**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-973**
**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.M. Morssinkhof, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 6 april 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Interpolis, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder |
| Datum uitspraak | : 16 november 2021 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Rechtsbijstandsverzekering. De consument houdt de uitvoerder verantwoordelijk voor door haar gestelde zeer slechte juridische bijstand in een geschil met haar werkgever. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument is verjaard. Daardoor komt de commissie niet toe aan een beoordeling van de vraag of de uitvoerder tekort is geschoten en schade heeft veroorzaakt.

## 1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om:

1) het klachtformulier van de consument;
2) het verweerschrift van de uitvoerder;
3) de repliek van de consument;
4) de e-mail van de consument van 5 augustus 2020 om 19.51 met aanvullende informatie;
5) de e-mail van de consument van 5 augustus 2020 om 20.07 uur met aanvullende informatie;
6) de e-mail van de consument van 14 september 2020 met aanvullende informatie;
7) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandsverzekering bij de verzekeraar. De uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op 8 juni 2012 heeft de consument een geschil met haar werkgever gemeld bij de uitvoerder. De consument is in dit geschil bijgestaan door mevrouw [jurist 1] en daarna door mevrouw [jurist 2], beiden jurist bij de uitvoerder. Na mediation zijn de consument en haar werkgever een beëindigingsregeling overeengekomen. De consument heeft hier op 17 januari 2014 voor getekend.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument houdt de uitvoerder verantwoordelijk voor zeer slechte juridische bijstand in het geschil met haar werkgever. De suggestie dat ze gewoon had kunnen blijven zitten, is niet reëel. Er was sprake van wegpesten en het openbreken van een langdurig contract door de werkgever. Daar had een prijskaartje aan moeten zitten. De uitvoerder is onvoldoende voor de consument in de bres gesprongen, zeker gezien het machtsverschil met haar leidinggevenden, waaronder mevrouw [leidinggevende].

2.4 Daarbij heeft mevrouw [jurist 1] geen aantekeningen gemaakt van de bespreking waarin de financiële contouren van een afscheid werden geschetst en waar werd gesproken over 100% doorbetaling. Na deze bespreking vertelde mevrouw [jurist 1] de consument dat ze wegging bij de uitvoerder. Nadat de consument even zonder jurist van de uitvoerder heeft gezeten, is de behandeling zonder overdracht overgenomen door mevrouw [jurist 2]. Het overleg met de werkgever werd vervolgens voorgezet alsof er niets gezegd was. Mevrouw [jurist 2] wilde geen ruzie maken en vond dat ze niet meer kon vragen. Ook heeft mevrouw [jurist 2] de consument aangesproken op haar gedrag, terwijl de werkgever zich misdroeg.

2.5 Een collega van de consument die destijds op vergelijkbare wijze werd weggezet, kreeg de keuze tussen € 75.000,- of 19 maanden verlof. Met het oog daarop maakt de consument aanspraak op € 65.000,- aan misgelopen ontslagvergoeding door de uitvoerder, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2014.

*Het verweer*

2.6 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Volgens de uitvoerder is de vordering van de consument verjaard. Daarnaast meent de uitvoerder dat zij niet tekort is geschoten in de rechtsbijstand in het geschil tussen de consument en de werkgever. Ook is volgens de uitvoerder geen sprake van schade.

## 3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument is verjaard. Daardoor komt de commissie niet toe aan een beoordeling van de vraag of de uitvoerder tekort is geschoten en schade heeft veroorzaakt. De commissie zal dit hierna toelichten.

*Beroep op verjaring van de uitvoerder en reactie van de consument*

3.2 Het verst strekkende verweer van de uitvoerder is dat de vordering van de consument is verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, verder te noemen BW. Volgens de uitvoerder is de consument vanaf 17 januari 2014, 27 februari 2014 of 14 april 2014 bekend met de door haar gevorderde schade. Nu de verjaringstermijn niet binnen vijf jaar na deze data is gestuit, is de vordering volgens de uitvoerder verjaard.

3.3 De consument kan zich niet vinden in het beroep op verjaring van de uitvoerder. Zij stelt dat haar klacht gaat over haar ervaringen tot nu toe met de uitvoerder. Het gaat daarbij niet alleen om de rechtsbijstand van de uitvoerder bij het afscheid bij haar werkgever, maar ook bij een letselschade uit 2014 en bij een recent geschil met haar buren. De consument is pas vrij recent bekend geraakt met de gebrekkige dienstverlening van de uitvoerder, nadat ze nog meer slechte ervaringen had met de uitvoerder en een duidelijk patroon begon te zien. De commissie begrijpt hieruit dat de consument betwist dat zij uiterlijk 14 april 2014 al bekend was met de door haar gevorderde schade en de aansprakelijkheid van de uitvoerder.

*Start verjaringstermijn volgens de wet en de Hoge Raad*

3.4 De commissie staat voor de vraag wanneer de verjaringstermijn van vijf jaar van de vordering tot vergoeding van misgelopen ontslagvergoeding van de consument op de uitvoerder is gaan lopen. In artikel 3:310 lid 1 BW staat dat deze termijn gaat lopen:

> *"[…] na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, […]"*

3.5 Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet sprake zijn van *daadwerkelijke bekendheid* met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon. De verjaringstermijn van artikel 3:310 lid 1 BW begint pas te lopen als de benadeelde *daadwerkelijk in staat is* een rechtsvordering tot vergoeding van de door hem geleden schade in te stellen.[1] Dat zal het geval zijn als de benadeelde *voldoende* zekerheid heeft dat schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon.

[1] HR 24 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0694.

Absolute zekerheid is niet vereist. Ook is niet vereist dat de benadeelde bekend is met de (exacte) oorzaak van de schade[2] en met de juridische beoordeling van feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon.[3] Bekendheid van de benadeelde met de mogelijkheid dat een bepaalde persoon de schade heeft veroorzaakt, is echter niet voldoende. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van alle relevante omstandigheden van het geval.[4]

*Bekendheid van de consument met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon*

3.6 De consument vordert een bedrag van € 65.000,- aan misgelopen ontslagvergoeding. De verjaringstermijn van deze vordering is gestart nadat de consument voldoende bekend was met die schade en de aansprakelijkheid van de uitvoerder daarvoor. Voor zover de klacht breder zou zijn dan de rechtsbijstand van de uitvoerder in het geschil met de werkgever is dat voor het gaan lopen van de verjaringstermijn van de vordering van de consument dus niet relevant.

*E-mailwisseling tussen de consument en de uitvoerder begin 2014*

3.7 Van belang voor de vraag wanneer de consument bekend was met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon is dat zij de uitvoerder in een e-mail van 27 februari 2014 onder meer het volgende heeft bericht:

*"Ik heb begrepen dat mevrouw [jurist 2] vertrokken is bij Achmea, net als haar voorgangster die mij eerder begeleidde, mevrouw [jurist 1].*
*Zij hebben mij deels goed begeleid maar er zijn momenten geweest dat het beter had kunnen gaan. Hoewel ik begrijp dat het ministerie vrijwel onmogelijk is en onrechtmatig handelt.*

*Ik heb de overeenkomst dan getekend op 13 januari. U zult zeggen dat is dan over en uit maar ik zit met een grote onvrede thuis. Ik heb me daartoe gedwongen gevoeld om het vege lijf te redden."*

*Ik wil nog wel eens kort samenvatten wat er gebeurd is.*
*[…]*
*Er is sprake van wegpesten wat volgens de wet verboden is. […]*
*Men houdt zich niet aan zorgplicht Arbowetgeving en goed fatsoen zijn ook niet aan de orde.*

[2] HR 20 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AN8903.
[3] HR 26 november 2004, ECLI:NL:HR:2004:AR1739
[4] HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:552; HR 4 mei 2018, ECLI:NL:HR:2018:677 en HR 23 november 2018, ECLI:NL:HR:2018:2047

*Dan is disfunctioneren dus de enige optie, dus wegpesten om iemand eruit te krijgen en daar ga je dan natuurlijk gewoon toe over. […] Later werd de grond 98 dan bij de gratie Gods omgezet in 99, onverenigbaarheid van karakters. Dat is het ook niet maar er zijn geen andere smaken. Er is hier gewoon sprake van het openbreken van een fors contract op allerlei valse gronden.*
*[…]*
*Over de mediation ben ik niet tevreden. De mediators zijn niet onpartijdig, eten uit dezelfde ruif. De geheimhouding van de mediation wordt misbruikt en ik heb de vertrouwenspersoon aangeraden mensen niet de mediation in te sturen. Gelijk fors terugslaan is een betere optie. Officieel klacht indienen over mevrouw [leidinggevende]. Mevrouw [jurist 1] heeft me dat ontraden want dat was niet goed voor de onderhandelingen.*
*Mevrouw [jurist 2] had het ook beter gevonden zonder mediation want dan hadden we gelijk een grond 99 in kunnen gaan of had ik er "gewoon" kunnen blijven werken wat ook geen optie meer was natuurlijk.*
*[…]*
*Mevrouw [jurist 2] zei me telkens dat mijn houding en gedrag niet correct waren, daar werd ik dan zo boos over. Daar kreeg ik dan weer ruzie over met mevrouw [jurist 2]. Ik wil graag iemand die me bijstaat. Als ik daar dan over mijn theewater raakte zei ze: "zie je wel nu doet u het ook bij mij". Als je iemand kwaad maakt mag die persoon kwaad worden. […]*

*Kan het schelen wat je met iemand doet? Als je er maar goedkoop van af komt. Zo goedkoop mogelijk. Waarschijnlijk is daar de vlag uitgegaan toen ik eindelijk met een ontslagvergoeding van [bedrag] akkoord ging.*
*Mevrouw [jurist 2] moest niet meer vragen. Ze zei me ook regelmatig dat ze in dit stadium we stonden niet voor de rechter alleen maar kon vragen.*
*[…]*
*Ik wil graag alsnog een goede ontslagvergoeding. […] Ik heb eerder een lintje verdiend voor geleverd werk dan dat ik zo door het slijk wordt gehaald.*

*Ik heb een klacht ingediend over mevrouw [jurist 2], het herhaaldelijk zeggen dat het aan mijn houding en gedrag lag en dat de werkgever er anders over dacht deed me nu geen goed. […] Als genoegdoening heb ik dan 500 euro overgemaakt gekregen. Een klein bedrag als je bedenkt dat mevrouw [jurist 1] beter een aantekening had laten maken of zelf gemaakt had van de "contouren" over een afscheid die geschetst werden in de mediation. We hadden toen een heel officieel moment en beide partijen kregen een time out.*
*Na de klacht hadden we even radio stilte en ben ik toch weer (beter) met mevrouw [jurist 2] verder gegaan.*
*In feite is de mediation niet goed afgerond.*

*Ik wil graag uw reactie wat u nog kunt bereiken in het openbreken van het contract en wat daar de consequenties van kunnen zijn en ik zou in ieder geval willen dat u mij helpt een brief op te stellen naar de werkgever."*

3.8 In reactie op deze e-mail heeft de uitvoerder de consument in een brief van 7 maart 2014 bericht geen mogelijkheden te zien om de vaststellingsovereenkomst van tafel te krijgen. Daarop heeft de consument de uitvoerder in een e-mail van 11 april 2014 onder meer geschreven:

*"Ik worstel echter nog steeds met een ander hoe dit heeft kunnen gebeuren en ik voel me niet goed ondersteund door Achmea Rechtsbijstand. […]*
*Ik heb nu een ontslagvergoeding van [bedrag] inclusief vakantiegeld etc was [bedrag] en is [bedrag] van over gebleven!!!!. Mijn collega heeft het over 75000 euro of 19 maanden betaald verlof. Dat is dus ruim onvoldoende ter compensatie van inkomensverlies en pensioenverlies. Dan had ik maar in bezwaar moeten gaan dan had ik er "gewoon" kunnen blijven werken. (cynisch bedoeld). Achmea had veel meer op de inhoud in moeten gaan ipv op het afscheid. Dat had ook gekund zonder bezwarenprocedure. Ik was functievolger en had er 33 jaar daar en 35 jaar overheidsdienst op zitten.*

*Ik ben hier echt ziek van geworden en ik zou eigenlijk een fikse schadevergoeding moeten krijgen bovenop een ontslagvergoeding."*

3.9 In reactie hierop heeft de uitvoerder de consument per e-mail van 14 april 2014 laten weten geen mogelijkheden te zien om verdere stappen te ondernemen.

*Beoordeling e-mailwisseling tussen de consument en de uitvoerder begin 2014*

3.10 In haar e-mail van 27 augustus 2014 maakt de consument de uitvoerder verwijten die hetzelfde of in ieder geval vergelijkbaar zijn met de verwijten waarmee zij haar klacht en vordering onderbouwt. Zo blijkt ook uit deze e-mail dat de rechtsbijstand van de uitvoerder in het geschil met de werkgever volgens de consument onder de maat was, omdat er sprake was van wegpesten en het openbreken van een fors contract. In de e-mail stelt de consument ook al dat het geen optie was om "gewoon" te blijven werken, dat mevrouw [jurist 1] aantekeningen had moeten maken van de bespreking waarin contouren van een afscheid zijn geschetst en dat mevrouw [jurist 2] onterechte en ongepaste kritiek had op de houding van de consument. Uit de e-mail van de consument van 11 april 2014 blijkt bovendien dat zij op dat moment bekend was met de ontslagvoorwaarden die een collega bij vertrek zijn aangeboden door de werkgever, op welk aanbod de consument haar vordering van € 65.000,- heeft gebaseerd.

3.11 Gelet op de e-mails van de consument van 27 februari 2014 en 11 april 2014 acht de commissie het niet aannemelijk dat zij pas naar aanleiding van een latere letselschade en een recent geschil met de buren heeft ontdekt dat de uitvoerder tekort is geschoten in de bijstand in het geschil met de werkgever. Naar het oordeel van de commissie volgt uit deze e-mails dat de consument in ieder geval op de door de uitvoerder aangehaalde datum van 14 april 2014 voldoende bekend moet zijn geweest met de door haar gevorderde schade en met de uitvoerder als de daarvoor aansprakelijke persoon. Daarbij wijst de commissie ook op de rechtspraak van de Hoge Raad waaruit volgt dat absolute zekerheid en bekendheid met de exacte oorzaak van de schade niet vereist is voor het gaan lopen van de verjarings-termijn.

3.12 Dit betekent dat de verjaringstermijn in ieder geval na 14 april 2014 is gaan lopen. De consument heeft niet gesteld dat zij de vordering binnen vijf jaar na die datum heeft gestuit. Dit is ook uit niets gebleken. Daarmee kan de commissie niet tot een andere conclusie komen dan dat de vordering is verjaard.

*Conclusie*

3.13 De vordering van de consument is verjaard en moet om die reden worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven. Aan een verdere inhoudelijke beoordeling van de klacht komt de commissie niet toe.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*