Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0533

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. P.J. Neijt, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	14 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De commissie is van oordeel dat de consument de uitvoerder niet voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de arbeidszaak en de gewenste belangenbehartiging waardoor de uitvoerder niet in staat is gesteld om hem adequate rechtshulp te verlenen. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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) de klachtformulieren van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en de klachtbrief van de gemachtigde van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de gemachtigde van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, mr. E.G. Hoorn (hierna: de gemachtigde).

1.3 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.

1.4 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 sinds 2 juni 2017 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar.

2.2 Op 21 januari 2020 heeft de consument een beroep op zijn rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met zijn werkgever (hierna: de arbeidszaak). De uitvoerder heeft de arbeidszaak in behandeling genomen en de behandeling ervan uitbesteed aan een externe advocaat (hierna: de advocaat).

2.3 Nadat mediation was ingezet, heeft de consument de uitvoerder op 6 december 2021 per e-mail geschreven dat hij zich zorgen maakt over de behandeling van zijn arbeidszaak door de advocaat. Hierna heeft de uitvoerder de behandeling van de arbeidszaak overgenomen van de advocaat.

2.4 De verzekeraar heeft bij brief van 19 januari 2022 de consument geschreven dat de rechtsbijstandverzekering per hoofdpremievervaldatum 2 juni 2022 wordt beëindigd.

2.5 In de e-mail van 9 februari 2022 heeft de uitvoerder de arbeidszaak uiteengezet en komt hij onder meer tot de conclusie dat de consument geen vordering meer heeft op zijn werkgever. De uitvoerder vraagt de consument ook om nadere informatie, zoals de loonstroken vanaf 2013 en nader bewijs over de werkzaamheden, te verstrekken.

2.6 In de e-mail van de consument aan de uitvoerder van 17 februari 2022 staat voor zover relevant:
"(…)
ivm met meerder operaties etc kan zie ik af van elke andw
op u schrijven en reacktie er op ik even met mijn zelf bezich kan zijn ook u bericht van 17-2-2022.
Nader andwordd volgt hier op ,
mijn exuus hier voor het word te veel…
(…)"

2.7 Bij e-mail van 21 februari 2022 heeft de uitvoerder op verzoek van de consument informatie over de arbeidszaak aan de gemachtigde verstrekt. De gemachtigde heeft vervolgens bij e-mail van dezelfde dag verzocht om de opzeggingsbrieven, het polisblad en de bijbehorende voorwaarden toe te sturen.

2.8 In de e-mail van de uitvoerder aan de consument van 16 maart 2022 staat, voor zover relevant:
"(…)
Op 17 februari jl. stuurde u mij onderstaande e-mail. Hoe gaat het met u? En wenst u – voor zover mogelijk – nog rechtshulp of heeft u uw dossier inmiddels (volledig) overgedragen?

Dat is mij niet helemaal duidelijk.
(…)"

2.9 De consument heeft de uitvoerder in zijn e-mail van 16 maart 2022 het volgende geschreven:
"(…)
door [naam kantoor gemachtigde] bent u benaderd voor het eea iform
echter op de laatste mails is geen gehoor meer gegeven door u,
om ook evnt 2th opinium te geveen.
ook verzekering clausules werdenen op gegvraagt .
geen gehoor meer gehad van u inmiddels bleef mijn geen andere keuze door de blokade me te wenden aan Kifid voor 1 betere vooruitgang.
(…)"

2.10 De gemachtigde heeft de uitvoerder op 11 april 2022 geschreven:
"(…)
Tot mij wendde zich de heer [naam van de consument] inzake de kwestie met diens werkgever [naam van de werkgever]. Ik verzoek u mij het volledige dossier toe te zenden.
(…)"

2.11 De uitvoerder heeft de gemachtigde in zijn e-mail van 15 april 2022 het volgende geschreven:
"(…)
Het dossier is/alle stukken zijn in het bezit van de heer [naam van de consument] (ook digitaal). De heer [naam van de consument] kan de benodigde stukken zelf aan u overhandigen.

Het is mij bovendien niet helemaal duidelijk wat u precies voor de heer [naam van de consument] gaat doen en m.n. niet waarom ik daarin (nog) nodig ben. Volgens mij is het de bedoeling van de heer [naam van de consument] om zijn dossier aan u over te dragen. Dat staat hem uiteraard vrij. Ik heb hem dit reeds laten weten. Ik heb hem ook laten weten dat wij uw kosten, althans de kosten voor het inschakelen van externe rechtshulp, niet vergoeden. De kosten daarvan komen volledig voor zijn eigen rekening.
(…)"

2.12 In de e-mail van de gemachtigde aan de uitvoerder van 15 april 2022 staat voor zover relevant:
"(…)
De heer [naam van de consument] vroeg mij de kwestie te beoordelen. Dit kan ik alleen op basis van het volledige dossier. Klaverblad heeft de beschikking over dat dossier en nu zij niet wenst op te treden voor client, heb ik alle recht het dossier bij Klaverblad op te vragen.

Echter, de preabele vraag die hier voorligt is waarom Klaverblad de kwestie niet zelf ter hand neemt.
(…)"

2.13 In de e-mail van de uitvoerder aan de gemachtigde van 19 april 2022 staat voor zover relevant:
"(…)
U schrijft dat wij niet voor de heer [naam van de consument] op wensen te treden. Dat betreft een onjuiste conclusie. De heer [naam van de consument] is hiervan op de hoogte.
(…)"

2.14 In de e-mail van de gemachtigde aan de uitvoerder van 16 mei 2022 staat voor zover relevant:
"(…)
Dank voor uw reactie. Client waardeert het standpunt van Klaverblad dat zij de rechtshulp niet gestaakt heeft.

Cliënte heeft zich bij mij gemeld omdat Klaverblad zijn verzekering (zonder opgaaf van reden) heeft opgezegd. De kwestie met de werkgever van client en diens arbeidsongeschiktheid blijft actueel. Echter, gelet op het feit dat de client nog steeds arbeidsongeschikt is – en herstel niet afzienbaar is – heb ik hem afgeraden een VSO overeen te komen. De werkgever van cliënt heeft bij mijn weten niets of nauwelijks re-integratie inspanningen verricht. Een loonsanctie ligt in de rede.
(…)
Wat betreft de toegezonden stukken ontbreekt de arbeidsovereenkomst. Om de rechtspositie van cliënt te kunnen bepalen zou ik graag in het bezit gesteld worden van deze overeenkomst.
(…)"

2.15 De uitvoerder heeft de consument in zijn e-mail van 9 juni 2022 geschreven dat hij uit de gevoerde correspondentie met de gemachtigde opmaakt dat de consument zijn zaak heeft overgedragen aan de gemachtigde. Tevens verzoekt hij de consument om het te laten weten als hij dit verkeerd heeft begrepen.

2.16 Bij e-mail van 23 juni 2022 liet de uitvoerder de consument weten dat hij is overgegaan tot sluiting van het dossier omdat hij geen reactie van de consument had ontvangen.

2.17 Onder verwijzing naar zijn e-mail van 16 mei 2022 heeft de gemachtigde de uitvoerder per e-mail van 23 juni 2022 laten weten dat diens aanname onjuist was. De gemachtigde had de behandeling van het dossier niet overgenomen en wat de consument betreft blijft de uitvoerder de behandelaar van het dossier.

2.18 De uitvoerder heeft de consument in zijn e-mail van 29 juni 2022 verzocht om te bevestigen dat de uitvoerder de arbeidszaak behandelt.

Daarnaast heeft de uitvoerder de consument verzocht om hem te informeren over de stand van zaken met betrekking tot de re-integratie, de medische ontwikkelingen en het contact met de werkgever en de bedrijfsarts zodat de uitvoerder rechtsbijstand aan de consument kan verlenen.

2.19 Bij e-mail van 27 juli 2022 liet de uitvoerder de consument weten dat hij, nu geen reactie is ontvangen, de consument op deze manier niet verder kan helpen. De uitvoerder verwijst de consument naar artikel 7 van de voorwaarden waarin onder meer de medewerkingsplicht en de informatieplicht staat. Daarnaast berichtte de uitvoerder de consument dat hij het dossier sluit en dat als de consument nog rechtshulp wenst, hij de uitvoerder dat kan laten weten. Daarbij dient de consument de uitvoerder wel te informeren over de stand van zaken zoals de uitvoerder in zijn e-mail 29 juni 2022 heeft verzocht.

De klacht en vordering

2.20 De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die door de uitvoerder is verleend. Hij vindt dat de uitvoerder niet op een passende en adequate wijze rechtsbijstand heeft verleend. Toen de gemachtigde het dossier bij de uitvoerder opvroeg, bleek dat de uitvoerder niet beschikte over de arbeidsovereenkomst van de consument. Hierdoor is het voor de uitvoerder niet mogelijk om de rechten en plichten van de consument vast te stellen. De uitvoerder heeft dan ook onzorgvuldig gehandeld. Daarnaast heeft de uitvoerder geen (nadere) actie ondernomen toen bleek dat de consument zich niet kon vinden in de gang van zaken en heeft hij verzuimd om diverse posten mee te nemen. De consument was daarom genoodzaakt om de gemachtigde in te schakelen om hem bij te staan in het geschil met de werkgever.

2.21 Anders dan de uitvoerder stelt, is noch door de consument noch door de gemachtigde aan de uitvoerder bericht dat de gemachtigde de behandeling van het geschil met de werkgever zou overnemen. Wel heeft de gemachtigde in zijn e-mail van 15 april 2022 de uitvoerder bericht dat de kwestie (lees: de behandeling van het dossier) door de gemachtigde zou worden beoordeeld. Een beoordeling was nodig omdat de uitvoerder, in tegenstelling tot de advocaat, zonder enige motivering of toelichting meeging in de visie van de werkgever.

2.22 Gelet op het voorgaande vordert de consument dat de uitvoerder alsnog rechtshulp verleent door een andere jurist/advocaat en dat, voor zover de uitvoerder hem geen rechtshulp verleent, een second opinion wordt geboden. Daarnaast vordert de consument een nader te bepalen bedrag van de uitvoerder, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 april 2020, dat onder meer bestaat uit:
- een vergoeding voor zijn medische problemen en de reiskosten die de consument in het kader van (het beproeven van) een minnelijke regeling heeft moeten maken;
- een vergoeding van de schade uit hoofde van het niet honoreren van de loonvordering door de werkgever;

- een vergoeding van de schade, waaronder de advocaatkosten, doordat hij niet meer kan rekenen op rechtsbijstand van de uitvoerder bij de (te verwachten) afwikkeling van zijn dienstverband.

Het verweer

2.23 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

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en of – als dat het geval is – de uitvoerder de door de consument gestelde schade moet vergoeden.

3.2 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat hij door die tekortkoming schade heeft geleden. De uitvoerder heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist en is van mening dat er geen sprake is van gebrekkige advisering dan wel schade. Volgens de uitvoerder is er meermaals rechtshulp aangeboden maar de consument heeft daar geen gebruik van willen maken. Onder verwijzing naar de gevoerde correspondentie voert de uitvoerder aan dat de consument hem bij herhaling heeft laten weten dat de behandeling van de arbeidszaak in handen werd gegeven aan anderen. Verder stelt de uitvoerder dat het ontbreken van de arbeidsovereenkomst hem niet kan worden verweten omdat hij afhankelijk is van de informatie die de consument heeft willen aanleveren. Volgens de uitvoerder heeft hij de consument steeds verzocht om informatie en stukken te verstrekken maar de consument leverde deze stukken niet of gebrekkig aan. Op basis van de stukken heeft de uitvoerder – met de nodige nuances en voorbehouden – zo goed als mogelijk de consument proberen uit te leggen wat het juridisch kader was en wat er nodig was om de zaak verder op te pakken. Nog voordat alle feiten helder waren en een plan van aanpak kon worden opgesteld, liet de consument de uitvoerder weten dat hij de arbeidszaak ter behandeling aan de gemachtigde had overgedragen.

3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, zijn stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument heeft geen concrete bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat hij door een tekortkoming van de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht (schade heeft geleden).

De commissie kan de consument volgen in zijn standpunt dat een arbeidsovereenkomst essentieel is voor het vaststellen van zijn rechten en plichten in de arbeidszaak maar het ontbreken van de arbeidsovereenkomst maakt niet dat er zonder meer sprake is van een tekortkoming van de uitvoerder. Bovendien is de commissie niet gebleken dat de (gemachtigde van de) consument de uitvoerder heeft aangesproken op de vermeende tekortkomingen en dat hij zich genoodzaakt zag om een advocaat in te schakelen voor de arbeidszaak. De (gemachtigde van de) consument had de uitvoerder eerst in gebreke moeten stellen en gelegenheid moeten bieden om de door hem vermeende tekortkomingen te bespreken en zo nodig te herstellen. Nu de (gemachtigde van de) consument dat niet heeft gedaan, is de uitvoerder niet in verzuim geraakt en is er geen grondslag voor de vordering van de consument voor de gemaakte kosten.

3.4 De commissie kan begrijpen dat bij de uitvoerder onduidelijkheid is ontstaan over de vraag wie de belangen van de consument in de arbeidszaak behartigde toen de consument hem in februari 2022 verzocht om informatie over de arbeidszaak te verstrekken aan de gemachtigde. Met de e-mail van 16 mei 2022, waaruit is af te leiden dat de gemachtigde de consument heeft geadviseerd, is die onduidelijkheid toegenomen. Het is dan ook niet onredelijk dat de uitvoerder, die steeds rechtshulp heeft aangeboden, duidelijkheid van de consument wenste over de belangenbehartiging. Voor zover de consument van de uitvoerder rechtshulp wilde, hadden hij en zijn gemachtigde dit in ondubbelzinnige en heldere bewoordingen aan de uitvoerder te kennen moeten geven. Weliswaar heeft de gemachtigde de uitvoerder laten weten dat rechtshulp van de uitvoerder gewenst was, maar toen de uitvoerder zich tot de consument richtte ontving hij geen reactie van de consument.

3.5 De commissie kan de consument niet volgen in zijn stelling dat een beoordeling van de gemachtigde nodig was. Voor zover de consument vindt dat de uitvoerder bepaalde posten niet heeft meegenomen of te veel meeging in het standpunt van de werkgever, had hij dit in duidelijke bewoordingen aan de uitvoerder kenbaar moeten maken. Ook had hij de nadere informatie, zoals loonstroken en andere bewijsstukken, aan de uitvoerder moeten verstrekken zodat de uitvoerder de rechtspositie van de consument dan nader kon beoordelen. Weliswaar heeft de consument de uitvoerder e-mails gestuurd – met onder meer de mededeling dat bepaalde posten niet zijn meegenomen – maar het is de commissie niet gebleken dat hij de gevraagde informatie, zoals de loonstroken vanaf 2013 of ander bewijs, aan de uitvoerder heeft verstrekt om de uiteenzetting van de uitvoerder in de e-mail van 9 februari 2022 te weerleggen. Hoewel het te begrijpen is dat het voor de consument vanwege gezondheidsredenen lastig was om de uitvoerder (duidelijke) informatie te verstrekken, lag het wel op zijn weg om als partij in de arbeidszaak de gevraagde informatie aan de uitvoerder te verstrekken zodat de uitvoerder in staat werd gesteld om de juridische positie van de consument nader te beoordelen en hem rechtshulp te verlenen.

De commissie is van oordeel dat de consument de uitvoerder niet voldoende duidelijk heeft geïnformeerd over de arbeidszaak en de gewenste belangenbehartiging. Hierdoor was het voor de uitvoerder niet mogelijk om tot een nadere beoordeling en een plan van aanpak te komen. De commissie kan de consument daarom niet volgen in zijn stelling dat hij uit noodzaak zijn gemachtigde moest inschakelen.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande komt de commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Relevante artikelen uit de voorwaarden Rechtsbijstandverzekering voor particulieren Polisvoorwaarden nr. RB 16

Artikel 7 Verplichtingen bij een verzoek om rechtshulp

(…)
2. U moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven.
(…)
3. Door uw juridische probleem te melden, geeft u de Stichting toestemming om als enige uw belangen bij dit probleem te behartigen. Als de Stichting daar om vraagt, dan moet u dit schriftelijk bevestigen. Als u de toestemming intrekt, dan kan de Stichting weigeren u verdere rechtshulp te geven. Als u zelf wilt overleggen met de tegenpartij, dan mag dat alleen als de Stichting dat goed vindt.
4. Als u zich niet houdt aan deze verplichtingen, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. Zij kan dan weigeren u nog verdere rechtshulp te geven. Ook kan de Stichting extra kosten die zij heeft gemaakt van u terugvorderen.