

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-355
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.W.A. Kelterman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., handelende onder de naam Ohra
Schadeverzekeringen, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 8 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een beroep op de dekking van zijn rechtsbijstandverzekering gedaan inzake een arbeidsconflict met zijn werkgever. Consument wenste dat de rechtsbijstanduitvoerder de te maken advocaatkosten zou vergoeden. Consument heeft de rechtsbijstanduitvoerder na de ontbinding van de arbeidsovereenkomst door de kantonrechter verzocht de kosten van externe rechtshulp in de hoger beroepsprocedure op zich te nemen. De rechtsbijstanduitvoerder heeft Consument hierop medegedeeld dat het kostenmaximum voor circa de helft was verbruikt. Consument was het hier niet mee eens omdat sprake zou zijn van meerdere gebeurtenissen. Daarnaast zijn de verzekeringsvoorwaarden volgens Consument onvoldoende duidelijk. De Commissie is van oordeel dat het beding de kern van de overeengekomen prestatie aangeeft. Het betreffende beding behoort daarmee niet tot de algemene voorwaarden die op de onderhavige overeenkomst van toepassing zijn. Daarnaast is in het onderhavige geval sprake van een samenhangend geheel van conflicten met dezelfde oorzaak zodat Rechtsbijstanduitvoerder eenmaal verplicht was het maximum voor externe kosten beschikbaar te stellen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- De door de gemachtigde van Consument met brieven d.d. 31 augustus 2016 en 5 september 2016 ingediende klacht;
- Het verweerschrift van de rechtsbijstanduitvoerder d.d. 10 november 2016;
- De repliek van de gemachtigde van Consument d.d. 29 november 2016 en 6 december 2016;
- De dupliek van de rechtsbijstanduitvoerder d.d. 13 december 2016;
- De reactie daarop van de gemachtigde van Consument d.d. 14 en 30 december 2016;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een rechtsbijstandverzekering gesloten. Een rechtsbijstandverzekeraar is in de voorwaarden aangewezen als uitvoerder van de verzekerde rechtsbijstand.
- 2.2 In verband met een arbeidsconflict heeft Consument zich op 10 november 2015 tot de rechtsbijstanduitvoerder gewend met het verzoek de kosten van externe rechtsbijstand te vergoeden in de procedure die de werkgever had aangespannen tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst. De rechtsbijstanduitvoerder heeft voor dit geschil dekking verleend en bij Consument conform het bepaalde in de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden een eigen bijdrage in rekening gebracht van €250,00. Met de gemachtigde van Consument is een fixed fee overeengekomen van €5.500,00 (inclusief BTW).
- 2.3 Consument was op non-actief gesteld en wilde tegen de werkgever een procedure starten tot wedertewerkstelling. Ook voor deze procedure heeft de rechtsbijstanduitvoerder dekking verleend en zijn partijen een fixed fee overeengekomen van €2.500,00 inclusief kantoorkosten/exclusief BTW.
- 2.4 Een derde procedure had betrekking op een vordering van Consument jegens zijn werkgever tot rectificatie van negatieve uitlatingen die de werkgever zou hebben gedaan over Consument in zijn functie van penningmeester van een informele stichting, waaronder een beschuldiging van fraude. Voor deze procedure is een fixed fee overeengekomen van €1.000,00.
- 2.5 De kantonrechter heeft op 11 april 2016 de arbeidsovereenkomst met ingang van 1 mei 2016 ontbonden op grond van ernstig verwijtbaar handelen van Consument, waarbij in aanmerking is genomen dat Consument al op 15 oktober 2015 op non-actief was gesteld, en diens verzoeken tot wedertewerkstelling en rectificatie afgewezen.
- 2.6 Op het verzoek van Consument om de kosten van externe rechtsbijstand te vergoeden in de hoger beroepsprocedure heeft de rechtsbijstanduitvoerder hem op 15 juni 2016 meegedeeld dat daarvoor nog €13.235,00 beschikbaar zou zijn, uitgaande van eenmaal het kostenmaximum van €25.000,00 ten laste waarvan inmiddels €11.765,00 was voldaan.
- 2.7 De gemachtigde van Consument heeft hiertegen op 9 augustus 2016 bezwaar aangetekend. Volgens Consument was sprake van drie gebeurtenissen, waarbij per gebeurtenis een kostenmaximum van €25.000,00 van toepassing is.
- 2.8 De rechtsbijstanduitvoerder heeft op 18 augustus 2016 bevestigd dat ook dekking werd verleend voor het op 16 juni 2016 ingediende verzoek om rechtsbijstand in een geschil met UWV inzake de weigering om een werkloosheidsuitkering toe te kennen, omdat Consument door eigen schuld werkloos was geworden, maar dat zowel de hoger

beroepsprocedure als de procedure tegen het UWV onder hetzelfde kostenmaximum vallen nu beide procedures het gevolg zijn van één feitencomplex.

- 2.9 In de van toepassing zijnde verzekeringsvoorwaarden model REI206 zijn de volgende bepalingen van belang:

Artikel 15

U vraagt hulp in meer conflicten

Het kan zijn dat u in meer conflicten hulp van DAS vraagt.

Als deze conflicten dezelfde oorzaak hebben, dan ziet DAS deze conflicten als één conflict. Dit betekent bijvoorbeeld dat u dan recht heeft op één keer het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt. Dus niet verschillende keren.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Verzekeraar alsnog dekking verleent voor het hoger beroep en dat Verzekeraar zijn kosten voor externe rechtsbijstand ter zake het hoger beroep vergoedt. Bovendien vordert Consument dat de rechtsbijstanduitvoerder wordt verplicht om zijn standpunt dat de gevoerde procedures tot één gebeurtenis zijn terug te voeren nogmaals te beoordelen zonder dat hij zich kan beroepen op het kostenmaximum in de verzekeringsvoorwaarden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Er is sprake van een apart conflict met het UWV, dat niet samenhangt met de procedure tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst.
 - Consument betwist de door de rechtsbijstanduitvoerder omschreven gebeurtenis. De eerste gebeurtenis betreft de ontbinding van de arbeidsovereenkomst van Consument omdat hij controles niet zou hebben uitgevoerd conform de gegeven voorschriften. De tweede gebeurtenis betreft een geschil tussen het UWV en Consument over de vraag of hij in aanmerking komt voor een WW-uitkering. De oorzaak van dit geschil is de beschikking van de kantonrechter d.d. 11 april 2016.
 - Er is dus sprake van twee verschillende oorzaken en van twee verschillende conflicten tegen twee geheel andere partijen, te weten de werkgever en het UWV.
 - De rechtsbijstanduitvoerder heeft in eerste instantie zelf ook geoordeeld dat sprake is van twee aparte conflicten. Voor de procedure tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst en het hoger beroep tegen de beschikking d.d. 11 april 2016 heeft de rechtsbijstanduitvoerder dekking verleend. Ten aanzien van de tweede gebeurtenis, te weten de bezwaarprocedure bij het UWV, heeft de rechtsbijstanduitvoerder in eerste instantie geoordeeld dat deze gebeurtenis niet onder de dekking van de verzekering valt. De rechtsbijstanduitvoerder heeft geoordeeld dat sprake was van een aparte gebeurtenis die Consument zelf zou hebben veroorzaakt.

- De verzekeringsvoorwaarden zijn onvoldoende duidelijk. In de algemene voorwaarden blijkt onvoldoende op welke reeks van gebeurtenissen, voorvallen of geschillen het kostenmaximum van toepassing is. Voor Consument was onduidelijk welke reeks van voorvallen of geschillen als één gebeurtenis werd beschouwd, met name nu de procedures in onderhavig geval betrekking hebben op verschillende feiten en het handelen van Consument in verschillende hoedanigheden (zie ook GC 2016-082 d.d. 22-02-2016).

Verweer Verzekeraar

3.3 De rechtsbijstanduitvoerder heeft, mede namens Verzekeraar, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het door de werkgever van Consument ingediende verzoek tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst op grond van ernstig verwijtbaar handelen bevat twee aspecten, namelijk handelingen van Consument in zijn eigenlijke functie en handelingen als penningmeester van een informele stichting ten behoeve van medewerkers van werkgever (een soort van personeelsvereniging). De oorzaak van het conflict van Consument was een verdenking van verduistering op het werk, zoals hij in het eerste verzoek om rechtsbijstand schreef. Die verdenking leidde tot een arbeidsconflict: de werkgever stelde Consument op non-actief, waarna hij (onder meer) wedertewerkstelling vorderde en de werkgever om ontbinding van de arbeidsovereenkomst verzocht. Daarna werd Consument een werkloosheidsuitkering geweigerd. Al deze conflicten hebben daarmee dezelfde oorzaak, de stelling dat Consument verwijtbaar heeft gehandeld. Daarmee moeten die conflicten volgens artikel 15 van de verzekeringsvoorwaarden worden gezien als één conflict, waarvoor ook één kostenmaximum beschikbaar is.
- De stelling dat het WW-geschil voortkomt uit de beschikking van de kantonrechter gaat niet op. Consument is ontslagen als gevolg van verwijtbare gedragingen, waaruit meerdere conflicten zijn voortgekomen.
- Volgens de verzekeringsvoorwaarden maakt het niet uit dat er met meerdere partijen conflicten waren, evenmin dat het uitmaakt of de verschillende conflicten op verschillende momenten, door andere medewerkers of in verschillende dossiers worden behandeld. Bepalend is slechts of die conflicten als één conflict in de zin van de verzekeringsvoorwaarden moeten worden beschouwd.
- Consument heeft zelf aangegeven dat hij in de melding van het WW-geschil wilde worden bijgestaan door hetzelfde advocatenkantoor, omdat dit hem al had bijgestaan in de procedure tegen de werkgever. Daarmee lag er kennelijk ook voor Consument een duidelijke link met het arbeidsgeschil.
- In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat in geval er meerdere conflicten bestaan die dezelfde oorzaak hebben, die conflicten als één conflict moeten worden beschouwd en dat daarvoor ook één kostenmaximum beschikbaar is. Van die situatie is hier sprake; zowel het arbeidsgeschil als het WW-geschil van Consument gaan terug tot dezelfde oorzaak, zodat Consument voor beide geschillen tezamen aanspraak heeft op één kostenmaximum van €25.000,00. De vordering van Consument dat de rechtsbijstanduitvoerder zich niet kan beroepen op het kostenmaximum in de verzekeringsvoorwaarden is niet onderbouwd.

- De bepalingen in de verzekeringsvoorwaarden met betrekking tot de maximumvergoeding voor externe kosten zijn een kernbeding, zodat de wettelijke bepalingen inzake algemene voorwaarden niet van toepassing zijn.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet, is of Verzekeraar jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de rechtsbijstandverzekering door de conflicten met respectievelijk de werkgever van Consument en het UWV als één conflict in de zin van de verzekeringsvoorwaarden te beschouwen en daarop één kostenmaximum van toepassing te achten.
- 4.2 In de verzekeringsvoorwaarden is bepaald dat, indien deze conflicten dezelfde *oorzaak* hebben, zij als één conflict worden gezien en dat verzekerde dan recht heeft op één keer het kostenmaximum dat voor dat conflict geldt.
- 4.3 Ten aanzien van de vraag of deze polisbepaling voldoende duidelijk is, overweegt de Commissie als volgt.
- 4.4 Voorop staat dat voor de uitleg van voorwaarden, waaronder verzekerings-voorwaarden, bepalend is de uitleg die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.
- 4.5 Verzekeraar heeft ter onderbouwing van zijn stelling, dat slechts eenmaal het kostenmaximum van toepassing is, aangevoerd dat de betreffende bepaling een primaire dekkingsomschrijving betreft die de kern van de prestatie weergeeft. De polisbepaling is direct bepalend voor de reikwijdte van de dekking die Verzekeraar bereid is te geven en voor de hoogte van de daarvoor te betalen premie. De Commissie is van oordeel dat dit beding de kern van de overeengekomen prestatie aangeeft zoals is bedoeld in artikel 6:231, onder a, Burgerlijk Wetboek (BW). Het betreffende beding behoort daarmee niet tot de algemene voorwaarden die op de onderhavige overeenkomst van toepassing zijn. Dit brengt mee dat artikel 6:233 BW niet van toepassing is.
- 4.6 Uit de beschikking van de kantonrechter van de Rechtbank Rotterdam d.d. 11 april 2016 komt naar voren dat Consument ten minste de verdenking op zich heeft geladen dat hij voornemens was poststukken die hij uit het sorteerproces had gehaald en op heimelijke wijze in zijn rugzak in zijn afgesloten kluisje had gelegd nader op de aanwezigheid van geld te controleren en dat geld zich dan toe te eigenen. Daarnaast wordt hem verweten dat hij zich, in hoedanigheid van penningmeester van een informele stichting van personeelsleden, gelden die bestemd waren voor een onderlinge loterij heeft toegeëigend dan wel dat deze gelden door zijn toedoen zijn verdwenen. De kantonrechter achtte beide gedragingen op zich dusdanig ernstig dat sprake is van ernstig verwijtbaar handelen van Consument op grond waarvan van de werkgever in redelijkheid niet kan worden gevergd de arbeidsovereenkomst te laten voortduren.

De arbeidsovereenkomst is vervolgens zonder toekenning van een transitievergoeding ontbonden per 1 mei 2016. De vorderingen van Consument tot wedertewerkstelling en rectificatie zijn om die reden afgewezen.

- 4.7 De beslissing van het UWV om geen WW-uitkering aan Consument te betalen is volgens de brief van de uitvoeringsinstelling d.d. 29 juni 2016 gebaseerd op de omstandigheid dat Consument door eigen schuld werkloos was geworden. Hij had volgens UWV kunnen weten dat zijn gedrag een dringende reden opleverde voor ontslag; hij was daarmee verwijtbaar werkloos.
- 4.8 De Commissie is van oordeel dat de oorzaak van de conflicten met de werkgever en met het UWV gelegen is in de hiervoor geschetste handelwijze die Consument wordt verweten. Hierdoor is sprake van een samenhangend geheel van conflicten met dezelfde oorzaak, zodat Verzekeraar volgens de verzekeringsvoorwaarden slechts eenmaal verplicht is het maximum van € 25.000,00 voor externe kosten beschikbaar te stellen. De klacht kan dan ook niet tot het oordeel leiden dat Verzekeraar toerekenbaar tekort is geschoten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.