Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0618

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	10 augustus 2023
Klacht van	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
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is van mening dat de uitvoerder vanwege een fout de door hem gemaakte advocaatkosten moet vergoeden. Naar het oordeel van de commissie was nakoming nog mogelijk en was er geen sprake van een tekortkoming in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand van de uitvoerder. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) 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 Partijen 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 rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.

2.2 Op 2 december 2022 heeft de consument van zijn werkgever te horen gekregen dat hij vanwege bedrijfseconomische redenen wordt ontslagen. De werkgever heeft de consument op dezelfde dag een (voorstel tot een) vaststellingsovereenkomst gestuurd met het verzoek om deze voor 9 december 2022 te tekenen.

2.3 De consument heeft het geschil met de werkgever (hierna: arbeidszaak) op 2 december 2022 bij de uitvoerder gemeld. De uitvoerder heeft de arbeidszaak in behandeling genomen en op 8 december 2022 is de jurist die de arbeidszaak gaat behandelen aan de consument kenbaar gemaakt.

2.4 Na meerdere pogingen van de consument om met de jurist in contact te komen, heeft de jurist de consument op 8 december 2022 laten weten dat hij de arbeidszaak niet zelf in behandeling kon nemen omdat hij die dag en de daaropvolgende week verlof had.

2.5 In de e-mail van de jurist aan de consument van 8 december 2022 12.38 uur staat voor zover relevant:
"(…)
Zoals besproken zou ik de onderhavige kwestie met mijn manager bespreken. We zien geen aanleiding voor een tegemoetkoming in de advocaatkosten.
(…)
Op dit moment is geen sprake van een procedure. U hebt dus geen recht op vergoeding van advocaatkosten. Die normen wordt strikt gehanteerd. Daarnaast is er binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen contact met u opgenomen.

Het staat u vrij om een advocaat op eigen kosten in te schakelen. U kunt de zaak ook door ons laten behandelen.
(…)
Wij zorgen dan dat de zaak aan een collega wordt toegewezen die kwestie gelijk kan oppakken.
(…)"

2.6 Hierna heeft de consument zelf een advocaat ingeschakeld en met bijstand van de advocaat heeft de consument uiteindelijk in januari 2023 een vaststellingsovereenkomst gesloten met zijn werkgever.

2.7 Op advies van zijn tussenpersoon heeft de consument in december 2022 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de gang van zaken.

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vindt dat hij op kosten van de uitvoerder een advocaat mocht inschakelen en vordert van de uitvoerder een vergoeding van € 2.799,- voor de gemaakte advocaatkosten. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft hij het volgende aangevoerd.

2.10 Door de gang van zaken is de consument het vertrouwen in de uitvoerder verloren. Het vertrouwen in de uitvoerder was door het stroperige contact voor 8 december 2022 al niet al te groot. De consument had de uitvoerder al op 5, 6 en 7 december 2022 gebeld en pas op de dag waarop de door de werkgever gestelde reactietermijn verstreek, 8 december 2022, werd de zaak toegewezen aan een jurist die de arbeidszaak vanwege verlof niet kon behandelen. Dit kwam bovenop de stressvolle en emotionele situatie waar de consument zich in bevond doordat zijn werkgever hem na een dienstverband van 18 jaar wilde ontslaan.

2.11 Daarnaast is het standpunt van de uitvoerder dat hij de consument op 8 december 2022 alsnog rechtshulp kon verlenen te kort door de bocht. Het verzoek om rechtshulp zag op een complexe Europese kwestie en als de consument op 8 december 2022 niet (drie keer) zou hebben gebeld, dan had de uitvoerder niet op 8 december 2022 gereageerd. De jurist had immers verlof. Door toedoen van de consument, en niet de uitvoerder, is grotere schade voorkomen. Op basis van een gratis advies van een advocaat, heeft de consument op 7 december 2022 één week uitstel bij de werkgever kunnen regelen. Had de consument de uitvoerder op 8 december 2022 niet gebeld dan was de uitvoerder hier ook niet van op de hoogte. De consument merkt verder op dat hij van de jurist had vernomen dat de uitvoerder hem vaker dossiers toedeelde tijdens zijn verlof.

2.12 Anders dan de uitvoerder stelt, is hem pas in de e-mail van 8 december 2022 - en niet tijdens het telefoongesprek - aangeboden om een andere jurist van de uitvoerder in te schakelen.

Het verweer

2.13 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder jegens de consument in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

3.2 De uitvoerder heeft in zijn brief van 20 december 2022 en e-mail van 16 februari 2023 terecht erkend dat hij een fout heeft gemaakt door de zaak op 8 december 2022 toe te delen aan een jurist die verlof had. Hij heeft hiervoor zijn excuses aangeboden. Het handelen van de uitvoerder verdient niet de schoonheidsprijs maar dit betekent nog niet dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. Uit de artikelen 1.9 en 1.10 van de voorwaarden LEX-RV-57-211 van de rechtsbijstandverzekering volgt dat rechtshulp bij een juridisch geschil wordt verleend door juristen van de uitvoerder. In de voorwaarden is niet aangegeven binnen welke termijn de rechtshulp moet worden aangeboden maar in de brief van de uitvoerder van 2 december 2022, waarin de melding van de consument wordt bevestigd, staat dat de uitvoerder binnen 6 werkdagen - dus uiterlijk op maandag 12 december 2022 - contact zou opnemen met de consument. Uiteindelijk hadden de consument en de uitvoerder, na meerdere contactpogingen van de consument, in ieder geval op donderdag 8 december 2022 (om 12.38 uur) contact.

3.3 Aanvankelijk moest de consument voor 9 december 2022, en dus op 8 december 2022, reageren op de vaststellingsovereenkomst van zijn werkgever maar op verzoek van de consument is de reactietermijn met één week verlengd. Op 8 december 2022 was het dus voor de uitvoerder nog steeds mogelijk om de consument rechtshulp te verlenen oftewel na te komen. Van een tekortkoming is dus geen sprake nu de uitvoerder de consument op dezelfde dag had aangeboden om hem alsnog rechtshulp te verlenen door een andere jurist van de uitvoerder in te schakelen die de arbeidszaak wel direct kon behandelen. De consument heeft nog aangevoerd dat de jurist tijdens het telefoongesprek op 8 december 2022 niet had aangeboden om een andere jurist van de uitvoerder in te schakelen. Wat daar ook van zij, de uitvoerder had in ieder geval in zijn e-mail van 8 december 2022 12.38 uur de consument aangeboden om direct rechtshulp te verlenen en hem bericht dat de kosten van de inschakeling van een advocaat niet worden vergoed. Pas na de e-mail van 8 december 2022 met het aanbod van de uitvoerder heeft de consument een advocaat ingeschakeld en kosten gemaakt.

3.4 De commissie begrijpt dat de fout heeft geleid tot (meer) stress (en emoties) bij de consument. Ook begrijpt de commissie dat door het handelen van de consument uitstel is verleend om te reageren op de vaststellingsovereenkomst en het contact met de uitvoerder op 8 december 2022 tot stand was gekomen maar uit de artikelen 1.9 en 1.10 van de voorwaarden van de rechtsbijstandverzekering volgt dat de rechtshulp wordt verleend door juristen van de uitvoerder. Nu hiervoor is gebleken dat nakoming op 8 december 2022 nog mogelijk was, is er geen sprake van een tekortkoming van de uitvoerder. Omdat er geen sprake is van een tekortkoming in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand kan de uitvoerder niet worden verplicht tot vergoeding van de advocaatkosten.

3.5 De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering zal worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

LEX-RV-57-211

1.9 Wat is verzekerd?

Rechtsbijstand.

- *Bij een juridisch geschil.*
- *Bij een dreigend juridisch geschil.*
- *Alleen zolang er een redelijke kans op succes is.*
- *Door juristen van de Stichting Achmea Rechtsbijstand.*

(…)

1.10 Wie verleent de rechtsbijstand?

Juristen en advocaten van de onafhankelijke Stichting Achmea Rechtsbijstand.
Externe deskundigen die Achmea Rechtsbijstand inschakelt.

- *Bijvoorbeeld juridisch deskundigen.*