

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-483 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. D.B. Holthinrichs, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar,
waarbij de rechtsbijstand is uitbesteed aan ARAG SE, verder te noemen
Rechtsbijstanduitvoerder
Datum uitspraak : 2 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. Consument heeft een geschil met zijn werkgever. Vóór ingang van de rechtsbijstandverzekering heeft hij een officiële waarschuwing gehad van werkgever en is hij akkoord gegaan met een coachingtraject. Na het sluiten van de rechtsbijstandverzekering kreeg Consument een verbeterdocument voorgelegd, waarvoor hij rechtsbijstand verzocht. De Commissie overweegt dat Rechtsbijstanduitvoerder het verzoek terecht afwijst op de grond dat het geschil vóór ingang van de verzekering is ontstaan. In het verbeterdocument legt Werkgever de relatie met gebeurtenissen vóór ingang van de verzekering. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Rechtsbijstanduitvoerder;
- de aanvullende reactie van Consument van 19 maart 2018;
- de aanvullende reactie van Rechtsbijstanduitvoerder over de totstandkoming van de verzekering van 21 maart 2018;
- de aanvullende reactie van Rechtsbijstanduitvoerder op het verzoek tot het toesturen van de opname inzake totstandkoming van de verzekering van 27 april 2018.

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 op 1 januari 2017 een rechtsbijstandverzekering (hierna: ‘Verzekering’) gesloten bij Verzekeraar. Op de Verzekering zijn van toepassing de voorwaarden ‘0715’ (hierna: ‘Verzekeringsvoorwaarden’), waarin – voor zover relevant – is bepaald:

(...)

“Wat dekt uw verzekering nooit?

Uw verzekering dekt **NOOIT** *rechtsbijstand* bij een *conflict of mediation*:

(...)

Ontstaan of veroorzaakt door een *gebeurtenis* voor het begin of na beëindiging van uw verzekering. Bij een reeks van gebeurtenissen moet de eerste *gebeurtenis* binnen de looptijd van verzekering vallen;”

- 2.2 In verband met de aanvraag van de Verzekering heeft Verzekeraar Consument enkele vragen gesteld. Consument heeft alle vragen met ‘Nee’ beantwoord, waaronder de volgende vraag:

“Was u of een van uw medebelanghebbenden gedurende de afgelopen vijf jaar betrokken of verwacht u binnen afzienbare betrokken tijd te raken bij een:

- arbeids- of WAO/WIA-geschil
- huur- of burengeschil
- of ander geschil?”

- 2.3 Consument is in dienst van [Naam werkgever] (hierna: ‘Werkgever’). Tijdens het dienstverband heeft Werkgever zich een aantal keer kritisch uitgesproken over het functioneren van Consument. Op 30 september 2016 heeft Consument een e-mail van zijn leidinggevende ontvangen waarin vermeld stond:

As I have already shared with you in our meeting of Wednesday 28 September, your recent attitude and behaviour has not been acceptable. You have been negative and distrusting towards your employer, explicitly calling into question our best intentions and prioritising your personal interest over everything and everyone else. You have made threats towards us, in case we would not do what you wanted us to do. This is far beyond what is acceptable in a normal professional relationship. If a similar incident happens again, a formal warning will follow.

Furthermore, in several instances you have shown a lack of understanding for other people's feelings and interests and a lack of respect for other people. I have discussed this same topic with you earlier, for example:

- relating to your activity on LinkedIn in the context of you being a [REDACTED] employee;
- related to your arguments with your landlord which had a negative impact on [REDACTED] business relation with this person;
- relating to some e-mails you have sent to colleagues from other teams / departments, for example to colleagues from our Midoffice/datamanagement-team and colleagues from Treasury.

Although we have discussed this topic earlier, I haven't seen any changes and even have the feeling your attitude and behaviour have become worse.

Because of this I will plan a next meeting within 2 weeks. In this meeting we will again talk about this issue. Also we will discuss the possibilities for coaching, because we think this is a serious issue which needs to be addressed urgently.

This email will be added to your personnel file as part of your performance evaluation.

2.4 Op 17 oktober 2016 heeft de leidinggevende van Consument een officiële waarschuwing gegeven naar aanleiding van een klacht van een collega. De waarschuwing luidt – voor zover relevant:

“In our meeting of Tuesday October 4th, we talked about the recent incident with [X]. I was notified that you had spoken with one of the ladies who was subject of the conversation in the [locatie] earlier, to “apologise”. Up until that point, she had no knowledge of the fact that she had been subject of that type of conversation. As a consequence of your action, she felt disappointed and hurt, and she hence reported your action to me as her manager. We note that this is again an incident in which you show a lack of understanding and respect for other people’s feelings, resulting in the unnecessary distress for one of your colleagues, and in a negative impact for the team.

This is not the first time you show this type of (mis-)behaviour. As we already discussed in our meeting of Wednesday September 28th, your attitude and behaviour has not been acceptable in several instances. This is far beyond what is acceptable in a normal professional relationship . We have hence warned you that if a similar incident happens again, a formal warning will follow. Your recent attitude and behaviour have therefore led to this formal warning. In case a similar incident happens again in the future, this will result in employment measures. With this letter, I trust you will now take this warning seriously.

Additionally, on October 7th you have replied to my email of 30th September. On the one hand, you thank me for solving the outstanding issue and you apologise for your behaviour.

On the other hand, you keep defending yourself and hence we feel you keep calling into question our best intentions and prioritising your own personal interest over everything and everyone else. Although we have discussed this topic earlier, I have not seen any improvement and even have the feeling your attitude and behaviour have worsened.

In your email of October 10th in response to our team meeting, you indicated you have felt disrespected yourself in many instances. This is the first time you have informed me that you feel regularly disrespected in the team. Either the team meeting or a one-on-one meeting with me would have been the adequate moment to discuss this.

Because of these developments, and this formal warning, I will plan a meeting with [Y] and myself on in the week of 31 October to discuss this topic again, to clarify our point of view on your behaviour, and to emphasise the immediate need for improvement. This email will be added to your personnel file as part of your performance evaluation.”

- 2.5 In november 2016 heeft Consument een coachingsplan voorgelegd gekregen, waarna hij is gecoacht. Als doelstelling is in het coachingsplan geformuleerd:

Coaching focus/objectives

The overall goal of the coaching is to learn to communicate in a way that helps getting results and building and maintaining positive relationships within the organisation.

More specific after the coaching process [REDACTED] will be able to

- deal with negative emotions (anger, irritation, insecurity f.e.) of himself and others in such a way that conflicts de-escalate and problems are solved
- communicate positively and effectively with others with different cultural backgrounds (knowing more of unwritten codes)
- influence others; getting things done from others
- take responsibility for his own tasks (his own monkeys) and say no to 'monkeys' which do not belong to him in such a way people accept his 'no'. Managing expectations of others.
- listen to and explore feedback of others and reflect on his behaviour

- 2.6 Op of omstreeks 19 april 2017 heeft Consument van Werkgever een verbeterdocument (hierna: 'Verbeterdocument') voorgelegd gekregen. Daarin is – voor zover relevant – bepaald:

<p>Points for improvement:</p> <p>What has to improve and are the expectations of the manager in terms of behaviour and results?</p> <p>See also: competence profile in generic job profile</p>	<p>Both from a content and skills perspective you do not meet the standards for someone in your job scale</p> <p>In 2016 you received a warning for unacceptable behaviour. Important points of improvement from the coaching plan that was agreed are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • deal in a constructive way with (negative) emotions (e.g. anger, irritation, insecurity) of yourself and others in such a way that conflicts de-escalate and problems are solved • listen to and explore feedback of others and reflect on your own behaviour, yet voicing opinions • Show ownership and take responsibility for your own tasks (his own 'monkeys'). Deliver on promises and manage expectations of others. <p>Coaching started January 2017 and is expected to end in June this year.</p> <p>Additionally you have to improve the content of your deliverables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • The quality of your analysis work has to improve. At this moment there are too many mistakes and deliverables that do not meet expectations • You should become more independent. At this moment you need very detailed supervision and guidance in order to keep the right focus.
--	--

En:

<p>Consequences:</p>	<p>If no significant improvement is achieved by end of June 2017, the [REDACTED] will initiate ending the employment contract.</p>
<p>Is herplaatsing onderzocht?</p>	<p>Within the department there is no room for a junior position. Given the combination of behavioural and performance issues replacement elsewhere in [REDACTED] is not an option.</p>
<p>Next evaluation moments</p>	<p>Meetings to be scheduled.</p>

2.7 Op 21 april 2017 heeft Consument bij Rechtsbijstanduitvoerder een beroep gedaan op de Verzekering, dit met betrekking tot een geschil met Werkgever over het Verbeterdocument.

2.8 Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand afgewezen met de toelichting dat het geschil voor ingang van de Verzekering was ontstaan. Consument heeft zich over dit dekkingstandpunt beklagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de advocaatkosten die hij heeft moeten maken voor juridisch advies inzake het geschil met Werkgever. In dat verband heeft Consument, bij nadere specificatie in zijn aanvullende reactie van 19 maart 2018, een bedrag van € 1.000,- exclusief BTW genoemd.

Daarnaast vordert Consument de voor de Verzekering betaalde premies terug vanaf melding van het geschil met Werkgever, nu Rechtsbijstanduitvoerder weigert in actie te komen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Rechtsbijstanduitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de Verzekering door ten onrechte dekking te weigeren. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Rechtsbijstanduitvoerder baseert zich in zijn afwijzing van het verzoek om rechtsbijstand ten onrechte op de stellingen van Werkgever dat sprake is van een patroon van ondermaats presteren. Deze stellingen van Werkgever zijn onjuist. Werkgever refereert telkens aan een incident met een collega. Dat stond echter op zichzelf. Die collega was juist de aanstichter: een andere collega heeft zelfs ontslag genomen door haar gedrag. In plaats van die collega als aanstichter te zien, krijgt Consument de schuld.
- Consument had weliswaar van Werkgever een coachingstraject aangeboden gekregen en gevolgd, maar dit had niets van doen met zijn functioneren. Dit coachingstraject zag op communicatie met Nederlandse collega's, gezien Consument een heel andere, buitenlandse achtergrond heeft. Het coachingplan maakt ook geen melding van functioneringscriteria.
- Op enig moment is Werkgever overgenomen door Nationale Nederlanden, dit na het sluiten van de Verzekering. Sindsdien is de leidinggevende van Consument erop uit om Consument te ontslaan. Dit blijkt uit het voorgelegde Verbeterdocument, dat Consument ter tekening voorgelegd kreeg. Daarin wordt geschetst dat Consument slecht heeft gepresteerd terwijl hij juist heel hard heeft gewerkt. Dit document is echter op diverse onjuistheden gebaseerd. Werkgever dient er bewijs van te leveren dat Consument ondermaats presteerde, wat hij nalaat.
- Toen Consument de Verzekering sloot, vermeldde hij in een gesprek bij ABN AMRO dat zijn leidinggevende hem had verzocht verbetering te tonen. Meer was er toen echter niet aan de hand, aangezien hem een toekomst bij Werkgever in het vooruitzicht werd gesteld. Er was geen sprake van een eventuele beëindiging van het dienstverband. Consument is in ieder geval open geweest over de situatie. Nu Rechtsbijstanduitvoerder deze lezing in twijfel trekt, is het aan hem om met een bandopname van het gesprek met ABN AMRO inzake het sluiten van de Verzekering te komen.

Verweer Rechtsbijstanduitvoerder

3.3 Rechtsbijstanduitvoerder heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Rechtsbijstanduitvoerder heeft het verzoek om rechtsbijstand op juiste gronden afgewezen. Op 17 oktober 2016, vóór ingang van de Verzekering, heeft Consument van Werkgever een officiële waarschuwing gekregen naar aanleiding van een incident met een collega.

In die waarschuwing wordt ook gerefereerd naar eerdere voorvallen en misverstanden. Daarvóór was hij op 28 september 2016 door zijn leidinggevende aangesproken op zijn gedrag, wat op 30 september 2016 werd bevestigd. Alleszins blijkt dat het dienstverband niet bepaald soepel verliep.

- In het Verbeterdocument van 19 april 2017 wordt teruggegrepen op de eerdere voorvallen en de officiële waarschuwing, die zich alle voor ingang van de Verzekering voordeden. Er is daarmee sprake van een reeks gebeurtenissen waarvan de eerste zich buiten de looptijd van de Verzekering voordeed, zodat op grond van de Verzekeringsvoorwaarden dekking ontbreekt.
- Rechtsbijstanduitvoerder bestrijdt de stelling van Consument dat Verzekeraar bij de aanvraag van de Verzekering op de hoogte was gesteld van de situatie met Werkgever. Op het aanvraagformulier werden namelijk alle acceptatievragen, waaronder die of Consument een geschil had of verwachtte, met ‘nee’ beantwoord. Er is bij Verzekeraar geen bandopname van een acceptatiegesprek ten tijde van het sluiten van de Verzekering, zoals Consument beweert. Consument heeft de Verzekering namelijk via ABN AMRO Bank, zijn assurantietussenpersoon, gesloten. De acceptatievragen die Verzekeraar Consument heeft gesteld, zijn door ABN AMRO Bank met hem besproken, waarna deze langs elektronische weg bij Verzekeraar zijn beantwoord. Voor zover Consument stelt dat hij bij Verzekeraar melding heeft gemaakt van de situatie met Werkgever, bedoelt hij dus in wezen dat hij dit bij ABN AMRO Bank heeft gedaan. Die mededeling aan ABN AMRO Bank kan echter niet aan Verzekeraar en Rechtsbijstanduitvoerder worden tegengeworpen. ABN AMRO Bank en ABN AMRO Verzekering zijn namelijk juridisch gescheiden entiteiten.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument en Rechtsbijstanduitvoerder verschillen in deze zaak in de eerste plaats van mening over de vraag of Rechtsbijstanduitvoerder het verzoek om rechtsbijstand op juiste gronden heeft afgewezen. Als blijkt dat Rechtsbijstanduitvoerder het verzoek ten onrechte heeft afgewezen, dient vervolgens te worden beoordeeld of hij schadeplichtig is voor de door Consument gemaakte kosten van advisering in de kwestie met Werkgever.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat Rechtsbijstanduitvoerder zich terecht op het standpunt stelt dat het geschil met Werkgever reeds vóór de Verzekering was ontstaan zodat op grond van de Verzekeringsvoorwaarden dekking ontbreekt (zie alinea 2.1). Daartoe is het volgende van belang.
- 4.3 Consument heeft rechtsbijstand gevraagd naar aanleiding van het Verbeterdocument van 19 april 2017 dat hem ter ondertekening werd voorgelegd.

Hierin wordt, anders dan Consument betoogt, rechtstreeks de koppeling gelegd met omstandigheden die zich vóór ingang van de Verzekering (1 januari 2017) voordeden. Zo maakt het Verbeterdocument (zie hiervoor onder 2.6) melding van:

- de officiële waarschuwing voor ongepast gedrag van 17 oktober 2016;
- de coaching die per januari 2017 is aangevangen maar waarvoor reeds daarvóór in overleg met Consument een plan is gemaakt.

4.4 Daarnaast bracht Werkgever, anders dan Consument meent, Consument zijn gedrag in de uitoefening van zijn werk vóór 2017 wel degelijk in verband met zijn functioneren. Het Verbeterdocument vermeldt namelijk onder andere dat het gedrag van Consument dient te worden verbeterd ('both from a content and skills perspective you do not meet the standards for someone in your job scale.') en dat Consument vanwege het getoonde gedrag niet kan worden herplaatst in de organisatie van Werkgever (zie alinea 2.6). Ook het coachingsplan stelt wezenlijke doelen ten behoeve van het goed functioneren als werknemer ('getting results and building and maintaining positive relationships within the organisation').

4.5 De Commissie heeft begrip voor het argument van Consument dat de kritiek op zijn functioneren vooralsnog slechts de stellingname van de Werkgever is, maar dit doet er niet aan af dat het geschil (een verschil van inzicht) tussen Consument en Werkgever klaarblijkelijk voor ingang van de Verzekering was ontstaan. Het gaat er hier om dat kenbaar was dat de Werkgever reeds vóórdat de Verzekering aanving in niet mis te verstane bewoordingen kritiek had uitgeoefend op het functioneren van Consument, zodat het Verbeterdocument niet uit de lucht kwam vallen. In ieder geval is hiermee sprake van relevante gebeurtenissen die zich reeds voor het sluiten van de Verzekering hebben voorgedaan.

4.6 Consument bracht verder ter sprake dat hij bij het sluiten van de Verzekering bij Verzekeraar melding maakte van de relevante gebeurtenissen op zijn werk. De Commissie begrijpt Consument zo dat hij daarmee stelt dat de situatie met Werkgever reeds bekend en geaccepteerd bij Verzekeraar was, zodat Consument ervan uit mocht gaan dat een daaruit voortvloeiend geschil onder de dekking van de Verzekering zou vallen. De Commissie moet echter aannemen dat informatie omtrent de situatie met Werkgever, voor zover inderdaad door Consument gemeld, in ieder geval niet bij Verzekeraar kenbaar is gemaakt. Rechtsbijstanduitvoerder heeft in de procedure een afschrift overgelegd van informatie die via ABN AMRO Bank, de tussenpersoon van Consument, aan Verzekeraar is doorgegeven ten behoeve van het sluiten van de Verzekering. Uit dit document blijkt dat alle aan Consument gestelde acceptatievragen ontkennend zijn beantwoord, zonder dat melding is gemaakt van de situatie met Werkgever.

Bovendien heeft Rechtsbijstanduitvoerder onweersproken gesteld dat het persoonlijk gesprek met Consument ten behoeve van het sluiten van de Verzekering niet met Verzekeraar maar met de eigen assurantietussenpersoon van Consument (ABN AMRO Bank) heeft plaatsgevonden. Daarmee is niet gebleken dat Verzekeraar over aanvullende informatie omtrent de situatie met de Werkgever beschikte. De slotsom is daarom dat Consument er niet van uit mocht gaan dat hij dekking zou hebben voor een geschil voortvloeiend uit de situatie met Werkgever vóór ingang van de Verzekering.

4.7 De conclusie is dat Rechtsbijstanduitvoerder op juiste gronden dekking heeft ontzegd voor het geschil met Werkgever.

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 40 van het Reglement.