

## **Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0011A**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. S.W.A. Kelterman, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., h.o.d.n. Klaverblad Verzekeringen, gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	5 januari 2023
Aard uitspraak	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder het verband tussen de gesprekken tussen de consument en haar werkgever van voor 30 september 2019, de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering en het geschil met de werkgever over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst, zoals bedoeld in de voorwaarden, niet voldoende aannemelijk gemaakt. Daardoor mag de verzekeraar het geschil met de werkgever over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst niet van dekking uitsluiten met het argument dat dit geschil voor de ingangsdatum dan wel tijdens de wachttijd is ontstaan, of althans te verwachten was. De uitvoerder heeft dus ten onrechte dekking geweigerd. Partijen kunnen zich uitlaten over de hoogte van de schade.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met haar dochter. Namens de uitvoerder waren aanwezig mr. [naam 1], mr. [naam 2] en mr. [naam 3] (toehoorder).
- I.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. S.W.A. Kelterman en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft op 30 september 2019 een rechtsbijstandverzekering gesloten bij de verzekeraar met de modules Standaard en Inkomen. De uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder.
- 2.2 Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden RB 18 (hierna: de voorwaarden). De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn in de bijlage bij deze uitspraak weergegeven.
- 2.3 Op 14 januari 2020 heeft de consument een beoordelingsgesprek met haar werkgever gehad over haar functioneren in 2019. In het verslag van het beoordelingsgesprek (hierna: het beoordelingsverslag) staat voor zover relevant:

*“(...) Ik weet niet hoe vaak we al zo tegen over elkaar hebben gezeten, laten we het houden op vaak. Je hebt altijd de goede intenties en werkt keihard, het resultaat ervan is niet dat wat je er van had gedacht, gehoopt, gegund. Dat is niet prettig en werkt ook niet motiverend. Ook in 2019 hebben we moeten concluderen dat de goede intenties en inzet ten spijt, niet wordt geleverd wat nodig is om jouw rol te behouden zoals deze is en was. Vandaar dat we in het laatste kwartaal hebben voorgesorteerd op ook andere taken.  
(...)*

*Voor 2020 moet het roer om, het salesteam is te groot, moet anders aan de slag, moet beter renderen. Moet scoren. Jouw rol wil ik daarom ook nog 1x aanpassen, je hebt nog steeds veel credits bij me, ik respecteer jouw tomeloze drive en doorzettingsvermogen maar eigenlijk zouden we met deze matige beoordeling echt een andere conclusie moeten trekken. Die invulling van de toekomst moeten we samen bepalen.*

*(...)*

*Neemt niet weg dat ik je nog steeds een powervrouw vindt die zou moeten kunnen slagen. Ik ga proberen je daarbij te helpen... (...)*”

- 2.4 Nadat de consument op 25 november 2021 van haar werkgever te horen kreeg dat haar arbeidsovereenkomst zou worden beëindigd, heeft zij de uitvoerder op 28 november 2021 verzocht om haar rechtshulp te verlenen in het geschil met de werkgever.
- 2.5 De uitvoerder heeft het verzoek om rechtshulp in de e-mail van 3 december 2021 afgewezen omdat het geschil voor de ingangsdatum dan wel tijdens de wachttijd is ontstaan, of althans te verwachten was.
- 2.6 Hierna heeft de consument zelf een advocaat ingeschakeld voor het geschil met werkgever. Uiteindelijk heeft de consument, met bijstand van de advocaat, op 23 december 2021 een vaststellingsovereenkomst met de werkgever gesloten.

2.7 Vervolgens heeft de consument zich bij de uitvoerder beklaagd over het afwijzende standpunt. Uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

#### *De klacht en vordering*

2.8 De consument vindt dat de uitvoerder haar verzoek om rechtsbijstand in het geschil met de werkgever ten onrechte heeft afgewezen. Zij vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het arbeidsgeschil en de kosten van externe rechtsbijstand, een bedrag van € 1.875,00, vergoedt.

2.9 Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument aan dat zij erg onverwachts van haar werkgever te horen heeft gekregen dat haar arbeidsovereenkomst na ruim 11 jaar beëindigd zou worden. De uitvoerder heeft ten onrechte gesteld dat de beoordeling uit 2019 heeft geleid tot de beëindiging van de arbeidsovereenkomst in 2021. De uitvoerder kan dan ook niet aantonen dat er sprake is van een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden. Het conflict met de werkgever is ontstaan ruim na het sluiten van de rechtsbijstandverzekering en buiten de wachttijd van de rechtsbijstandverzekering.

2.10 De uitvoerder heeft zijn dekkingstandpunt ten onrechte gebaseerd op aannames en het beoordelingsverslag dat is opgemaakt nadat de rechtsbijstandverzekering was gesloten.

2.11 Vanwege spoed heeft de consument zelf een advocaat ingeschakeld.

#### *Het verweer*

2.12 De uitvoerder voert aan dat hij het verzoek om rechtsbijstand mocht afwijzen omdat de consument een arbeidsrechtelijk probleem met de werkgever kon verwachten toen zij de rechtsbijstandverzekering afsloot. Volgens de uitvoerder heeft de werkgever het ontslag al in 2019 aangezegd. De uitvoerder wijst in dit verband op het beoordelingsverslag en een notitie van het telefoongesprek dat op 30 november 2021 heeft plaatsgevonden tussen de consument en de uitvoerder. Het geschil met de werkgever is daarom niet verzekerd. Verder merkt de uitvoerder op dat de consument bij het sluiten van de rechtsbijstandverzekering naast de (verplichte) standaarddekking alleen de module Inkomen heeft meeverzekerd.

2.13 De uitvoerder stelt zich ook op het standpunt dat er geen dekking is voor het geschil met de werkgever omdat de eerste gebeurtenis in de zin van de voorwaarden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden. Die gebeurtenis is de discussie over het gepretendeerde disfunctioneren van de consument.

Volgens de uitvoerder vloeit de beëindiging van de arbeidsovereenkomst namelijk voort uit de jarenlange discussies over het functioneren van de consument waardoor de eerste gebeurtenis in de discussie over het gepretendeerde disfunctioneren van de consument dateert van voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering. De uitvoerder wijst in dit kader naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.<sup>1</sup> De consument heeft ook vaker beoordelingsverslagen niet voor akkoord ondertekend. Hiermee staat volgens de uitvoerder vast dat er tussen partijen een verschil van inzicht was. Er was daarom sprake van een arbeidsrechtelijk probleem voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering in de zin van de voorwaarden. Verder stelt de uitvoerder dat de vaststellingsovereenkomst ook geenszins was aangeboden als van disfunctioneren in/voor 2019 geen sprake was geweest.

- 2.14 Omdat de uitvoerder het verzoek om rechtsbijstand op juiste gronden heeft afgewezen, kan de consument volgens de uitvoerder geen aanspraak maken op vergoeding van de advocaatkosten. Daarbij stelt de uitvoerder dat hij de consument nog meerdere malen heeft gerappelleerd en dat er geen sprake is van verzuim en schadeplichtigheid omdat de consument de uitvoerder niet in gebreke heeft gesteld. Verder merkt de uitvoerder nog op dat haar advocaatkosten, zeker in het licht van wat die inmenging financieel voor de consument heeft opgeleverd, hem bovenmatig voorkomen. Een deugdelijke beoordeling van de facturen kan evenwel slechts worden gemaakt als het dossier beschikbaar is. Bovendien had de uitvoerder met zijn e-mail van 3 december 2021 de consument ook al een uitgebreid advies gegeven.

### 3. De beoordeling

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie zal beoordelen of de uitvoerder dekking moest verlenen voor het geschil met de werkgever over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst. Die vraag moet worden beantwoord aan de hand van wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. De verzekeringsovereenkomst en de verzekeringsvoorwaarden zijn daarbij leidend.
- 3.2 Uit de voorwaarden volgt dat een juridisch probleem niet is verzekerd als de gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden of als de verzekerde voor de ingangsdatum kon verwachten dat deze gebeurtenis zou plaatsvinden. Een gebeurtenis is volgens de verzekeringsvoorwaarden een voorval waardoor voor de verzekerde een juridisch probleem ontstaat.

---

<sup>1</sup> GC Kifid 2018-483 en GC Kifid 2020-620, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als één gebeurtenis. Als datum voor de gebeurtenis wordt dan de datum van het eerste voorval aangehouden.

- 3.3 Hieronder zal de commissie beoordelen of het geschil met de werkgever voor de consument te verwachten was bij het sluiten van de rechtsbijstandverzekering en of de eerste gebeurtenis in de zin van voorwaarden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden.

*Bij het sluiten van de rechtsbijstandverzekering kon de consument niet verwachten dat zij een geschil met haar werkgever zou krijgen over het beëindigen van de arbeidsovereenkomst*

- 3.4 Onder verwijzing naar een notitie van het telefoongesprek dat op 30 november 2021 met de consument is gevoerd, stelt de uitvoerder dat de werkgever het ontslag al in 2019 had aangezegd maar zij nog een kans/jaar kreeg om te verbeteren. Zij kreeg na het beoordelingsgesprek op 14 januari 2020 gedeeltelijk een andere rol in het bedrijf. Volgens de consument was zij erg emotioneel toen het gesprek met de uitvoerder plaatsvond. De commissie kan uit het beoordelingsverslag van 14 januari 2020, dat dus na de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering is opgesteld, niet afleiden dat de werkgever de consument al ontslag had aangezegd. Daaruit kan wel worden afgeleid dat de werkgever in het laatste kwartaal van 2019 heeft voorgesorteerd op andere taken voor de consument en dat er mogelijk meerdere gesprekken hebben plaatsgevonden.
- 3.5 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument ook verklaard dat zij bij een target gedreven bedrijf werkte dat zeer hoge onrealistische targets stelde en dat er regelmatig gesprekken hebben plaatsgevonden over (het al dan niet behalen van) targets. Met het beoordelingsgesprek over het jaar 2019 op 14 januari 2020, dat dus na het sluiten van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden, heeft de consument voor het eerst een matige beoordeling gekregen. In de jaren daarvoor waren de beoordelingen, voor zover die hebben plaatsvonden, voldoende of goed. Anders dan de uitvoerder stelt, heeft de consument voor het sluiten van de rechtsbijstandverzekering alleen het verslag over het jaar 2012 niet ondertekend omdat zij zich niet kon vinden in bepaalde punten. Verder heeft de consument verklaard dat zij na het beoordelingsgesprek gedeeltelijk een andere rol kreeg van haar werkgever. Tegen deze achtergrond biedt het klachtdossier onvoldoende concrete aanknopingspunten om te kunnen aannemen dat de consument op 30 september 2019, het moment waarop de consument de rechtsbijstandverzekering had gesloten, kon verwachten dat haar werkgever de arbeidsovereenkomst ruim twee jaar later zou beëindigen.

*Niet is gebleken dat de eerste gebeurtenis in de zin van de voorwaarden heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering*

- 3.6 Uit het klachtdossier leidt de commissie af dat de uitvoerder in de interne klacht-procedure het standpunt heeft ingenomen dat de beoordeling over 2019, die hij aanmerkt als slecht, moet worden gezien als eerste voorval van de reeks van gebeurtenissen. In het verweerschrift heeft de uitvoerder aangevoerd dat er jarenlang discussies zijn gevoerd over het functioneren van de consument en dat de eerste gebeurtenis is gelegen in die discussie.
- 3.7 De commissie volgt de uitvoerder niet in zijn standpunt dat de eerste gebeurtenis in de zin van de voorwaarden voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden. Dat voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering gesprekken hebben plaatsgevonden over (het niet behalen van) targets betekent niet dat daarmee vaststaat dat er jarenlang discussies zijn gevoerd over het functioneren van de consument. Het is goed denkbaar dat bij een bedrijf dat gedreven wordt door targets regelmatig gesprekken worden gevoerd over het al dan niet behalen van targets.
- 3.8 Pas op 14 januari 2020, en dus *na* het sluiten van de rechtsbijstandverzekering, ontving de consument voor het eerst een matige beoordeling. Op dat moment was de werkgever ook nog bereid om de rol van de consument in het bedrijf nog eenmaal aan te passen. Daaruit blijkt niet dat de werkgever voornemens was om de arbeidsovereenkomst met de consument te beëindigen. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument tevens verklaard dat de werkgever bij de beoordeling over het jaar 2020 haar nog heeft aangemoedigd om de (positieve) lijn die was ingezet door te zetten.
- 3.9 Mogelijk bestaat er tussen de gesprekken over (het niet behalen van) targets van voor 30 september 2019 en het geschil met de werkgever over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst een verband, maar niet *elk* verband met het geschil met de werkgever is reden voor uitsluiting. Volgens vaste lijn van Kifid mag het verband niet te ver verwijderd zijn.<sup>2</sup> Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de uitvoerder het verband tussen de gesprekken van voor 30 september 2019 en het geschil met de werkgever over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst, als bedoeld in de voorwaarden, niet voldoende aannemelijk heeft gemaakt om het geschil van dekking uit te sluiten. Het is de commissie niet gebleken dat er voor 30 september 2019 sprake was van een eerste gebeurtenis dan wel een juridisch geschil in de zin van de voorwaarden.

---

<sup>2</sup> Zie GC Kifid 2016-476 overweging 4.2, GC Kifid 2021-0511 overweging 3.3 en GC Kifid 2022-0256 overweging 3.5, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

- 3.10 De uitvoerder heeft nog verwezen naar een aantal eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, maar deze verwijzing treft geen doel, nu de feiten in die uitspraken anders waren.
- 3.11 De commissie komt op grond van bovenstaande tot de conclusie dat de uitvoerder ten onrechte dekking heeft geweigerd voor het geschil met de werkgever over de beëindiging van de arbeidsovereenkomst.

*Het verzuim is op 3 december 2021 ingetreden*

- 3.12 Hoewel uit het klachtdossier niet blijkt dat de uitvoerder door de consument in gebreke is gesteld, gaat de commissie niet mee in de stelling van de uitvoerder dat er geen sprake is van verzuim. Naar het oordeel van de commissie is verzuim namelijk wél ingetreden op grond van artikel 6:83 sub c Burgerlijk Wetboek, omdat de consument uit de e-mail van de uitvoerder van 3 december 2021 mocht afleiden dat de uitvoerder niet over zou gaan tot het verlenen van rechtsbijstand. Dit betekent dat het verzuim op 3 december 2021 is ingetreden. Dat er mogelijk zou zijn gerappelleerd of advies zou zijn gegeven, doet daar niet aan af. Met de e-mail is dekking geweigerd. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument verklaard dat zij met hulp van de ingeschakelde advocaat een vaststellingsovereenkomst met de werkgever heeft kunnen sluiten met een vergoeding die € 9.000,00 bruto hoger was dan het aanvankelijke voorstel van de werkgever met daarbij ongeveer vier maanden vrijstelling van werk.

*Schade*

- 3.13 De vraag die vervolgens beantwoord moet worden, is of de uitvoerder gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. De consument heeft aangevoerd dat haar schade € 1.875,00 bedraagt en heeft ter onderbouwing van het schadebedrag drie facturen van de advocaat overgelegd met een totaalbedrag van € 3.690,50 zonder nadere specificaties. Omdat de werkgever een bedrag van € 1.815,00 heeft vergoed, vordert de consument een bedrag van € 1.875,00.
- 3.14 De commissie stelt de consument in de gelegenheid om binnen twee weken ter onderbouwing van haar schade de specificaties van de facturen aan Kifid te verstrekken. De uitvoerder zal vervolgens de gelegenheid krijgen om eveneens binnen twee weken daarop schriftelijk te reageren.
- 3.15 Na ontvangst van de reacties zal de commissie in een einduitspraak een oordeel geven over de te betalen vergoeding aan de consument. Uiteraard staat het partijen vrij om de vergoeding in onderling overleg te regelen.

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument door dekking aan deze te weigeren en dat de consument binnen twee weken na de datum van deze tussenuitspraak stukken overlegt om de door haar gestelde schade van € 1.875,00 te onderbouwen. Na ontvangst van de stukken zal de uitvoerder twee weken de tijd krijgen daarop te reageren. Aansluitend zal de commissie einduitspraak doen en tot die tijd wordt iedere verdere beslissing aangehouden.

*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 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)



## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden**

In het toepasselijke voorwaarden RB 18 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

### **Artikel 2    Wat is verzekerd?**

- 1. Wij verzekeren u voor rechtshulp bij juridische problemen. Deze rechtshulp wordt verzorgd door Klaverblad Rechtsbijstand Stichting. Dit is een onafhankelijke organisatie die speciaal hiervoor is opgericht. In het vervolg noemen wij dit 'de Stichting'.*

*(...)*

- 6. Een juridisch probleem ontstaat door een gebeurtenis\*. Een juridisch probleem is niet verzekerd als de gebeurtenis voor de ingangsdatum van de verzekering heeft plaatsgevonden of als u voor de ingangsdatum kon verwachten dat deze gebeurtenis zou plaatsvinden.*
- 7. Na de ingangsdatum geldt er een wachttijd van drie maanden. Een juridisch probleem is pas verzekerd als de gebeurtenis plaatsvindt na afloop van deze wachttijd. Voor sommige juridische problemen geldt er geen wachttijd. Als dat zo is, dan staat dat er bij. Er is ook geen wachttijd als deze verzekering direct aansluit op uw vorige verzekering en uw juridische probleem daarop ook verzekerd was.*

*(...)*

### **Begrippen**

#### **Gebeurtenis**

*Een gebeurtenis is een voorval waardoor voor u een juridisch probleem ontstaat. Voorvallen die met elkaar verband houden, gelden als één gebeurtenis. Als datum voor deze gebeurtenis houden wij dan de datum van het eerste voorval aan.*