Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1001
(mr. drs. S.F. van Merwijk, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, verder te noemen Uitvoerder
Datum uitspraak	: 5 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstand, klacht over geschillenregeling. De geschillenregeling is van toepassing als een verzekerde en de verzekeraar of de uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering een verschil van mening hebben over de reële kans op succes of over de strategie van de behandeling in de zaak (artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht). Omdat die situaties zich in onderhavig klachtdossier niet voordoen, is de geschillenregeling niet van toepassing. De klacht is ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klachtbrief met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de brief van Verzekeraar van 17 mei 2019;
- de reactie van Consument van 24 mei 2019 en
- het verweerschrift van Verzekeraar.

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 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Consument heeft een particuliere rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar. Op de verzekering zijn de voorwaarden "rechtsbijstandverzekering 0715" van toepassing. Daarin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

> **Wat gebeurt er als een verzekerde het niet eens is met de aanpak van zijn conflict?**
> ARAG, de advocaat of een andere juridisch specialist bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met de verzekerde. Hiervoor geldt het volgende:
> • Is de verzekerde het niet eens met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan schakelt ARAG een onafhankelijke juridische deskundige in om dit op basis van de dan gegeven informatie te beoordelen. En betaalt de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk:
> - de verzekerde krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijke deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag de verzekerde deze zelf kiezen. Let op: Dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot hiervan;
> - de verzekerde krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Is de verzekerde het hier niet mee eens? Dan kan hij voor eigen rekening verder gaan. Bereikt hij het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG zijn kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor. […]

2.2. Consument heeft een arbeidsgeschil met haar voormalige werkgever. Consument heeft in dat geschil Uitvoerder verzocht om rechtsbijstand. Uitvoerder heeft dekking verleend en de zaak is in behandeling genomen door een jurist van Uitvoerder.

2.3. Consument heeft begin 2018 een billijke vergoeding willen vorderen van haar voormalige werkgever en zij heeft de jurist verzocht een procedure te starten. De jurist heeft dit verzoek afgewezen. Consument heeft toen een beroep gedaan op de geschillenregeling. Dit verzoek is eveneens door de jurist afgewezen. Vervolgens heeft de jurist de vervaltermijn, waarbinnen de billijke vergoeding kon worden gevorderd, laten verstrijken. Consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Uitvoerder en zij heeft verzocht om toepassing van de geschillenregeling.

2.4. Uitvoerder heeft op de klacht van Consument gereageerd en Consument gelijk gegeven. Volgens Uitvoerder is de geschillenregeling aan de orde als er een verschil van mening is over de juridische stappen. Dat was volgens Uitvoerder het geval toen de jurist het verzoek van Consument om een procedure te starten afwees. De jurist had toen het verzoek van Consument om toepassing van de geschillenregeling volgens Uitvoerder niet mogen afwijzen.

De geschillenregeling is volgens Uitvoerder niet meer aan de orde, omdat Uitvoerder en Consument niet van mening verschillen dat de jurist een fatale termijn heeft laten verstrijken. Uitvoerder heeft Consument gewezen op de mogelijkheid om Uitvoerder daarvoor aansprakelijk te stellen. De geschillenregeling dient daar niet voor.

2.5. Partijen zijn er niet in geslaagd tot een vergelijk te komen. Consument heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

3.1. Consument klaagt erover dat Uitvoerder de geschillenregeling niet wil toepassen. Consument heeft geen vertrouwen in het standpunt van Uitvoerder dat door het verstrijken van de vervaltermijn, geen mogelijkheden meer zijn om een billijke vergoeding te vorderen. Consument stelt dat zij recht heeft op de geschillenregeling waarin dit standpunt wordt getoetst.

3.2. Consument stelt verder dat zij bij de toepassing van de geschillenregeling recht heeft op een advocaat naar keuze. Althans, dat de wijze waarop Uitvoerder de geschillenregeling toepast, niet objectief is. Het is niet transparant hoe de deken op verzoek van Uitvoerder in het kader van de geschillenregeling een bindend adviseur aanwijst.

3.3. Consument vordert dat Uitvoerder de geschillenregeling toepast met een advocaat naar keuze.

Verweer Verzekeraar en Uitvoerder

3.4. Verzekeraar en Uitvoerder hebben de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of sprake is van een situatie waarin de geschillenregeling van toepassing is. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht dit toe.

4.2. De Commissie stelt voorop dat de geschillenregeling van toepassing is als een verzekerde en de verzekeraar of de uitvoerder van de rechtsbijstandverzekering een verschil van mening hebben over de reële kans op succes of over de strategie van de behandeling in de zaak (artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft)). Die situaties doen zich in onderhavig klachtdossier niet voor.

4.3. Uitvoerder heeft een fatale termijn laten verstrijken. Dat staat tussen partijen vast. Uitvoerder heeft zich op het standpunt gesteld dat daarom geen sprake is van een geschil. De Commissie heeft op de zitting aan de vertegenwoordiger van Consument gevraagd waarom het standpunt van Uitvoerder niet juist zou zijn, gezien de omstandigheid dat een fatale termijn is verstreken. Namens Consument is naar voren gebracht dat Consument niet weet of er andere mogelijkheden zijn om een billijke vergoeding te vorderen. Consument vertrouwt Uitvoerder niet meer. Consument heeft, anders dan wat op de zitting hierover naar voren is gebracht, niet gemotiveerd waarom het standpunt van Uitvoerder niet juist zou zijn. De Commissie stelt daarom vast dat van een verschil van mening geen sprake is en dat er dus geen sprake is van een geschil tussen partijen. De Commissie concludeert dat Consument geen recht heeft op toepassing van de geschillenregeling.

4.4. Omdat de geschillenregeling niet van toepassing is, kan de Commissie de klacht van Consument over de uitvoering van de geschillenregeling in het midden laten.

4.5. De klacht is ongegrond en de vordering van Consument moet worden 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.