Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-649
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: BeneVia Groep B.V., gevestigd te Heinenoord, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 5 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Door een fout van Gevolmachtigde is Consument niet verzekerd voor arbeidsgeschillen toen hij een verzoek om rechtsbijstand deed. Gevolmachtigde heeft daarom de kosten voor een externe advocaat tot het bedrag van € 6.000,00 vergoed. Nadat het bedrag van € 6.000,00 was bereikt, hebben partijen een discussie gekregen over de gemaakte afspraken. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat het de partijbedoeling is geweest dat het geschil over de gemaakte fout was opgelost doordat € 6.000,00 is vergoed en dat Consument daarna geen aanspraak meer kon maken op verdere vergoeding van de advocaatkosten of rechtsbijstand. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Tussenpersoon en de aanvulling daarop;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Tussenpersoon en
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Verder stelt de Commissie vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft bij [naam financieel dienstverlener] een particuliere rechtsbijstandverzekering gehad waarvan de uitvoering bij [naam rechtsbijstandverlener 1] lag. Arbeidsgeschillen zijn onder de dekking van deze rechtsbijstandverzekering meeverzekerd geweest.

2.2 De verzekering is in 2009 ingebracht in de volmacht van [naam volmachtbedrijf], verder te noemen Gevolmachtigde. Dit is per brief van 25 juni 2009 aan Consument bevestigd. Daarbij heeft Consument het polisblad toegestuurd gekregen waarop [naam rechtsbijstandverlener 2] als risicodrager is vermeld. Volgens dit polisblad heeft Consument de modules Verkeer en Consument & Wonen meeverzekerd.

2.3 Nadat Consument een arbeidsgeschil bij [naam rechtsbijstandverlener 2] had gemeld, heeft hij vernomen dat arbeidsgeschillen (per abuis) niet zijn meeverzekerd. Gevolmachtigde heeft hiervoor de verantwoordelijkheid genomen. Consument en Tussenpersoon zijn vervolgens met elkaar gaan corresponderen over een oplossing. Tussenpersoon heeft Consument laten weten dat hij contact op kan nemen met [naam rechtsbijstandverlener 2]. Consument heeft per e-mail van 26 juli 2017 als volgt gereageerd:

> Naar aanleiding van uw interventie heeft [naam rechtsbijstandverlener 2] mij twee advocaten voorgesteld, die na enig doorvragen beiden niet echt gespecialiseerd bleken te zijn in het betreffende onderwerp. Ik heb zelf kantoor [X] in Leiden gevonden, dat wat mij betreft deze zaak prima zou kunnen doen. [X] werkt voor alle verzekeringsmaatschappijen. Hoe kan ik dit kantoor inschakelen?

2.4 Tussenpersoon heeft per e-mail van 27 juli 2017 het volgende geantwoord:

> Wat vervelend om te horen dat er geen gespecialiseerde advocaten zijn voorgesteld. U kunt rechtstreeks aangeven dat u een andere advocaat gevonden heeft die u graag wilt inschakelen. Wanneer deze inderdaad voor alle maatschappijen werkt zal dit geen probleem opleveren. […]

2.5 Consument heeft daarop gereageerd:

> Het lijkt mij goed dat jullie dit ook even met [naam rechtsbijstandverlener 2] communiceren. Die gaan ervan uit dat er voor hen geen rol is weggelegd, nu ik zelf een advocaat heb gevonden. Ik ga uit van een vrije advocaatkeuze, zoals in de wet is geregeld. Ik neem aan dat [X] voor dezelfde tarieven werkt als de advocaten uit het netwerk van [naam rechtsbijstandverlener 2].

2.6 Per e-mail van 13 september 2017 heeft Consument aan Tussenpersoon laten weten dat hij een andere gespecialiseerde advocaat heeft gevonden. Consument heeft Tussenpersoon verzocht de opdracht aan de advocaat te verstrekken.

Tussenpersoon heeft in de e-mail van 14 september 2017 het volgende geschreven:

> U kunt rechtstreeks contact opnemen met [naam rechtsbijstandverlener 2] en aangeven dat u gebruik wenst te maken van uw vrije keuze. Zij zullen dan aangeven of ze akkoord kunnen gaan. […]

2.7 Consument heeft diezelfde dag per e-mail gereageerd dat het niet de bedoeling is dat [naam rechtsbijstandverlener 2] hem de rekening zou sturen.
Consument heeft Tussenpersoon daarom verzocht om dit zelf met [naam rechtsbijstandverlener 2] te regelen. Aan dat verzoek heeft Tussenpersoon gehoor gegeven. Gevolmachtigde heeft vervolgens de afspraken per brief van 29 september 2017 bevestigd:

> Middels dit schrijven bevestigen wij aan u dat voor het lopende dossier, betreffende het conflict met uw ex werkgever, de kosten voor een externe advocaat tot het bedrag van € 6.000,- door ons zullen worden vergoed.

2.8 Het bedrag van € 6.000,00 is bereikt en daarom heeft Consument zich op 17 mei 2018 gewend tot Tussenpersoon, omdat hij verder wil procederen. Volgens Tussenpersoon komen de verdere kosten voor zijn eigen rekening.

2.9 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 over het standpunt van Tussenpersoon dat het geschil tussen Consument en Tussenpersoon is opgelost doordat Tussenpersoon en/of Gevolmachtigde de advocaatkosten van € 6.000,00 heeft betaald. Consument stelt dat tussen partijen niet is afgesproken dat Consument geen aanspraak meer kon maken op vergoeding van kosten en/of rechtsbijstand nadat het bedrag van € 6.000,00 was besteed. Consument ging ervan uit dat het arbeidsgeschil daarna verder zou worden behandeld door een jurist van [naam rechtsbijstandverlener 1] of [naam rechtsbijstandverlener 2]. Er is geen finale kwijting overeengekomen.

3.2 Door de fout van Gevolmachtigde en/of Tussenpersoon is Consument niet (onbeperkt) verzekerd voor arbeidsgeschillen. Omdat de verdere advocaatkosten voor rekening van Consument komen, heeft hij zelf de procedure tegen zijn werkgever moeten voeren. Consument is echter niet voldoende juridisch onderlegd en daardoor heeft hij nadeel geleden. Consument stelt Tussenpersoon aansprakelijk voor het geval dat Consument de procedure tegen zijn werkgever verliest (de vordering bedraag € 300.000,00 op de werkgever).

3.3 Consument vordert vergoeding van de advocaatkosten door Tussenpersoon in de hoger beroepsprocedure. Voor zover Consument de procedure in hoger beroep verliest, vordert Consument € 300.000,00 aan schadevergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 18 mei 2018.

Verweer Tussenpersoon

3.4 De klacht over de gemaakte fout bij het oversluiten van de verzekering is al opgelost doordat destijds het aanbod is gedaan om de externe kosten te vergoeden tot het niveau waar Consument conform de verzekeringsvoorwaarden recht op zou hebben als hij gebruik zou maken op het recht van vrije advocaatkeuze (€ 6.000,00). Consument heeft aangegeven gebruik te willen maken van zijn recht op vrije advocaatkeuze. Naar aanleiding van een uitspraak van het Europese Hof is Consument per brief van 26 april 2017 al geïnformeerd over het kostenmaximum dat van toepassing is als de verzekerde een voorkeursadvocaat kiest. Gelet hierop, alsmede met de omstandigheid dat Consument meerdere geschillen in het verleden heeft gemeld, heeft Tussenpersoon verondersteld dat voor Consument duidelijk is geweest wat de inhoud van het recht op vrije advocaatkeuze was. Consument is niet in een nadeligere positie gebracht doordat de kosten tot € 6.000,00 zijn vergoed.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie beoordeelt eerst de vraag of een overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen. De Commissie moet vervolgens de vraag beantwoorden hoe de overeenkomst, waar de schriftelijke bevestiging van 29 september 2017 onderdeel van uitmaakt, tussen partijen moet worden uitgelegd.

4.2 Op basis van de informatie in het dossier concludeert de Commissie dat tussen Consument en Gevolmachtigde een overeenkomst tot stand is gekomen. Een door beide partijen ondertekende overeenkomst is niet aanwezig, maar Gevolmachtigde heeft in de brief van 29 september 2017 bevestigd dat de kosten voor een externe advocaat tot het bedrag van € 6.000,00 zullen worden vergoed, nadat partijen hebben gecorrespondeerd over de door Gevolmachtigde gemaakte fout. Aan deze verplichting heeft Tussenpersoon en/of Gevolmachtigde uitvoering gegeven door de facturen van de advocaat van Consument rechtstreeks te betalen. Uit de informatie in het dossier is de Commissie daarnaast gebleken dat Consument ook heeft erkend dat sprake is van een overeenkomst.

4.3 Partijen verschillen van mening over de gemaakte afspraken en met name over de inhoud van de brief van 29 september 2017. Bij de uitleg van overeenkomsten is bepalend de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Het gaat dan in de eerste plaats om de bedoeling van partijen.

Dit vloeit voort uit een uitspraak van de Hoge Raad van 13 maart 1981 (de zogeheten Haviltex uitspraak, NJ 1981, 635 – ECLI:NL:HR:1981:AG4158).

4.4 De Commissie overweegt daarover het volgende. In de e-mails tussen partijen is de vrije advocaatkeuze aan de orde geweest.
Een verzekerde heeft dit recht als bij een gedekt geschil onder de rechtsbijstandverzekering sprake is van een administratieve of gerechtelijke procedure. Het is daarom aannemelijk dat partijen hebben gerefereerd aan de verzekeringsvoorwaarden waarin de vrije advocaatkeuze is opgenomen tot aan het kostenmaximum. Deze e-mails in combinatie met de bevestigingsbrief van 29 september 2017, waarin Gevolmachtigde heeft bevestigd dat voor het lopende arbeidsgeschil de kosten voor een externe advocaat tot het bedrag van € 6.000,00 door hen zullen worden vergoed, leiden voor de Commissie tot de conclusie dat het de partijbedoeling is geweest dat daarmee het geschil over de gemaakte fout was opgelost en dat Consument daarna geen aanspraak meer kon maken op verdere vergoeding van de advocaatkosten door Tussenpersoon of rechtsbijstand door [naam rechtsbijstandverlener 2].

Dat partijen geen finale kwijting zijn overeengekomen, maakt het voorgaande niet anders. Finale kwijting houdt in dat partijen afspreken na het uitvoeren van de afspraken niets meer van elkaar te vorderen te hebben. Daaruit kan niet zonder meer worden afgeleid dat partijen, na het uitvoeren van de afspraken, wel wat van elkaar te vorderen hebben als geen finale kwijting is overeengekomen. De Commissie volgt Consument niet waar hij stelt dat hij, nadat het bedrag van € 6.000,00 was besteed, aanspraak kon maken op verdere rechtsbijstand van [naam rechtsbijstandverlener 1] of [naam rechtsbijstandverlener 2]. De afspraken tussen Consument en Tussenpersoon vloeiden namelijk voort uit de omstandigheid dat het arbeidsgeschil niet onder de dekking van de rechtsbijstandverzekering viel.

4.5 De Commissie concludeert dat Tussenpersoon de tussen partijen overeengekomen afspraken is nagekomen en dat zij niet tot meer gehouden is. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.