Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-128
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. I.M.L. Venker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Verzekeraar, waarbij de uitvoering van rechtsbijstand is overgedragen aan SRK Rechtsbijstand, verder te noemen Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak	: 21 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft op 5 november 2013 een rechtsbijstandverzekering gesloten en later die maand een beroep op die verzekering gedaan voor een geschil met zijn werkgever. De eerste gebeurtenis die heeft geleid tot het conflict heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de verzekering. Het verzoek om dekking is daarom terecht afgewezen. Ook het geschil dat Consument in januari 2014 heeft gemeld is niet onder de verzekering gedekt omdat die verband houdt met het eerdere geschil. Vordering 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;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 5 november 2013 om 12.18 uur een rechtsbijstandverzekering bij Verzekeraar aangevraagd en de verzekering is per die datum ingegaan. Op grond van de voorwaarden wordt de rechtsbijstand uitgevoerd door Rechtsbijstanduitvoerder. In de voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

8. Welke voorwaarden gelden er voor deze verzekering
U kunt alleen een beroep doen op deze verzekering als uw zaak voldoet aan alle volgende voorwaarden:
- De gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict, heeft tijdens de looptijd van de verzekering plaatsgevonden. Is er sprake van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan gaan we uit van het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks.
- U bent onverwacht geconfronteerd met de gebeurtenis en het conflict. U had deze bij het afsluiten van de verzekering niet kunnen zien aankomen.

12 Wat is niet verzekerd?
In de algemene voorwaarden van deze verzekering staat een aantal situaties genoemd waarin de verzekering geen dekking biedt. Daarnaast kunt u ook geen beroep doen op deze verzekering voor:
(...)
12.2 Een niet-gedekte gebeurtenis
Het conflict houdt verband met of vloeit voort uit:
- een gebeurtenis die niet onder de dekking van deze verzekering valt; en/of
- de juridische of andere deskundige bijstand die u daarvoor gehad heeft.

2.2 Consument was in dienst bij de gemeente [Naam gemeente] (hierna: de werkgever). Op 10 juli 2013 heeft een personeelsgesprek plaatsgevonden met de gemeentesecretaris, tevens integriteitscoördinator, van de werkgever. De aanleiding voor het gesprek was de rol die Consument heeft gespeeld in een fraudezaak rondom en het strafontslag van de clustermanager Beheer en Onderhoud, de heer [X], in januari 2010. De werkgever had vragen aan Consument over zijn indiensttreding, zijn schulden en de situatie ten tijde van het dienstverband van [X]. De werkgever heeft Consument na afloop van het gesprek ter ondertekening het gespreksverslag toegestuurd. Naar aanleiding van de opmerkingen van Consument op dit verslag is een vervolgafspraak ingepland op 10 september 2013.

2.3 In het verslag van het gesprek van 10 juli 2013 staat onder meer dat Consument met de heer [X] een collegiale relatie had als twee collega's en dat zij niet hecht waren. De werkgever heeft Consument voorgehouden dat het beeld bestond dat zij close waren. Consument heeft daarop geantwoord dat zij als collega's close waren en dat het contact 99% zakelijk was. In het verslag van het gesprek van 10 september 2013 staat, voor zover relevant, het volgende waarbij de vragen van de werkgever vetgedrukt zijn weergegeven:

"**Je hebt aangegeven dat de relatie met [X] niet hecht was. Je hebt de relatie omschreven als strikt zakelijk. Wij zijn daar niet van overtuigd.**
Zakelijk wel.
Zakelijk hecht, vriendschappelijk niet. Toch zijn er vragen.
(…)
Dergelijke contacten laten zich niet omschrijven als verwaterd, niet hecht of strikt zakelijk. Wil je daar iets op zeggen?
Er zijn wel dingen waar ik spijt van heb. Ik had beter niet met hem mee kunnen gaan als raadsman. Ik heb geen flauw idee wat deze man allemaal heeft uitgespookt. Als ik dat van tevoren had geweten had ik dat niet gedaan.

We hebben meer aanwijzingen dat twijfel blijft bestaan. Zoals ook na het ontslag nog geld lenen.
(…)"

2.4 Consument is daarna uitgenodigd voor een vervolggesprek op 5 november 2013 om 14.00 uur. Consument heeft deze uitnodiging aanvankelijk niet geaccepteerd omdat naar zijn mening geen nieuwe feiten en ontwikkelingen hadden plaatsgevonden zodat geen aanleiding voor een derde gesprek bestond. De werkgever heeft daarop meegedeeld dat Consument verplicht was aan het gesprek deel te nemen. Verder heeft de werkgever toegelicht dat het een gesprek betreft in het kader van het feitenonderzoek waarvoor de werkgever Consument op informele wijze heeft uitgenodigd en dat het geen verantwoordingsgesprek is en dus ook niet de rechtsgevolgen daarvan heeft. Consument heeft, onder protest, gehoor gegeven aan de uitnodiging. Hij heeft een advocaat gevraagd bij het gesprek aanwezig te zijn. Consument is tijdens het gesprek geconfronteerd met een uitdraai van de telefoonrekeningen van zijn diensttelefoon en verplicht de telefoon in te leveren. Consument heeft dit geweigerd.

2.5 In het verslag van het gesprek op 5 november 2013 staat dat Consument is uitgenodigd omdat nog vragen bestonden over zijn relatie met [X] en dat Consument niet eerder is uitgenodigd omdat hij ziek was. Voor zover relevant staat in dit verslag het volgende:

"**Omdat je aangaf bepaalde dingen niet meer te weten en omdat we niet overtuigd waren was dat voor ons aanleiding om aanvullend onderzoek te doen. Wij hebben op facturen van T-Mobile geconstateerd dat je sinds oktober 2011 tientallen keren met [X] hebt gebeld en tientallen sms-berichten naar [X] hebt verstuurd. Wat kun je daarop zeggen?**
Dat zou best kunnen ik kan dat niet terughalen of dat 3 x is geweest of 10 x.
(…)
Om na te gaan of jouw verklaring klopt dien je nu je telefoon in te leveren.
Daar ben ik niet toe bereid. Daarover wil ik eerst met mijn advocaat bellen.
We hebben namelijk ook een Wet bescherming persoonsgegevens.

Mevrouw [Y] ziet de heer [Consument], als hij zijn telefoon pakt, enkele berichten wissen.

De heer [Consument] krijgt de gelegenheid zijn advocaat te bellen, [Naam advocaat]. Dit gebeurt in bijzijn van de leden van het Meldpunt. Het is toegestaan dat [Consument] elders het gesprek voert indien hij zijn eigen werktelefoon achterlaat.

Na het gesprek met de advocaat wordt hem nogmaals gevraagd zijn werktelefoon in te leveren.
Dat weiger ik. Dit is een informeel gesprek.

Het is geen verantwoordingsgesprek maar wel een gesprek in het kader van onderzoek. De feiten die we constateren kunnen aanleiding zijn voor een rechtspositioneel gesprek.

Het is een poos geleden dat ik contact heb gehad en dat ik hem i.v.m. het gesprek op 5 september nog geraadpleegd hebt. Ik maak bezwaar tegen de inname van mijn telefoon. Ik ben klaar met dit gesprek.

(…)"

2.6 Per e-mailbericht van 6 november 2013 heeft Consument zijn onvrede geuit over de wijze waarop het gesprek met hem is gevoerd en bezwaar gemaakt tegen de dienstopdracht zijn telefoon in te leveren. Bij aangetekende brief van 6 november 2013 heeft de werkgever Consument schriftelijk de dienstopdracht gegeven de telefoon uiterlijk 8 november 2013 in te leveren. Consument heeft de telefoon op 8 november 2013 onder protest verzonden. Hij heeft per e-mailbericht en brief van 7 november 2013 bezwaar aangetekend tegen de dienstopdracht.

2.7 Per e-mailbericht van 27 november 2013 heeft Consument een beroep op zijn verzekering gedaan voor een geschil met zijn werkgever. Consument heeft in dit bericht gerefereerd aan de gesprekken die op 10 juli en 10 september 2013 hebben plaatsgevonden en een weergave gegeven van de aanleiding van die gesprekken en de gebeurtenissen die daarop volgden.

2.8 Bij brief van 28 november 2013 heeft Rechtsbijstanduitvoerder het verzoek om dekking afgewezen omdat de gemelde kwestie voor ingangsdatum van de verzekering is ontstaan en omdat het geschil reeds bestond ten tijde van het sluiten van de verzekering en dus geen sprake is van een onzekere gebeurtenis.

2.9 Bij brief van 13 januari 2014 heeft de werkgever Consument, onder toezending van de rapportage van het Meldpunt Integriteit, bericht over zijn bevindingen en conclusies naar aanleiding van de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013 en het onderzoek en het gesprek op 5 november 2013 dat daarop volgde. De werkgever heeft geconstateerd dat het gedrag van Consument niet voldoet aan de norm die is neergelegd in artikel 15:1:1 CAR/UWO, waarin is bepaald dat de ambtenaar verplicht is zijn betrekking nauwgezet en ijverig te vervullen en zich ook overigens te gedragen zoals een goed ambtenaar betaamt. De werkgever heeft het voornemen geuit het gebeurde als plichtsverzuim aan te merken en Consument een disciplinaire straf op te leggen wegens dit plichtsverzuim. Consument is uitgenodigd voor een verantwoordingsgesprek op 23 januari 2014.

2.10 Consument heeft naar aanleiding van de hiervoor genoemde brief van 13 januari 2014 opnieuw een beroep op de verzekering gedaan.

2.11 Bij brief van 17 april 2014 heeft Rechtsbijstanduitvoerder het verzoek om dekking afgewezen omdat het conflict voortvloeit uit de gebeurtenis die Consument in november 2013 heeft gemeld en die gebeurtenis niet onder de dekking van de verzekering valt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag van € 13.149 vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2015.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument de volgende argumenten aangevoerd.

- Het eerste geschil is ontstaan met het indienen van het bezwaarschrift tegen de brief van de werkgever van 6 november 2013. Consument is met die brief pas geconfronteerd met de gebeurtenis die heeft geleid tot het conflict. Dit conflict was bij het sluiten van de verzekering niet te voorzien. De gesprekken die op 10 juli, 10 september en 5 november 2013 hebben plaatsgevonden waren informeel van aard en zonder rechtsgevolgen en dit waren geen gesprekken in de zin van de collectieve arbeidsvoorwaarden voor ambtenaren. Uit de gesprekken blijkt niet dat sprake was van een geschil en deze gesprekken hebben ook niet geleid tot het arbeidsconflict dat later ontstond. Dit wordt bevestigd door de inhoud van de verslagen van die gesprekken. De werkgever heeft vragen gesteld maar deze vragen zijn door Consument naar waarheid beantwoord en het stellen van vragen betekent niet zonder meer dat ook sprake is van een conflict. Het gesprek op 5 november 2013 heeft plaatsgevonden terwijl Consument door arbeidsongeschiktheid met ziekteverlof was. Het is de vraag in hoeverre een arbeidsconflict tijdens arbeidsongeschiktheid kan ontstaan.
- Het tweede geschil waarvoor Consument een beroep op de verzekering heeft gedaan is ontstaan op 13 januari 2014. Bij brief van die datum is Consument geconfronteerd met een Rapportage melding integriteit, een verantwoordingsgesprek en een voorgenomen disciplinaire maatregel. In die brief staat dat op 19 september 2013 opdracht is gegeven om nader onderzoek te doen naar de contacten van Consument met de heer [X]. Van dit onderzoek is vóór het gesprek op 5 november 2013, in strijd met het Integriteitsprotocol, geen melding gemaakt. Consument is onverwachts geconfronteerd met de gebeurtenis en het geschil en had ook dit ten tijde van het sluiten van de verzekering niet kunnen zien aankomen. Tussen de gesprekken op 10 juli en 10 september 2013 en de brief van de werkgever van 13 januari 2014, bestaat geen causaal verband. Het strafontslag is overigens bij voorlopige voorziening van de Rechtbank Noord-Nederland geschorst.
- Consument is in de bezwaarprocedure bijgestaan door een advocaat. Hiervoor is een bedrag van € 3.508 bij Consument in rekening gebracht en door hem betaald. De advocaatkosten voor de procedure naar aanleiding van het strafontslag bedragen € 9.641.

Verweer Verzekeraar

3.3 Verzekeraar heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De polis biedt alleen dekking voor geschillen die zijn ontstaan naar aanleiding van gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden na het sluiten van de verzekering. Hierbij is het moment van de eerste gebeurtenis van de reeks gebeurtenissen bepalend.
- Een gebeurtenis is een feitelijke omstandigheid die aanleiding is of kan zijn voor één of meerdere juridische conflicten. De eerste gebeurtenis betreft de informatie die Consument heeft gegeven over zijn relatie met [X] en over zijn schulden in de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013. De werkgever heeft reeds in het gesprek van 10 september 2013 laten weten dat zij de juistheid van de verklaringen van Consument in twijfel trekt. Dit was voor de werkgever aanleiding nader onderzoek te doen en dit onderzoek heeft uiteindelijk geleid tot het ontslag van Consument.
  Op dat moment was sprake van een belangentegenstelling tussen partijen die moet worden aangemerkt als de gebeurtenis die heeft geleid tot het juridisch conflict. Hieraan doet niet af dat de gesprekken op 10 juli en 10 september 2013 een informeel karakter en geen rechtsgevolgen hadden en evenmin dat de ontslagprocedure pas later volgde. De gebeurtenis vond plaats voor de ingangsdatum van de verzekering. Het geschil met de werkgever valt daarom niet onder de dekking.
- Anders dan Consument stelt, is niet ieder besluit van de werkgever een nieuwe gebeurtenis in de zin van de voorwaarden. Een gebeurtenis is niet hetzelfde als een juridisch geschil.
- Consument had zijn advocaat in ieder geval vóór 1 november 2013 ingeschakeld inzake het geschil met de werkgever. Uit het gespreksverslag van het gesprek van 5 november 2013 blijkt dat tussen Consument en de werkgever sprake was van een conflict. De e-mailwisseling eind oktober en begin november 2013 voorafgaande aan de bespreking van 5 november 2013 en het sluiten van de verzekering ongeveer 2 uur voor de betreffende bespreking, brengt mee dat geen sprake is van een onzekere gebeurtenis. Vergelijk GC Kifid 11 april 2017, 2017, 239. Ook om die reden is het geschil niet gedekt.

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft op 27 november 2013 een verzoek om rechtsbijstand gedaan voor een geschil met zijn werkgever. De vraag is of dit geschil onder de verzekering is gedekt en Rechtsbijstanduitvoerder is gehouden tot het verlenen van rechtsbijstand.

4.2 Op grond van artikel 8 van de voorwaarden bestaat alleen dekking onder de verzekering indien de gebeurtenis die heeft geleid tot het juridische conflict, tijdens de looptijd van de verzekering heeft plaatsgevonden. Wanneer sprake is van meerdere gebeurtenissen die met elkaar samenhangen, is bepalend wanneer de eerste gebeurtenis in die reeks heeft plaatsgevonden. Partijen verschillen van mening over de vraag welke gebeurtenis heeft geleid tot het conflict waarvoor Consument een beroep op de verzekering heeft gedaan.

4.3 Consument stelt dat als gebeurtenis moet worden aangemerkt de ontvangst van de brief van 6 november 2013 waarin de werkgever de dienstopdracht heeft gegeven de telefoon in te leveren en het bezwaar daartegen bij brief en per e-mail van 7 november 2013. Rechtsbijstanduitvoerder stelt dat de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013 hebben geleid tot het conflict tussen Consument en de werkgever.

4.4 De Commissie volgt Rechtsbijstanduitvoerder in zijn verweer. De inhoud van de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013 heeft geleid tot een conflict tussen Consument en de werkgever. Naar aanleiding van deze gesprekken bestonden bij de werkgever nog vragen over de eerder gegeven antwoorden van Consument over zijn relatie met de heer [X] en heeft de werkgever nader onderzoek gedaan. Consument is daarom opnieuw uitgenodigd voor een gesprek op 5 november 2013. Bij brief van 6 november 2013 heeft de werkgever Consument de dienstopdracht gegeven zijn telefoon in te leveren en Consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Op 27 november 2013 heeft Consument een beroep op zijn verzekering gedaan voor dit geschil met de werkgever. In de e-mail waarmee hij het geschil meldt, refereert Consument ter inleiding van het geschil aan de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013.
Consument heeft de verzekering aangevraagd op 5 november 2013 om 12.18 uur, kort voordat het gesprek met de werkgever plaatsvond. De Commissie is van oordeel dat een reeks gebeurtenissen tot het geschil heeft geleid en dat als eerste gebeurtenis het gesprek van 10 september 2013 dient te worden aangemerkt. In de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013 heeft Consument desgevraagd informatie gegeven over zijn relatie met [X] en in het gesprek van 10 september 2013 heeft de werkgever te kennen gegeven dat hij de juistheid van de verklaringen van Consument in twijfel trekt. Deze gebeurtenis vond plaats voor de ingangsdatum van de verzekering zodat op grond van artikel 8 van de voorwaarden geen recht op dekking bestaat. Hieraan doet niet af dat toen Consument werd uitgenodigd voor de gesprekken nog geen sprake was van een belangentegenstelling of conflict tussen hem en de werkgever en dat de werkgever in die gesprekken vragen stelde die door Consument zijn beantwoord. De omstandigheid dat de gesprekken informeel waren en dat in die gesprekken nog geen sprake was van een conflict, brengt niet mee dat deze niet als gebeurtenis kunnen worden aangemerkt.

4.5 Consument heeft naar aanleiding van de brief van de werkgever van 13 januari 2014 opnieuw een verzoek om rechtsbijstand gedaan. Rechtsbijstandverlener heeft naar het oordeel van de Commissie ook dit verzoek terecht afgewezen. In de brief zijn onder meer de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013 en de daaropvolgende gebeurtenissen genoemd als aanleiding voor het overwegen van een disciplinaire maatregel. Anders dan Consument stelt is de Commissie van oordeel dat de gesprekken van 10 juli en 10 september 2013 wel verband met de inhoud van de brief van 13 januari 2014 houden. Op grond van artikel 12 lid 2 van de voorwaarden is een conflict dat verband houdt met een gebeurtenis die niet onder de dekking van de verzekering valt niet gedekt.

4.6 De slotsom is dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.