

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-716
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop en mr. B.F. Keulen, leden en
mr.dr.drs. H.M.B. Brouwer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen Verzekeraar,
hierbij vertegenwoordigd door ARAG Rechtsbijstand, gevestigd te Leusden, verder te
noemen de Rechtshulpverlener
Datum uitspraak : 21 november 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De beoordeling van deze klacht beperkt zich tot de vraag of Rechtshulpverlener juist heeft gehandeld in de rechtsbijstandverlening voorafgaand aan de gerechtelijke procedure nu Consument hem verwijt dat zij niet tot een minnelijke regeling met haar ex-werkgever is gekomen. De Commissie kan Rechtshulpverlener volgen in zijn stelling dat er geen ruimte was voor bemiddeling. Hoewel de werkgever van Consument aanvankelijk gemeld heeft mee te willen denken aan een mogelijke regeling, heeft hij dit aanbod kort daarna om hem moverende redenen ingetrokken. Niet gebleken is dat dit te wijten is aan Rechtshulpverlener. De Commissie stelt voorts op basis van de feiten vast dat de werkgever zich tijdens de procedure op geen enkel moment bereid heeft verklaard om met Consument om tafel te gaan zitten teneinde tot een oplossing te komen. De Commissie maakt daaruit op dat geen sprake was van bemiddelingspotentieel tussen Consument en haar werkgever. Consument heeft het tegendeel niet aannemelijk gemaakt.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlage(n);
- het verweerschrift van Rechtshulpverlener;
- de repliek van Consument.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de klacht 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 is bij Verzekeraar verzekerd voor rechtsbijstand, die wordt uitgevoerd door Rechtshulpverlener. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de Voorwaarden Rechtsbijstand 2-08 2006, verder te noemen de Voorwaarden.
- 2.2 In 2012 heeft Consument bij Rechtshulpverlener een verzoek om rechtsbijstand ingediend in verband met een geschil met haar werkgever. Dit geschil is door verschillende juristen van Rechtshulpverlener behandeld.
- 2.3 Na twee jaar arbeidsongeschiktheid heeft de werkgever van Consument een ontslagvergunning bij het UWV aangevraagd. Nadat de ontslagvergunning was verleend, heeft de werkgever de arbeidsovereenkomst met Consument opgezegd en is haar arbeidsovereenkomst per 1 juni 2015 geëindigd.
- 2.4 Consument heeft haar werkgever aangesproken op grond van kennelijk onredelijk ontslag en op grond van slecht werkgeverschap ex art. 7:658 Burgerlijk Wetboek. De werkgever heeft via Rechtshulpverlener aanvankelijk op 25 maart 2014 aangegeven tot een minnelijke regeling te willen komen en daarvoor een voorstel te zullen doen. Op 15 april 2014 heeft hij alsnog iedere aansprakelijkheid van de hand gewezen en geweigerd een voorstel te doen.
- 2.5 Consument heeft gebruik gemaakt van de vrije advocaatkeuze en is met bijstand van een advocaat een procedure tegen de werkgever gestart. De kosten van die advocaat zijn door Rechtshulpverlener vergoed. De rechter heeft bij vonnis van 12 oktober 2017 de vorderingen van Consument afgewezen.
- 2.6 De advocaat van Consument heeft meegedeeld geen redelijke kans van slagen te zien in hoger beroep. Rechtshulpverlener heeft Consument er op gewezen dat indien zij toch in hoger beroep zou gaan, de kosten daarvan in eerste instantie voor haar eigen rekening zouden komen. Indien Consument het door haar met die procedure beoogde resultaat zou bereiken, zouden deze kosten op grond van de Voorwaarden achteraf voor vergoeding door Rechtshulpverlener aanmerking kunnen komen. Consument heeft na goed overleg met de advocaat berust in het vonnis van 12 oktober 2017.
- 2.7 Bij brief van 7 november 2017 heeft Consument bij Verzekeraar geklaagd over de wijze waarop het door haar aangemelde geschil door Rechtshulpverlener is behandeld.

Verzekeraar heeft daarop gereageerd. Begin december 2017 heeft Consument Rechtshulpverlener aansprakelijk gesteld en schadevergoeding gevorderd. Vervolgens heeft Rechtshulpverlener bij brief van 12 januari 2018 aansprakelijkheid afgewezen. Partijen zijn onderling niet tot een oplossing gekomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert €60.000 netto. Dit bedrag vertegenwoordigt de helft van het geclaimde bedrag en Consument vindt dat dit bedrag netto moet worden uitgekeerd nu haar de kans is ontnomen om de zaak buiten rechte te regelen. Het bedrag van €130.000,00 bestond uit smartengeld en geld voor ontslag.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Rechtshulpverlener is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Het geschil is door vijf verschillende juristen behandeld; vier medewerkers van de Rechtshulpverlener en een van een extern advocatenkantoor, dat op verzoek van Consument werd ingeschakeld.
 - Door deze wisselingen is de kans om buitengerechtelijk tot een minnelijke regeling met werkgever te komen aan Consument ontnomen. De gemachtigde van de werkgever had te kennen gegeven wel mee te willen denken in het aanbieden van een vergoeding om een procedure te voorkomen. Dat de werkgever dit wilde blijkt volgens Consument uit een e-mailbericht van 25 maart 2014 van Rechtshulpverlener aan Consument. Dit e-mailbericht heeft Consument bij haar repliek gevoegd. De nieuwe juristen moesten zich telkens opnieuw inlezen en steeds vragen stellen en uitleg krijgen. Hierdoor heeft Consument nooit met de werkgever om de tafel gezeten.

Verweer Rechtshulpverlener

- 3.3 Rechtshulpverlener heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Rechtshulpverlener wijst aansprakelijkheid af. Weliswaar hebben meerdere juristen van Rechtshulpverlener het geschil van Consument behandeld, maar niet is gebleken dat door (een van) hen hierin fouten zijn gemaakt of dat Consument hierdoor schade heeft geleden.
 - Het is niet duidelijk op welke feiten Consument de veronderstelling baseert dat haar geschil met haar werkgever geregeld had kunnen worden. De werkgever van Consument heeft in een telefoongesprek van 25 maart 2014 Rechtshulpverlener laten weten mee te willen denken over een regeling en toegezegd met een voorstel te zullen komen. Een voorstel heeft werkgever nooit gedaan.

De werkgever heeft vervolgens per brief van 15 april 2014 aansprakelijkheid afgewezen en betwist dat Consument door de werksituatie arbeidsongeschikt is geworden. Tot een tegenvoorstel door de werkgever is het niet gekomen. Op geen enkel moment tijdens de behandeling heeft de werkgever bereidheid getoond om met Consument om tafel te gaan zitten. Ook in een later stadium is derhalve niet gebleken dat de werkgever tot een regeling wilde komen.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet alleen op de buitengerechtelijke rechtsbijstand van Rechtshulpverlener, aangezien zij uitdrukkelijk heeft berust in het advies van haar advocaat dat hoger beroep onvoldoende slagingskans had. De beoordeling van deze klacht beperkt zich daarom tot de vraag of Rechtshulpverlener juist heeft gehandeld in de rechtsbijstandverlening voorafgaand aan de gerechtelijke procedure.
- 4.2 De Commissie kan Rechtshulpverlener volgen in zijn stelling dat er geen ruimte was voor bemiddeling. Hoewel de werkgever van Consument aanvankelijk gemeld heeft mee te willen denken aan een mogelijke regeling, heeft hij dit aanbod kort daarna om hem moverende redenen ingetrokken. Niet gebleken is dat dit te wijten is aan Rechts-hulpverlener. De Commissie stelt voorts op basis van de feiten vast dat de werkgever zich tijdens de procedure op geen enkel moment bereid heeft verklaard om met Consument om tafel te gaan zitten teneinde tot een oplossing te komen. De Commissie maakt daaruit op dat geen sprake was van bemiddelpotentieel tussen Consument en haar werkgever. Consument heeft het tegendeel niet aannemelijk gemaakt.
- 4.3 De Commissie wijst de vordering af nu niet is komen vast te staan dat Rechtshulpverlener toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen uit de overeenkomst met Consument.

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/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.