Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-004 d.d. 6 januari 2016
(mr. P.A. Offers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en drs. L.B. Lauwaars, leden en mevrouw mr. J.J. Guijt, secretaris)

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de wijze waarop Aangeslotene haar rechtsbijstand heeft verleend ter zake van een door de werkgever van Consument ingediende ontslagaanvraag. Consument verwijt Aangeslotene dat zij niet gelijktijdig met het maken van bezwaar tegen de door de werkgever van Consument ingediende ontslagaanvraag heeft verzocht om een voorlopige voorziening, dat zij onvoldoende heeft gedaan om de schade van Consument te beperken en dat zij Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van een schikking met haar (voormalige) werkgever. De Commissie oordeelt dat Aangeslotene ten aanzien van de uitvoering van de rechtsbijstand geen verwijt kan worden gemaakt en concludeert derhalve tot afwijzing van de vordering.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen, ontvangen op 21 januari 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 26 oktober 2015;
- het e-mailbericht van Consument van 19 november 2015.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de Verzekering) gesloten bij Aangeslotene. Op 14 oktober 2009 heeft Consument Aangeslotene om rechtsbijstand verzocht uit hoofde van de Verzekering in verband met het feit dat haar werkgever, waar zij al vanaf 1 mei 2000 in dienst was in de functie van beveiligingsmedewerker, haar had medegedeeld dat zij voornemens was om toestemming te vragen aan het UWV om de arbeidsovereenkomst met Consument te beëindigen. Reden hiervan was dat de korpschef van de Politieregio Amsterdam-Amstelland bij besluit van 13 oktober 2009 Consument toestemming had geweigerd om werkzaamheden in de beveiligingsbranche te verrichten.

2.2 Aangeslotene heeft de zaak in behandeling genomen en diverse procedures voor Consument gevoerd.

Bezwaar tegen de ontslagaanvraag

2.3 Bij brief van 27 oktober 2009 heeft Aangeslotene namens Consument protest aangetekend bij de werkgever tegen de op-non-actiefstelling van Consument en het niet-doorbetalen van loon. Hierbij heeft zij medegedeeld dat Consument zich uitdrukkelijk bereid verklaart en zich beschikbaar houdt om haar werkzaamheden, dan wel vervangende werkzaamheden te verrichten. Bovendien heeft Aangeslotene de werkgever geïnformeerd dat zij namens Consument bezwaar zou indienen tegen het niet-verlengen van de beveiligerspas.

2.4 Toen de werkgever van Consument vervolgens toch bij het UWV een ontslagaanvraag indiende, heeft Aangeslotene namens Consument bij brief van 18 november 2009 bezwaar tegen de ontslagaanvraag ingediend. Op 27 november 2009 heeft het UWV de ontslagaanvraag gehonoreerd en is Consument per 1 januari 2010 ontslagen.

Bezwaarprocedure tegen het besluit van 13 oktober 2009

2.5 Op 23 november 2009 heeft Aangeslotene namens Consument bezwaar ingediend bij de korpschef van de Politieregio Amsterdam-Amstelland tegen het besluit van 13 oktober 2009 tot onthouding van de toestemming tot het verrichten van werkzaamheden bij een beveiligingsorganisatie. Dit bezwaar is op 16 februari 2010 gehonoreerd.

Kennelijk onredelijk ontslagprocedure

2.6 Vervolgens heeft Aangeslotene namens Consument een procedure tegen de (voormalig) werkgever aanhangig gemaakt op grond van kennelijk onredelijk ontslag. In deze procedure is primair herstel van de dienstbetrekking gevorderd en subsidiair een schadevergoeding. Na overleg bleek de (voormalig) werkgever bereid de zaak te schikken voor een bedrag van € 17.000,- met beëindiging van de arbeidsovereenkomst van Consument. Dat aanbod werd niet tijdig door Consument aanvaard, waarna het verviel. Uiteindelijk werd het door de werkgever gedane aanbod verlaagd tot betaling van een bedrag van € 16.000,- met beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Dit aanbod is door Consument aanvaard.

Aansprakelijkheidsprocedure tegen de politie

2.7 Daarnaast heeft Aangeslotene namens Consument de politie Amsterdam-Amstelland aansprakelijk gesteld voor de door Consument geleden schade als gevolg van de niet-verlenging van de beveiligerspas. In overleg met Consument is op 8 november 2011 een externe advocaat ingeschakeld om deze procedure namens Consument te voeren. Uiteindelijk is ook in deze procedure een minnelijke regeling tot stand gekomen. Consument heeft een vergoeding van de politie Amsterdam-Amstelland ontvangen van € 14.000,-.

3. De vordering en grondslagen

3.1 Consument vordert, zoals ter zitting nog nader toegelicht, vergoeding van Aangeslotene van een bedrag van € 20.000,- wegens de door Consument geleden schade.

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene is tekort geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand. Hiertoe voert Consument het volgende aan.
- Aangeslotene heeft nagelaten om hangende de bezwaarprocedure met betrekking tot het Besluit van de korpschef van de Politieregio Amsterdam-Amstelland van 13 oktober 2009 tevens de voorzieningenrechter te verzoeken een voorlopige voorziening te treffen, ertoe strekkende voornoemd besluit te schorsen totdat op het bezwaar zou zijn beslist. Op die manier had volgens Consument haar ontslag waarschijnlijk voorkomen kunnen worden doordat een voorlopige voorziening meer indruk zou hebben gemaakt op het UWV. Uit het feit dat deze procedure niet is gestart heeft het UWV de conclusie kunnen trekken dat Consument wat betreft het ontnemen van de beveiligerspas niet zeker was van haar zaak.
- Aangeslotene heeft nagelaten de schade voor Consument te beperken door onvoldoende te proberen om Consument weer in dienst te krijgen bij haar (voormalig) werkgever en door geen uitstel te vragen bij het UWV.
- Aangeslotene heeft Consument niet, dan wel onvoldoende geïnformeerd over de consequenties van een schikking met de (voormalig) werkgever van Consument. Op advies van Aangeslotene heeft Consument ingestemd met een schikking in de zaak tegen de voormalig werkgever, terwijl later bleek dat die schikking de zaak tegen de politie negatief beïnvloedde. Als Consument de procedure tegen de werkgever had doorlopen, had zij een veel hogere vergoeding van de politie kunnen eisen.

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

4. Beoordeling

4.1 De vraag die door de Commissie moet worden beantwoord is of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort geschoten is in haar verplichtingen uit hoofde van de Verzekering en, zo ja, of Consument daardoor schade heeft geleden.

4.2 De Commissie moet daartoe beoordelen of Aangeslotene heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener. Consument meent dat dit niet het geval is en voert in de kern drie klachten aan. Deze klachten zullen hieronder afzonderlijk worden behandeld.

Het niet verzoeken om een voorlopige voorziening

4.3 De eerste klacht houdt in dat Aangeslotene ten onrechte heeft nagelaten om gelijktijdig met het maken van bezwaar tegen de ontslagaanvraag de voorzieningenrechter te verzoeken om een voorlopige voorziening, ertoe strekkende het besluit van de korpschef van de Politie Amsterdam-Amstelland van 13 oktober 2009 te schorsen totdat op het door Consument ingediende bezwaar zou zijn beslist. Aangeslotene heeft, desverzocht, bij brief van 26 oktober 2015 gemotiveerd uiteengezet waarom zij dit niet heeft gedaan. Een verzoek om het gewraakte besluit bij wege van voorlopige voorziening te schorsen had volgens Aangeslotene geen zin omdat het besluit de weigering van de toestemming tot afgifte van de beveiligerspas betrof. Met een schorsing van deze weigering was de gewenste toestemming en daarmee de afgifte van de nieuwe pas nog niet bereikt. Consument was volgens Aangeslotene alleen gebaat bij het alsnog verlenen van de gewenste toestemming. Dat kon evenwel niet in de voorlopige voorzieningenprocedure bereikt worden. Ook kon een voorlopige voorziening volgens Aangeslotene niet tot aanhouding van de UWV-ontslagprocedure leiden.

4.4 De door Aangeslotene gegeven toelichting op de door haar gemaakte afweging om geen voorlopige voorziening te vragen komt de Commissie niet onaannemelijk voor. Door geen verzoek te doen om een voorlopige voorziening heeft Aangeslotene niet gehandeld in strijd met hetgeen een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener betaamt. Consument heeft ook niets aangevoerd dat tot een andere conclusie zou moeten leiden.

Onvoldoende schadebeperking

4.5 De tweede klacht van Consument komt erop neer dat Aangeslotene onvoldoende heeft gedaan om de schade voor Consument te beperken. Consument verwijt Aangeslotene onder meer dat zij onvoldoende heeft geprobeerd om Consument weer in dienst te krijgen bij haar (voormalig) werkgever. Aangeslotene heeft deze stelling van Consument uitdrukkelijk betwist.

4.6 Uit de aan de Commissie overgelegde stukken volgt dat Aangeslotene vanaf aanvang van de zaak steeds bij de (voormalig) werkgever primair heeft verzocht om herstel van de dienstbetrekking. Ook nadat het door Consument ingediende bezwaar tegen de niet-verlenging van de beveiligerspas werd gehonoreerd en Consument dus weer beveiligingswerkzaamheden kon uitvoeren, heeft de voormalig werkgever , hoewel daarom wederom verzocht werd, niet over willen gaan tot herstel van de dienstbetrekking . Zij was slechts bereid tot een minnelijke regeling waarbij Consument een schadevergoeding werd toegekend. Hiermee heeft Consument uiteindelijk ingestemd. Aangeslotene treft in deze geen verwijt.

4.7 Consument stelt voorts dat Aangeslotene de schade onvoldoende heeft beperkt door geen uitstel van de UWV-procedure te vragen hangende de bezwaarprocedure tegen het niet-verlengen van de beveiligerspas. Aangeslotene heeft ter zitting en in haar brief van 26 oktober 2015 uitvoerig gemotiveerd dat uitstel van de UWV-procedure niet mogelijk was en dat ook een voorlopige voorzieningenprocedure niet tot aanhouding van de UWV-ontslagprocedure had kunnen leiden. De stellingen van Aangeslotene komen de Commissie niet onaannemelijk voor. Dit onderdeel van de klacht leidt dan ook niet tot het oordeel dat Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar is tekortgeschoten.

Onvoldoende geïnformeerd over de consequenties van een schikking met de voormalig werkgever

4.8 Tot slot verwijt Consument Aangeslotene dat zij haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de consequenties van een schikking met haar voormalig werkgever. Zij stelt dat deze schikking de procedure tegen de politie negatief heeft beïnvloed en is van mening dat, indien zij de kennelijk onredelijk ontslagprocedure geheel had doorlopen, zij de volledige door haar geleden schade - door haar begroot op € 72.000,- - had kunnen vorderen. Aangeslotene heeft zulks betwist.

4.9 Niet vastgesteld kan worden dat de schikking met de voormalig werkgever de procedure tegen de politie negatief heeft beïnvloed. Bovendien heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij ervoor gekozen zou hebben om de kennelijk onredelijk ontslagprocedure volledig te voeren als zij van tevoren had geweten dat de advocaat van de politie de schikking met de voormalig werkgever zou betrekken in de aansprakelijkheidsprocedure. Eveneens is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij, indien de procedure zou zijn doorgezet, een redelijke kans van slagen zou hebben gehad op toekenning van een schadebedrag van € 72.000,-. Daar komt nog bij dat Consument in de procedure tegen de politie, waarbij zij werd bijgestaan door een advocaat, er zelf voor heeft gekozen de zaak te schikken. Inherent aan een schikking is dat er over de vordering geen rechterlijke uitspraak meer komt. Naast de mogelijkheid dat een rechterlijk oordeel tot een hogere vergoeding had kunnen leiden, bestond ook de mogelijkheid dat de vordering zou zijn afgewezen dan wel tot een (aanmerkelijk) lagere vergoeding had geleid dan in de tot stand gekomen schikking is verkregen.

4.10 Het voorgaande leidt tot de slotsom dat Aangeslotene ten aanzien van de uitvoering van de rechtsbijstand geen verwijt kan worden gemaakt, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.