Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-278
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen: Verzekeraar, waarbij de rechtsbijstand wordt uitgevoerd door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij (voorheen SRK Rechtsbijstand), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Uitvoerder
Datum uitspraak	: 1 april 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand jegens Consument is tekortgeschoten en of Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De Commissie concludeert dat Uitvoerder niet in zijn verplichting uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- aanvullende informatie van Consument d.d. 20 augustus 2019;
- het verweerschrift van Uitvoerder;
- repliek van Consument;
- dupliek van Uitvoerder.

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 bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. een ING Rechtsbijstandverzekering (hierna Verzekering).

2.2 Consument heeft op 15 mei 2017 een beroep op de dekking van haar rechtsbijstand-verzekering gedaan inzake een arbeidsgeschil met haar toenmalige werkgever (hierna: de Werkgever).

2.3 Consument en de Werkgever hebben tijdens een mediationtraject overeenstemming bereikt over een vertrekregeling waarbij Consument per 1 december 2018 uit dienst zou treden en de Werkgever haar een vergoeding van € 37.000,- bruto zou uitkeren. Op 9 mei 2018 heeft Consument de vaststellingsovereenkomst ondertekend.

2.4 Op 23 augustus 2018 heeft Consument een klacht ingediend bij Uitvoerder, omdat zij geen reactie had gekregen op meerdere e-mails die zij in augustus 2018 aan haar behandelaar had gestuurd. Bij telefonisch navraag bleek dat de behandelaar zich had teruggetrokken.

2.5 Naar aanleiding van de klacht van Consument heeft Uitvoerder telefonisch contact opgenomen met Consument. Per e-mail van 18 oktober 2018 heeft Uitvoerder schriftelijk gereageerd op de klacht van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een vergoeding ter hoogte van € 70.000,-, en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 23 augustus 2018, of een beoordeling van de vaststellingsovereenkomst door een onafhankelijk bureau op kosten van Uitvoerder.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Uitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Uitvoerder heeft gestuurd op minimale tijdsbesteding in plaats van het behalen van het maximale resultaat. Structureel kreeg Consument van de behandelaar te horen dat hij niet eerder in zijn loopbaan zoveel uren aan een vaststellingsovereenkomst heeft besteed. Naarmate het mediation/onderhandelingstraject vorderde, werd het advies van Uitvoerder steeds geringer.
- Consument heeft telkens getracht om de zaak op de rails te houden door de communicatie niet op de spits te drijven en voor de uren die aan het dossier waren besteed, een aardigheidje te bezorgen. Uitvoerder weet dat Consument dit niet heeft gedaan omdat zij tevreden was.
- De advocaat van de tegenpartij heeft zelfs moeten ingrijpen in een schriftelijke communicatie met Uitvoerder omdat onderdelen van de mediation niet in aanmerking zouden komen volgens Uitvoerder.

- Uitvoerder heeft zonder overleg met de wederpartij gecommuniceerd. Dit ging over de verzending van de factuur ten aanzien van de mediation en tevens laten weten aan de mediator dat hij het eerste voorstel van de werkgever niet slecht vond. Dit is in strijd met hetgeen Consument met behandelaar had besproken.
- Uitvoerder verwijst naar een eerder dossier van Consument dat zij bij Kifid aanhangig heeft gemaakt. De stelling van Uitvoerder dat Consument in eerste instantie tevreden was over het behaalde resultaat, klopt niet. Consument kreeg structureel geen reactie van de behandelaar. De behandelaar was telefonisch onbereikbaar. Consument heeft tevens verzocht of de teamleider bij de zitting aanwezig wilde zijn, omdat de behandelaar onvoorbereid was, maar dit verzoek werd niet gehonoreerd. De rechtshulpverlening gleed zo mogelijk nog verder af.
- Uitvoerder betwist dat Uitvoerder buiten Consument om de werkzaamheden heeft gestaakt. De e-mailberichten die Consument in augustus 2018 heeft gestuurd aan de behandelaar bewijzen het tegendeel. Consument ontving op haar e-mails een automatische ontvangstbevestiging met de mededeling dat haar e-mails in behandeling zouden worden genomen. Op 23 augustus 2018 heeft Consument gebeld met Uitvoerder en toen bleek dat haar dossier als nieuwe melding stond geregistreerd. Bij navraag bleek dat de behandelaar zich had onttrokken aan haar dossier. Consument heeft haar klacht bij Uitvoerder ingediend nadat de behandelaar zich zonder enige melding heeft onttrokken aan het dossier.
- De leidinggevende van de behandelaar heeft aan Consument meerdere malen bevestigd dat de behandelaar zich had terugtrokken uit het dossier vanwege één of meerdere privékwesties en dat het geen betrekking had op het dossier van Consument en/of Consument in persoon. Uitvoerder heeft echter maanden later in een persoonlijk gesprek duidelijk gemaakt dat het wel aan Consument heeft gelegen. Consument heeft met de leidinggevende besproken dat dit wellicht de reden is dat de kwaliteit van de zaak-behandeling naar beneden is afgegleden en dat Consument hierdoor mogelijk is benadeeld. Consument wilde dit laten toetsen door een extern bureau (op kosten van Uitvoerder). Uitvoerder heeft hierop meegedeeld dat een nieuwe behandelaar de beoordeling zou gaan uitvoeren. Consument heeft direct gemeld dat ze het vreemd vond dat een directe collega een oordeel zou vellen. Er werd Consument medegedeeld dat ze vrij was om op eigen kosten een beoordeling uit te laten voeren.
- De vraag is niet of Consument zich bewust was van de all-in vergoeding, maar of de behandelaar Consument wel het juiste advies heeft gegeven dan wel de juiste rechtsbijstand heeft verleend, doordat hij blijkbaar issues had met Consument. Door het dossier van Consument te laten beoordelen door een extern kantoor kan antwoord worden gegeven op deze onzekerheid/benadeling die mogelijk is veroorzaakt door Uitvoerder.

- De gevorderde vergoeding van € 70.000,- is gebaseerd op de transitievergoeding. De voormalig werkgever heeft naar mening van Consument geen dossier. Alle beoordelingen zijn goed/zeer goed, de waarschuwingsbrief is niet onderbouwd en een extern bureau heeft over de organisatie geoordeeld dat er onvoldoende veiligheid en vertrouwen bestaat in het management.

Verweer Uitvoerder

3.3 Uitvoerder heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand jegens Consument is tekortgeschoten en of Consument als gevolg daarvan schade heeft geleden. De Commissie moet daartoe beoordelen of Uitvoerder heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener.

4.2 Vaststaat dat Consument en de Werkgever overeenstemming hebben bereikt over een vertrekregeling. Op 9 mei 2018 heeft Consument de vaststellingsovereenkomst ondertekend. Uit de overgelegde stukken blijkt dat Consument pas een klacht bij Uitvoerder heeft ingediend op 23 augustus 2018 nadat zij erachter was gekomen dat de behandelaar zich als behandelaar had onttrokken. Blijkens een e-mail van Uitvoerder aan Consument van 18 oktober 2018, heeft Uitvoerder aan Consument toegelicht dat behandelaar van mening was dat hij als behandelaar van het dossier niet langer goed in staat was om een dergelijke rol te vervullen. Consument meent dat zij hierdoor mogelijk is benadeeld en schade heeft opgelopen. Consument heeft in de schriftelijke procedure aangegeven dat de vraag die volgens haar centraal staat is of de behandelaar haar wel het juiste advies, dan wel de juiste rechtsbijstand heeft verleend, doordat hij blijkbaar problemen had met Consument.

4.3 De Commissie overweegt dat het aan Consument is om te stellen en zo nodig te bewijzen dat Uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat Consument door die tekortkoming schade heeft geleden. Verondersteld dat Uitvoerder op deze wijze zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden, dan nog leidt dat niet tot aansprakelijkheid van Uitvoerder. Consument stelt dat zij schade heeft geleden of in haar belangen is geschaad is door het feit dat de behandelaar zich aan het dossier heeft onttrokken. Maar zij heeft op geen enkele wijze onderbouwd dat het vermeende handelen van Uitvoerder tot de door haar gestelde schade heeft geleid, hoewel zij daarvoor voldoende gelegenheid heeft gehad. Consument heeft ook de hoogte van haar vordering niet heeft onderbouwd. Consument heeft enkel aangevoerd dat deze vordering is gebaseerd op de transitievergoeding.

4.4 De Commissie is wel van oordeel dat Uitvoerder sneller had moeten reageren op de e-mails die Consument begin augustus 2018 aan de behandelaar had verzonden. Maar Consument heeft niet aangetoond dat zij als gevolg van deze vertraging schade heeft geleden.

4.5 Wat betreft het argument van Consument dat Uitvoerder zonder haar toestemming overleg heeft gehad met de tegenpartij over de factuur van de kosten van de mediation, overweegt de Commissie als volgt. Dit argument van Consument kan niet als onderbouwing gelden voor haar vordering nu Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat er een verband is tussen deze communicatie, die overigens na afloop van het mediationtraject heeft plaats-gevonden, en de door Consument gestelde maar niet onderbouwde schade.

4.6 Aangaande het verzoek van Consument om op kosten van Uitvoerder een extern bureau de vaststellingsovereenkomst te laten beoordelen, oordeelt de Commissie dat de Voorwaarden geen grondslag bieden voor vergoeding van een dergelijk onderzoek. Om deze reden heeft Consument geen recht op vergoeding van deze kosten onder de Verzekering. Uitvoerder mocht dit verzoek dan ook afwijzen.

4.7 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat Uitvoerder niet in zijn verplichting uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De vorderingen van Consument zal worden afgewezen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.