

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0330

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. D. van der Linden, mr. R.L.H. IJzerman, leden en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2025
Klacht van	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
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitslag	Vordering toegewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt over de tekortkomingen van de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand. De consument zag zich daardoor genoodzaakt om een advocaat in te schakelen en hij vordert vergoeding van de gemaakte kosten. De commissie oordeelt dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand en de advocaatkosten van de consument moet vergoeden. De klacht van de consument is gegrond, zijn vordering wordt toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 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; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de uitvoerder.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader, de heer [naam 1]. Namens de uitvoerder was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], advocaat.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De vader van de consument heeft sinds 1 augustus 2021 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar, waarop ook de consument als inwonend gezinslid is verzekerd.

Op de verzekering zijn van toepassing de polisvoorwaarden 'Rechtsbijstandverzekering voor particulieren nr. RB 18.

- 2.2 De consument heeft op 27 maart 2023 via zijn assurantietussenpersoon (hierna: de tussenpersoon) bij de uitvoerder om advies verzocht over zijn rechten en plichten in verband met de re-integratie na zijn ziekmelding op 3 maart 2023. In zijn e-mail van 17 april 2023 heeft de consument bedankt voor de goede uitleg en heeft hij aangegeven dat hij contact zal opnemen als er onverwacht toch problemen komen. De uitvoerder heeft de consument in de e-mail van 9 mei 2023 bevestigd dat het dossier zal worden gesloten, maar dat er contact kan worden opgenomen als er toch nog een geschil ontstaat.
- 2.3 Per e-mail van 20 november 2023 heeft de tussenpersoon om heropening van het dossier gevraagd in verband met de weigering door de werkgever van een verzoek tot aanpassing van de arbeidsduur van 38 uur verspreid over 5 dagen naar 4 keer 9 uur en de indeling in een te lage functiegroep. Daarbij heeft de tussenpersoon gevraagd om de zaak van de consument uit te besteden aan een externe advocaat vanwege de complexiteit en de wens om het 'face tot face' te kunnen bespreken met een advocaat in zijn woonplaats. De consument heeft op 30 november 2023 verzocht om telefonisch contact met hem op te nemen over de e-mail van 20 november 2023.
- 2.4 De uitvoerder heeft op 1 december 2023 contact met de consument opgenomen en verzocht om informatie toe te zenden, wat de consument op 3 december 2023 heeft gedaan. Per e-mail van 14 december 2023 heeft de consument de uitvoerder gevraagd om reactie op zijn rechtshulpverzoek. Daarbij heeft hij verzocht om uitbesteding van zijn zaak aan een advocaat in de buurt. Op 22 december 2023 heeft de uitvoerder advies gegeven over het verzoek tot aanpassing van de arbeidsduur en de functie indeling. Op de vraag van de consument of hij de zaak mocht uitbesteden aan een advocaat in de buurt heeft de uitvoerder niet geantwoord.
- 2.5 Op 23 december 2023 heeft de consument een e-mail aan de uitvoerder gestuurd met een toelichting op zijn verzoek tot aanpassing van de arbeidsduur en zijn bezwaar tegen de functie indeling. Op 3 januari 2024 heeft de consument per e-mail aan de uitvoerder gevraagd hoe zijn zaak er voor stond. Daarin heeft de consument ook vermeld dat hij al meerdere keren is gebeld door zijn werkgever over zijn ziekmelding met het verzoek om hem zo snel mogelijk duidelijkheid te geven. De consument heeft daarbij gevraagd of het misschien een idee is om alvast een advocaat in de buurt te zoeken en of dit onder de dekking van de verzekering valt.
- 2.6 Op 8 januari 2024 heeft de consument met een door hem gekozen advocaat in zijn woonplaats een intakegesprek van anderhalf uur gehad – waarvan het eerste half uur gratis was. Op 9 januari 2024 heeft de advocaat 12 minuten besteed aan een e-mail aan de consument en op 10 januari 2024 was er kort telefonisch contact met de consument. Daarna heeft de advocaat vanaf 5 maart 2024 tot 15 mei 2024 nog 6,13 uur besteed aan het conflict van de consument met zijn werkgever.

- 2.7 Op 10 januari 2024 heeft de consument de uitvoerder gebeld met het verzoek om een reactie op zijn e-mailbericht van 23 december 2023 en heeft hij opnieuw het verzoek gedaan om zelf een advocaat te mogen inschakelen. De uitvoerder heeft op 11 januari 2024 telefonisch contact opgenomen met de consument. In dat gesprek heeft de consument aan de uitvoerder medegedeeld dat zijn werkgever met een loonstop dreigt als hij niet meewerkt aan zijn re-integratie. De uitvoerder heeft daarop om toezending van informatie over deze dreigende loonstop verzocht. Als reactie op het verzoek van de consument om een eigen advocaat in zijn woonplaats in te schakelen heeft de uitvoerder uitgelegd dat dit pas kan als er een procedure is aangespannen of moet worden gevoerd en dat dit nog niet het geval was. De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 11 januari 2024 de gevraagde gegevens gezonden. Daarbij heeft de consument een brief gevoegd gedateerd 5 januari 2024 die hij van zijn werkgever heeft ontvangen, waarin staat dat de consument zich op 27 november 2023 opnieuw ziek had gemeld en werd uitgenodigd om op 10 januari 2024 naar zijn werkgever te komen om een plan van aanpak op te stellen. De consument heeft ook de brief van zijn werkgever van 10 januari 2024 bijgevoegd waarin de werkgever heeft vermeld dat de consument zich om medische redenen heeft afgemeld voor de afspraak en waarin de consument een laatste kans is gegeven om op 15 januari 2024 om 15.00 uur naar zijn werkgever te komen om een plan van aanpak op te stellen, om zo een loonsanctie te voorkomen.
- 2.8 Op 15 januari 2024 om ongeveer half twaalf heeft de consument opnieuw telefonisch contact opgenomen met de uitvoerder. In het terugbelverzoek heeft de telefoniste van de uitvoerder genoteerd dat de consument een deadline heeft om 15.00 uur en helemaal in paniek is. De tussenpersoon van de consument heeft de uitvoerder ook om ongeveer half twaalf per e-mail verzocht om met spoed telefonisch te reageren. De uitvoerder heeft de consument om 12.54 uur een e-mail gestuurd met het advies om mee te werken aan het opstellen van een plan van aanpak. De consument heeft de uitvoerder die avond per e-mail gemeld dat het plan van aanpak die dag bij hem thuis is opgesteld, waarbij hij de uitvoerder heeft verzocht om het plan van aanpak te controleren. De uitvoerder heeft hierop per e-mail van 16 januari 2024 gereageerd met een uitleg over de rechten en plichten van de consument bij re-integratie.
- 2.9 Per e-mail van 16 januari 2024 heeft de consument – in antwoord op de e-mail van de uitvoerder van dezelfde dag – erover geklaagd dat er intussen niets is gedaan met zijn rechtshulpverzoek van 20 november 2023 in verband met de weigering door de werkgever van zijn verzoek om 4 x 9 uur te werken en het verkrijgen van gegevens uit zijn personeelsdossier (loonstroken en klokuren vanaf januari 2016) in verband met indeling in een te lage functiegroep. De uitvoerder heeft verklaard dat deze e-mail bij hem in het ongereede is geraakt, waardoor deze onbeantwoord is gebleven.
- 2.10 Per e-mail van 19 mei 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder. De consument heeft daarin een opsomming gegeven van de tekortkomingen van de uitvoerder bij de behandeling van zijn rechtshulpverzoek.

Hij heeft verzocht om vergoeding van de door hem door het onprofessioneel handelen van de uitvoerder gemaakte advocaatkosten van meer dan € 2.000,-. Daarbij heeft hij gemeld dat het juridisch nog steeds niet goed zit, maar dat hij door de hoge kosten niet meer in staat is om zelf zijn advocaat te betalen. De consument heeft verzocht om zo snel mogelijk telefonisch contact met hem op te nemen om tot een oplossing te komen en hem vanaf dat moment juridisch bij te staan. Per e-mail van 22 mei 2024 heeft de uitvoerder laten weten een afspraak met de consument te willen maken voor een telefonisch onderhoud. De consument heeft per e-mail van 23 mei 2024 aangegeven dat hij iedere dag tussen 10.00 en 12.00 uur bereikbaar is. Op 29 mei 2024 heeft de consument de uitvoerder herinnerd aan de toezegging om telefonisch contact op te nemen en zijn zorgen geuit over het niet nakomen van beloftes en het uitblijven van reactie.

- 2.11 De uitvoerder heeft op 30 mei 2024 telefonisch contact opgenomen met de consument om zijn klacht te bespreken. In de bevestiging van dat gesprek staat dat de verzekeringsvoorwaarden geen grondslag bieden voor vergoeding van de advocaatkosten en er ook geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming als grondslag voor de vergoeding. De uitvoerder heeft wel verdere rechtshulp aangeboden.
- 2.12 Op 5 juni 2024 heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om zijn arbeids-overeenkomst te laten ontbinden door de kantonrechter, uitbesteed aan een externe advocaat, waarbij ook het loon is gevorderd op grond van de volgens de consument te lage functie indeling.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument klaagt over de tekortkomingen van de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand in verband met de door hem gewenste aanpassing van de arbeidsduur en zijn bezwaar tegen de functie indeling. De uitvoerder heeft verzuimd de consument tijdig deugdelijke rechtshulp te geven. Als de uitvoerder de consument tijdig had geholpen, was de consument niet in conflict gekomen met zijn werkgever over zijn re-integratieverplichtingen met een (dreigende) loonstop als gevolg. De consument zag zich genooddaakt om een advocaat in te schakelen om voor hem op te komen bij zijn werkgever. De uitvoerder heeft toegegeven dat hij fouten heeft gemaakt en heeft excuses gemaakt, maar in geen enkel bericht van de uitvoerder heeft iets waardevols gestaan wat de consument daadwerkelijk heeft geholpen. In alle e-mailwisselingen tussen de consument en de uitvoerder ging het steeds over zijn plichten ten opzichte van de werkgever maar niets over zijn rechten. De uitvoerder heeft geen moeite genomen om een brief of e-mail naar zijn werkgever te sturen, terwijl de uitvoerder in het de klachtprocedure bij Kifid wel een verweer van maar liefst 76 pagina's (inclusief bijlagen) kan indienen, binnen 4 weken, geschreven door een jurist of advocaat aan een gewone werkman. Volgens de consument lijkt het wel of het om een half miljoen euro gaat in plaats van € 2.014,-. De schuld van het sluiten van het dossier wordt ten onrechte bij de consument gelegd, want op zijn laatste e-mail van 16 januari 2024 heeft de uitvoerder helemaal niet meer gereageerd.

Ook de advocaat van de consument vindt dat de uitvoerder erg nalatig is geweest en helemaal niets gedaan heeft.

- 2.14 De consument vordert vergoeding van de door hem gemaakte advocaatkosten van € 2.014,- en het recht om voor verdere rechtshulp via de uitvoerder een advocaat naar keuze in te schakelen.

Het verweer

- 2.15 De uitvoerder voert het hierna volgende verweer tegen de stellingen van de consument.
- 2.16 De consument is steeds schriftelijk en telefonisch uitgebreid geïnformeerd en geadviseerd over zijn rechten en plichten tijdens ziekte, in het bijzonder zijn verplichting mee te werken aan het maken van een plan van aanpak, zijn wens om 4x9 uur te werken en de vraag of hij te laag was ingeschaald en daardoor een loonvordering had op de werkgever.
- 2.17 De streeftermijn voor de beantwoording van een verzoek van een verzekerde is 10 werkdagen. Wanneer er traag is gereageerd, zoals de consument stelt, leidt dat niet tot verzuim aan de zijde van de uitvoerder, met een eventuele schadevergoedingsvordering tot gevolg, omdat de verzochte rechtshulp altijd (alsnog) werd verleend.
- 2.18 De consument heeft door de gestelde tekortkomingen in de rechtshulpverlening geen schade geleden. De dreigende loonsanctie kwam voort uit het feit dat de consument niet wilde meewerken aan het opstellen van een plan van aanpak in het kader van de op hem rustende re-integratieverplichtingen, die de uitvoerder pas op 10 januari 2024 zijn medegedeeld en waarover tijdig en snel (1,5 werkdag later) werd geadviseerd. De consument was bovendien al eerder door de uitvoerder gewezen op de op hem rustende re-integratieverplichtingen en gewaarschuwd voor de risico's indien hij daaraan niet zou willen meewerken.
- 2.19 Dat de uitvoerder niet heeft gereageerd op de e-mail van de consument van 16 januari 2024 is een tekortkoming die niet tot een aanspraak op schadevergoeding kan leiden omdat de uitvoerder niet in gebreke is gesteld en er dus van verzuim geen sprake is. Het lag op de weg van de consument om de behandelaar daar aan te herinneren, de uitvoerder in gebreke te stellen, of een klacht in te dienen bij het klachtenbureau.
- 2.20 Uit de urenspecificatie blijkt dat de consument al op 8 januari 2024 zijn eerste contact had met de advocaat. Hieruit volgt dat het niet reageren op de mail van 16 januari 2024 niet de reden kan zijn geweest om een advocaat in te schakelen. Dat het niet reageren inzake het verzoek tot aanpassing van de arbeidsduur en de functie indeling het ook niet noodzakelijk maakte om een advocaat in te schakelen blijkt ook uit de e-mail van de werkgever van 25 januari 2024 aan de consument. Met deze e-mail waren de problemen van de consument namelijk opgelost omdat de werkgever de weigering daarin op schrift had gesteld, zodat bezwaar kon worden gemaakt en de gelegenheid werd geboden om de stukken uit het personeelsdossier in te zien.

- 2.21 De consument heeft de advocaat ingeschakeld zonder de uitvoerder daarover te informeren. Er is de consument uitgelegd dat hij geen recht had om een door hem gekozen advocaat in te schakelen. Hij heeft een geïnformeerde keuze gemaakt om dat toch te doen.
- 2.22 Indien de consument verder rechtshulp van de uitvoerder had gewenst, dan had hij de uitvoerder daarvan op de hoogte moeten stellen, ondanks het niet reageren op zijn e-mail van 16 januari 2024. De sluiting van het dossier is een interne registratie waarvan de consument pas tijdens de klachtbehandeling op de hoogte is gesteld zodat deze sluiting niet de reden kan zijn geweest voor de inschakeling van de advocaat.
- 2.23 De consument heeft zijn vordering niet onderbouwd omdat hij de nota van zijn advocaat niet heeft overgelegd.
- 2.24 De uitvoerder volhardt in zijn standpunt en ziet geen reden om de consument in zijn vorderingen tegemoet te komen.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de rechtsbijstandverlening en de uitvoerder op grond daarvan de advocaatkosten van de consument moet vergoeden.

Het rechtshulpverzoek is niet goed behandeld

- 3.2 Een rechtshulpverlener behoort een verzekerde na zijn rechtshulpverzoek te vertellen wat hij mag verwachten over de aanpak van de zaak en de reactietermijnen.¹ De uitvoerder is hierin in dit geval tekortgeschoten. De uitvoerder heeft de consument onvoldoende geïnformeerd wat hij mocht verwachten over de aanpak van de zaak. Hiermee is hij tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichting jegens de consument. Dit heeft geleid tot een mismatch van verwachtingen op dit punt. Uit de klacht van de consument en zijn toelichting ter zitting blijkt dat hij ervan uitging dat de uitvoerder een brief of e-mail aan zijn werkgever zou sturen over de wijziging van de arbeidsduur en informatie zou opvragen bij de werkgever over de functie indeling. De uitvoerder heeft de consument echter in zijn e-mail van 22 december 2023 alleen informatie en advies gegeven en met de reactie daarop van 23 december 2023 is door de uitvoerder niets meer gedaan.
- 3.3 Verder heeft de uitvoerder aangegeven dat hij een streeftermijn voor zijn reactie van 10 werkdagen hanteert. De uitvoerder heeft deze termijn bij de behandeling van het rechtshulpverzoek van de consument verschillende keren niet gehaald.

¹ Zie ook de Kwaliteitscode Rechtsbijstand 2022, artikel 5 Wat mag u verwachten van de dienstverlening? te vinden op www.verzekeraars.nl

Na toezending van de door de uitvoerder verzochte informatie op 3 december 2023 heeft de consument, ondanks zijn herinnering van 14 december 2023, tot 22 december 2023 moeten wachten op een reactie van de uitvoerder. Na zijn e-mail van 23 december 2023 heeft de consument op 3 en 10 januari 2024 geïnformeerd naar de stand van zaken, voordat er op 11 januari 2024 contact met hem werd opgenomen. De uitvoerder heeft op de op 20 november en 14 december 2023 en 3 januari 2024 door (of namens) de consument gestelde vraag of hij een advocaat in de buurt mocht inschakelen, pas in het telefoongesprek van 11 januari 2024 afwijzend gereageerd. Op de die dag door de consument toegezonden informatie over de uitnodiging van zijn werkgever voor het gesprek van 15 januari 2024 en de dreigende loonstop, heeft de uitvoerder pas twee uur voor aanvang van dat gesprek per e-mail gereageerd. Op de verzoeken van de consument en zijn tussenpersoon van die dag om met spoed telefonisch contact op te nemen is niet gereageerd. De uitvoerder heeft na de controle van het plan van aanpak op 16 januari 2024 geen contact meer opgenomen met de consument over zijn rechtshulpverzoek over de wijziging van de arbeidsduur en functie indeling. Hij heeft niet meer gereageerd op zijn e-mail van 23 december 2024. De e-mail van 16 januari 2024 van de consument in reply op een e-mail van dezelfde dag van de uitvoerder, is volgens de uitvoerder in het ongereede geraakt. De uitvoerder heeft geen contact meer opgenomen met de consument. Ook in dit opzicht is de verzekeraar dus tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen jegens de consument.

Vergoeding advocaatkosten

- 3.4 De commissie volgt de consument in zijn stelling dat hij zich door de nalatigheden van de uitvoerder genoodzaakt zag om op 8 januari 2024 een advocaat in te schakelen om hem bij te staan in het conflict met zijn werkgever en de dreigende loonstop. Op dat moment had hij ondanks herinnering geen antwoord gekregen op zijn e-mail van 22 december 2023 met vragen over zijn rechtspositie inzake de aanpassing arbeidsduur en functie indeling en ook niet op zijn herhaalde vraag of hij een advocaat mocht inschakelen. Na het contact met de uitvoerder en de toegezonden informatie over de dreigende loonstop heeft de uitvoerder de consument tot kort voor het gesprek met zijn werkgever op 15 januari 2024 in het ongewisse gelaten. Op verzoeken om met spoed telefonisch contact op te nemen heeft de uitvoerder niet gereageerd. Behoudens een reactie op het plan van aanpak van de werkgever heeft de uitvoerder zonder afstemming met de consument het dossier gesloten.
- 3.5 De uitvoerder moet daarom de door de consument betaalde advocaatkosten vergoeden. Omdat de uitvoerder inmiddels overeenkomstig de wens van de consument een externe advocaat heeft ingeschakeld om de arbeidsovereenkomst te laten ontbinden door de kantonrechter, heeft de consument geen belang meer bij zijn vordering om een advocaat te mogen inschakelen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de uitvoerder de door de consument te overleggen facturen moet vergoeden overeenkomend met het urenoverzicht van zijn advocaat, binnen vier weken na ontvangst van deze facturen.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl