek met de Psychiater en diens handelwijze uitgesproken. Na overleg met Consument heeft de behandelend advocaat de Psychiater aangeschreven. De advocaat heeft aangestipt dat de focus van het vraaggesprek ten onrechte niet op de periode 2008 – 2013, na het ontslag, is gelegd, maar dat op voorhand al een standpunt omtrent PTSS was ingenomen en dat nadere informatie kon worden opgevraagd bij de psycholoog die eerder de diagnose PTSS had gesteld. Naar aanleiding van de brief werd Consument nog voor het tweede gesprek op 25 april 2017 uitgenodigd.

2.6 De Psychiater heeft bij brief van 15 mei 2017 gerapporteerd. Hij kwam tot het oordeel dat Consument niet lijdt aan PTSS. Ook betwijfelt de Psychiater of daarvan eerder sprake is geweest. Hij concludeerde daarbij dat het door Consument geschetste trauma niet voldoet aan de medische eisen die aan het aannemen van PTSS worden gesteld.

2.7 Rechtsbijstanduitvoerder heeft op basis van het rapport van de Psychiater geconcludeerd dat niet kan worden aangetoond dat Consument letsel heeft opgelopen in de uitoefening van het werk bij zijn voormalige werkgever. Consument heeft vergoeding van de kosten van een herbeoordeling door een andere psychiater verzocht. Rechtsbijstanduitvoerder heeft dit geweigerd

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat Rechtsbijstanduitvoerder inzake het geschil met zijn voormalig werkgever de kosten van een nieuw expertiseonderzoek door een psychiater vergoedt. Daarnaast vordert hij vergoeding van de verdere bijstand door een door hem gekozen advocaat in het geschil met de voormalige werkgever.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtsbijstanduitvoerder is op grond van de Verzekering gehouden een deugdelijk expertiseonderzoek te vergoeden.

Nu het rapport van de Psychiater hieraan niet voldoet, heeft Consument aanspraak op een nieuw expertiseonderzoek. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- SRK dient zich in te spannen om een bruikbaar expertiserapport te verkrijgen. Het rapport van de Psychiater is ondeugdelijk, innerlijk tegenstrijdig en niet op de vraagstelling gericht. Het gaat uit van een onjuist begrip van PTSS en is ten onrechte overwegend gericht op het heden, gebaseerd op een kort vraaggesprek, terwijl geen onderzoek is gedaan naar andere medische informatie die wel voor handen was. Een deugdelijk onderzoek naar het verleden, de periode rondom en na het ontslag, is vereist. Rechtsbijstanduitvoerder moest zich ervoor inspannen dat dit onderzoek zodanig werd verricht. Consument deed tijdens het onderzoek van de Psychiater zijn beklag, maar Rechtsbijstanduitvoerder heeft daarop niet adequaat gehandeld, door bijvoorbeeld het onderzoek te stoppen en een andere psychiater in te schakelen die wel een deugdelijk onderzoek kon verrichten. De Psychiater heeft de kritiek die Consument via zijn advocaat bij Rechtsbijstanduitvoerder uitte ten slotte niet ter harte genomen.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft dossierbehandeling steeds afgehouden, waardoor Consument al eerder een klacht bij Kifid moest indienen. Pas daarna kwam Rechtsbijstand-uitvoerder in actie. Had Rechtsbijstanduitvoerder meteen werk van de kwestie met de werkgever gemaakt, dan had tijdig bijgestuurd kunnen worden en had destijds in 2014, toen de klachten het meest actueel waren, al een psychiater kunnen worden aangezocht voor een deskundigenrapport. Er is dus geen opvolging gegeven aan het feit dat een psycholoog in 2013/2014 de diagnose PTSS heeft gesteld. Rechtsbijstanduitvoerder stelde dat voor de zaak tegen de voormalig werkgever een rapport van een psychiater nodig was, dus had het destijds op zijn weg gelegen om die in te schakelen.
- Rechtsbijstanduitvoerder heeft inmiddels, na twee procedures bij Kifid, laten blijken het dossier niet adequaat te kunnen behandelen, reden waarom Consument zich voortaan op kosten van Rechtsbijstanduitvoerder wil laten bijstaan door een zelf gekozen advocaat.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Zitting

4.1 Ter zitting heeft Consument aangegeven een psychiater te hebben gevonden aan wie hij de vraag heeft voorgelegd of sprake is van PTSS ten gevolge van zijn werksituatie en het ontslag bij de voormalige werkgever (contra-expertise). Hij was nog in afwachting van het rapport van deze psychiater. In deze procedure wenst hij vergoeding van de kosten van dit onderzoek.

5. Beoordeling

5.1 In deze procedure liggen de vragen voor of Rechtsbijstanduitvoerder is gehouden om kosten van een tweede expertiseonderzoek en van verdere dossierbehandeling door een door Consument gekozen advocaat te vergoeden.

De kosten van een nieuw expertiseonderzoek

5.2 Consument onderbouwt zijn aanspraak op vergoeding van een nieuw onderzoek met de stelling dat het rapport van de Psychiater ondeugdelijk is en dat Rechtsbijstanduitvoerder zijn verantwoordelijkheid voor het verkrijgen van een bruikbaar expertiserapport niet is nagekomen. Daarom is Rechtsbijstanduitvoerder volgens Consument opnieuw gehouden de kosten van een expertiseonderzoek te vergoeden. Rechtsbijstanduitvoerder betwist dit en stelt te mogen vertrouwen op het deskundige oordeel van de Psychiater. Op grond van artikel 5.4 van de Voorwaarden is zij echter bereid om de redelijke kosten van een contra-expertise te betalen wanneer die resulteert in een rapport dat kan worden gebruikt om de zaak tegen de voormalige werkgever te onderbouwen. Als dit niet het geval is, dient Consument deze kosten zelf te dragen.

5.3 Vast staat dat partijen samen de vragen hebben geformuleerd die aan de door Consument gekozen Psychiater zijn voorgelegd. Vast staat ook dat Rechtsbijstanduitvoerder contact met de Psychiater heeft opgenomen na het eerste gesprek dat deze met Consument heeft gehad om te laten weten hoe Consument dat gesprek had ervaren. Vervolgens had Consument een tweede gesprek met de Psychiater, die aansluitend rapporteerde. Rechtsbijstanduitvoerder heeft op dat rapport haar oordeel over de proceskansen in de zaak tegen de voormalige werkgever gebaseerd. Naar het oordeel van de Commissie kon en mocht Rechtsbijstanduitvoerder zich op dat rapport baseren. Zij moet in redelijkheid kunnen afgaan op een deskundigenrapport, tenzij blijkt van omstandigheden die ernstig doen twijfelen aan de wijze van tot stand komen van dat rapport en/of de professionele inhoud daarvan. Van zulke omstandigheden is de Commissie niet gebleken. Hetgeen Consument heeft gesteld over zijn ervaringen bij het eerste gesprek is daartoe onvoldoende, nog daargelaten dat Consument na een brief van Rechtsbijstanduitvoerder aan de Psychiater met deze een tweede gesprek is aangegaan. Dat de uitkomst van het psychiatrisch onderzoek haaks staat op de persoonlijke beleving van Consument van zijn eigen situatie en wat zich in zijn verhouding met de voormalige werkgever heeft voorgedaan, is daarvoor onvoldoende. Het had op dit moment in de procedure op de weg van Consument gelegen om nader toe te lichten, bijvoorbeeld aan de hand van een nader deskundigenrapport, dat het rapport van de Psychiater niet voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld. Nu Consument dit niet heeft gedaan, kan Rechtsbijstanduitvoerder niet worden verweten dat zij zich op het rapport heeft gebaseerd.

5.4 Een contra-expertise, die zich wel leent ter onderbouwing van de stellingen van Consument in de zaak tegen zijn voormalige werkgever, zodat Consument vergoeding van de kosten daarvan kan vorderen op grond van artikel 5.4 van de Voorwaarden, heeft Consument niet in het geding gebracht, zodat die vordering niet kan worden beoordeeld en moet worden afgewezen.

Vergoeding van de kosten van een door Consument gekozen advocaat

5.5 Nu Rechtsbijstanduitvoerder zich op het rapport van de Psychiater mocht baseren bij de beoordeling van de kansen van Consument in zijn zaak tegen de voormalige werkgever en Rechtsbijstanduitvoerder geen verwijt treft ter zake zijn optreden bij de totstandkoming van dat rapport is er naar het oordeel van de Commissie geen reden om de zaak van Consument tegen zijn voormalige werkgever in handen van een door Rechtsbijstand-uitvoerder te betalen advocaat te geven. Hetgeen Consument heeft aangevoerd aangaande eerdere inschakeling van Kifid kan niet een ander oordeel leiden.

5.6 Daarnaast ziet de Commissie niet dat Rechtsbijstanduitvoerder anderszins schadeplichtig is geworden. Hoewel de Commissie zich kan indenken dat het vervelend en weinig vertrouwenwekkend is dat Rechtsbijstanduitvoerder pas na een eerdere procedure bij Kifid tot inschakeling van een deskundige overging, is niet gebleken dat Consument hierdoor in zijn zaak tegen zijn voormalige werkgever is benadeeld. Zo blijkt niet dat destijds door een psychiater allicht wel de diagnose PTSS had kunnen worden gesteld en een verband met de werkzaamheden en het ontslag had kunnen worden gelegd. In tegen-deel, het rapport van de Psychiater, waar bij gebreke van andere rapporten vooralsnog van uit moet worden gegaan, duidt er juist op dat de klachten ook destijds niet van dien aard waren dat van PTSS en een aandoening ten gevolge van het werk en ontslag kan worden gesproken. Daargelaten de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder voortvarender een deskundige had kunnen inschakelen, is dus niet gebleken dat Consument hier schade heeft geleden.

5.7 De conclusie is dan ook dat Rechtsbijstanduitvoerder niet gehouden is om de kosten van een tweede expertiseonderzoek en/of een advocaat te betalen. De Commissie wijst de vorderingen van Consument daarom af.

6. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.