Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0712

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

Datum uitspraak	19 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	N.V. Univé Schade, gevestigd te Assen, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is opgedragen aan Stichting Univé Rechtshulp, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Behandelbaarheid. De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand. De klacht van de consument is op grond van antwoord 3 bij vraag 5 van het Reglement niet behandelbaar, omdat de consument en de uitvoerder al afspraken hebben gemaakt om de klacht definitief op te lossen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 (hierna: het 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 en 3) de reactie van de consument op het verweer dat de klacht niet behandelbaar is.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is voor rechtsbijstand verzekerd bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand opgedragen aan de uitvoerder.

2.2 Op 4 oktober 2021 heeft de consument de uitvoerder om rechtshulp verzocht in verband met ontslag vanwege een reorganisatie. De uitvoerder heeft dekking verleend en een jurist van de uitvoerder (hierna: de jurist) heeft de zaak intern in behandeling genomen. Op enig moment hebben de consument en zijn (ex)werkgever een vaststellingsovereenkomst gesloten.

2.3 Enige tijd na het ondertekenen van de vaststellingsovereenkomst neemt de consument opnieuw contact op met de jurist omdat hij nog vragen heeft over de uitbetaling van opgebouwde maar niet genoten vakantiedagen en de uitbetaling van een bonus.

2.4 Omdat de consument niet tevreden was over de behandeling van zijn zaak, heeft hij op enig moment een klacht ingediend. Op 19 december 2023 heeft de klachtbehandelaar van de uitvoerder de consument, voor zover relevant, als volgt bericht:

> *'(...) U heeft mij verzocht om een bedrag toe te kennen ter compensatie van door u gemaakte kosten danwel ter compensatie van een mogelijk gemist bedrag omdat u van mening bent dat u van [naam jurist] niet de juiste ondersteuning hebt gehad. (...)*
>
> *Feit blijft dat het een vervelende situatie is en dat wij graag met u tot een oplossing willen komen. Zonder daartoe verplicht te zijn, is Univé Rechtshulp daarom bereid u een bedrag van € 1.225,00 toe te kennen. Dit ter afhandeling van uw klacht. (...)'*

2.5 De consument heeft het aanbod van de uitvoerder afgewezen. Omdat geen oplossing werd gevonden voor de klacht, is op 1 februari 2024 de klacht van de consument doorgestuurd naar het klachtenbureau. Op 22 februari 2024 heeft het klachtenbureau gereageerd op de klacht. In deze reactie is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

> *'Het klachtenbureau is bereid om bij wijze van hoge uitzondering en geheel onverplicht het coulance aanbod van € 1.225,- nog eenmaal gedurende 14 dagen gestand te doen. Wilt u van dit aanbod gebruik maken dan kunt u een mail sturen naar [e-mailadres]. Accepteert u ons financieel gebaar niet* ***vóór 8 maart 2024****, dan komt het aanbod in zijn geheel te vervallen en kunt u daar later geen aanspraak meer op maken.*
>
> ***Bent u het niet eens met onze reactie op uw klacht dan kunt u naar het Kifid of de rechter.***
> *U kunt uw klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) door vóór 22 mei 2023 een brief te sturen naar: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Voor meer informatie over deze klachtenprocedure kijkt u op www.kifid.nl.*
> *(...)*
> *Ik ga ervan uit dat mijn uitleg in deze brief verhelderend is. Heeft u daar nog vragen over dan kunt u bellen met [naam medewerker klachtenbureau], lid klachtenbureau, op telefoonnummer: [telefoonnummer](...)'*

2.6 De consument heeft de uitvoerder op 29 februari 2024, voor zover relevant, als volgt bericht:

> *'(...) Dank voor uw bericht. Ik ontvang graag het coulance bedrag op mijn rekening. (...)'*

2.7 Op 4 maart 2024 heeft de uitvoerder, voor zover relevant, als volgt gereageerd op het bericht van de consument:

> *'(...) Naar welk rekeningnummer kan ik het bedrag van € 1.225,- laten overmaken? (...)'*

2.8 De consument heeft hierna zijn rekeningnummer doorgegeven, waarna de uitvoerder het bedrag van € 1.225,- heeft overgemaakt. Vervolgens heeft de consument de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtshulp door de uitvoerder en vordert een aanvulling van € 19.775,- op de reeds ontvangen coulancevergoeding, alsmede de wettelijke rente over € 20.000,- vanaf 1 mei 2022. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.10 De consument is er na het ondertekenen van de vaststellingsovereenkomst met zijn (ex)werkgever achter gekomen dat andere collega's die onder hetzelfde sociale plan vielen, beter onderhandeld hebben omdat zij hun vakantiedagen en een bonus uitbetaald hebben gekregen. De uitvoerder heeft de consument onvoldoende proactief ondersteund gedurende de behandeling van zijn zaak. Hierdoor heeft de consument niet de mogelijkheid gehad om (een deel van) de vakantiedagen en bonus op te nemen in de vaststellings-overeenkomst met zijn (ex)werkgever. Ook is de consument niet geïnformeerd over de mogelijkheid om gedurende de behandeling van de zaak aan de bel te trekken.

2.11 De uitvoerder heeft een bedrag uit coulance aangeboden, maar dit staat niet in verhouding tot de gemiste vergoeding. Om deze reden heeft de consument een klacht ingediend bij het klachtenbureau. De klacht is echter niet afgedaan door betaling van de coulancevergoeding van € 1.225,-. De uitvoerder heeft zelf aangegeven dat wanneer hij het niet eens is met de reactie van het klachtenbureau, hij zijn klacht bij Kifid kon indienen.

Het verweer

2.12 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 consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand. Voordat de commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, moet de commissie eerst beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. De uitvoerder is namelijk van mening dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op grond van antwoord 3 bij vraag 5 van het Reglement (zie bijlage).

Behandelbaarheid van de klacht

3.2 Volgens antwoord 3 bij vraag 5 van het Reglement behandelt Kifid een klacht van een consument niet als de consument al afspraken heeft gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen. De uitvoerder heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is, omdat het klachtenbureau het coulancevoorstel van 19 december 2023 ter afwikkeling van de klacht op 22 februari 2024 nog een keer heeft aangeboden. De consument heeft vervolgens kenbaar gemaakt dat hij het bedrag wilde ontvangen, waarna de uitvoerder het bedrag van € 1.225,- heeft overgemaakt. Met het accepteren van het coulancevoorstel is de consument akkoord gegaan met de wijze van afwikkelen van zijn klacht. De consument betwist dat de klacht is afgedaan, omdat de uitvoerder hem zelf heeft doorverwezen naar Kifid.

3.3 De commissie gaat mee met de stelling van de uitvoerder dat de uitvoerder en de consument afspraken hebben gemaakt over de afwikkeling van de klacht. Naar het oordeel van de commissie had de consument uit de e-mail van 19 december 2023 en de reactie op zijn klacht van 22 februari 2024 moeten kunnen opmaken dat de uitvoerder het coulance-voorstel heeft gedaan ter afwikkeling van de klacht. Dit is ook zo opgenomen in de e-mail van 19 december 2023. Het feit dat de uitvoerder de consument in de brief van 22 februari 2024 verwijst naar Kifid voor het geval de consument het niet eens is met de reactie van de uitvoerder, maakt dat niet anders. Zoals de uitvoerder terecht stelt, is de consument akkoord gegaan met de wijze van afwikkelen van zijn klacht door het accepteren van het coulance-voorstel. Indien dit voor de consument niet duidelijk was, had het op zijn weg gelegen om de uitvoerder om een verduidelijking te vragen. Dit heeft de consument niet gedaan. De commissie heeft daarnaast op grond van het Reglement een eigen bevoegdheid om vast te stellen of zij een klacht van een consument kan behandelen.

Conclusie

3.4 De commissie concludeert dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. Om deze reden komt de commissie niet toe aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 oktober 2023, 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 bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?
(...)
5. U heeft al afspraken gemaakt met de financiële dienstverlener om de klacht definitief op te lossen.
(...)