

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-695
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. S.W.A. Kelterman,
leden en mr. C.J.M. Veltmaat, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 november 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 26 augustus 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering, klacht over dekking. Verzekeraar hoeft geen rechtsbijstand te verlenen aan Consument voor de door hem gemelde geschillen, omdat de geschillen met de voormalige werkgever voortvloeien uit de ontslagzaak in 2013/2014 en de andere geschillen, zoals met het UWV en de kantonrechter, daarmee verband houden. Bijstand in geschillen verband houdende met, of voortvloeiende uit de ontslagzaak in 2014 is in de clause op de verzekeringsovereenkomst van dekking uitgesloten. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Verzekeraar en
- de aanvullende reacties van Consument en Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie is van mening dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een bedrijfsmatige rechtsbijstandverzekering gesloten, die is ingegaan op 15 januari 2018. De verzekering is op 2 februari 2018 uitgebreid met een particuliere rechtsbijstanddekking. Op het aanvraagformulier heeft Consument het volgende vermeld:

“op dit moment een juridisch conflict dreigt of speelt, namelijk: mijn kennelijk onredelijk ontslag per 1 januari 2014 (in behandeling bij Nationale Ombudsman)”.

- 2.2 Naar aanleiding van het aanvraagformulier voor de uitbreiding van de verzekering heeft Verzekeraar op de polis de volgende clausule geplaatst:

“Clausule 4015 – Uitsluiting bekend of bestaand geschil

De maatschappij verleent geen rechtsbijstand (de maatschappij verstrekt wel advies) in kwesties welke die verband houden met, of voortvloeien uit het geschil (of geschillen) zoals door verzekerde is aangegeven bij het aangaan van deze verzekering.

De maatschappij verleent daarnaast geen rechtsbijstand in geschillen waarvan is nagelaten deze op het aanvraagformulier te vermelden.”

- 2.3 Consument heeft op 3 februari 2019 een geschil met zijn voormalige werkgever gemeld bij Verzekeraar en verzocht om incassomaatregelen te nemen. Verzekeraar heeft de incasso-opdracht uitbesteed aan DAS Incasso en/of Cannock Chase (hierna: DAS Incasso. DAS Incasso heeft per e-mail van 4 februari 2019 de incasso-opdracht (vordering) aan Consument bevestigd. DAS Incasso heeft vervolgens per e-mail van 7 februari 2019 de voormalige werkgever geïnformeerd dat de vordering van Consument is overdragen aan DAS Incasso, met verzoek aan de voormalige werkgever het openstaande bedrag van € 102.265,46 te betalen.
- 2.4 Op 29 maart 2019 heeft Consument een e-mail naar DAS Incasso gestuurd met daarin de mededeling dat hij een goed gesprek heeft gehad met zijn voormalige werkgever. Voordat DAS Incasso verdere incassomaatregelen neemt, heeft het de voorkeur van Consument dat er een gesprek plaatsvindt tussen DAS Incasso en de voormalige werkgever om de kwestie in der minne te kunnen schikken. Maar omdat Consument sinds 29 maart 2019 niets meer had vernomen van zijn voormalige werkgever, heeft hij per e-mail van 11 juni 2019 DAS Incasso verzocht incassomaatregelen te nemen.
- 2.5 Consument heeft op 1 juli 2019 een e-mail naar Verzekeraar gestuurd.

Daarop is door Verzekeraar per e-mail van 15 juli 2019 als volgt gereageerd:

“Uw mail van 1 juli 2019 was als een nieuwe melding binnengekomen. Maar wij ontdekten dat het een vervolgmil was in een dossier dat bij DAS Incasso loopt. Ik heb contact opgenomen met DAS Incasso en die bevestigden dat en gaven aan dat zij het dossier herkenden en naar u zouden reageren.

Het betreft namelijk een incassozaak welke in behandeling is bij DAS Incasso Druten onder dossier [kenmerk]. Het incassokantoor zal telefonisch contact zoeken met u.

Het nieuwe dossier is geroyeerd, maar uw dossier bij DAS Incasso Druten loopt dus nog.”

- 2.6 Op 26 juli 2019 heeft Verzekeraar een e-mail naar Consument gestuurd met de volgende inhoud:

“Na uw mail van gisteren realiseer ik mij dat ik u al eerder heb gemaïld op 16 juli 2019 in het door mij geroyeerde dossier [...].

Uw dossier is bij Cannock Chase Druten bekend onder dossiernummer [...].

Ik verzoek u zelf contact op te nemen met dit kantoor onder telefoonnummer [...].

Het kantoor is sinds 1 januari 2019 niet meer verbonden met DAS.”

- 2.7 Consument heeft per e-mail van 1 augustus 2019 DAS Incasso verzocht om hem te informeren over de stand van zaken en per e-mail van 6 augustus 2019 DAS Incasso gevraagd of er nog aanvullende documentatie nodig is. Verzekeraar heeft van die laatst vermelde e-mail een kopie ontvangen. DAS Incasso heeft op 7 augustus 2019 een voicemailbericht voor Consument achtergelaten.

- 2.8 Per e-mail van 15 augustus 2019 heeft Consument Verzekeraar geïnformeerd dat hij nog geen fatsoenlijk antwoord van DAS Incasso heeft mogen ontvangen en hij heeft Verzekeraar verzocht om contact. Verzekeraar heeft vervolgens per brief van 19 augustus 2019 als volgt gereageerd:

“U heeft op 9 augustus 2019 aangegeven dat u een inhoudelijke reactie van de directie wilt ontvangen. U wilt in dat kader ook een reactie ontvangen op de enquêtemail die u heeft gekregen naar aanleiding van het sluiten van dit dossier. Ik kom in deze brief op uw klacht terug.

Werkafspraken

[...]

Na lezing van uw klacht heb ik mevrouw mr. [naam] (lid managementteam DAS [locatie]) meteen gevraagd om telefonisch contact met u op te nemen.

Uit een interne terugkoppeling blijkt mij dat er inmiddels tussen u en mevrouw mr. [naam] een telefonisch overleg heeft plaatsgevonden. Gelukkig zijn er in dat gesprek naar uw tevredenheid werkafspraken gemaakt. Zij heeft aangegeven dat het geen zin heeft om nog opnieuw nieuwe zaken te melden over geschillen, die allemaal voortvloeien uit uw arbeidsgeschil met [de voormalige werkgever]. Dit omdat dat geschil voor de ingangsdatum van uw verzekering is ontstaan en DAS voor de daaruit voortvloeiende geschillen geen dekking verleent.

Uw vordering van € 100.000,- waarover u met DAS begin februari 2019 contact zocht, is door de Ondernemersdesk van DAS als een incasso beschouwd en naar DAS Incasso Druten gestuurd. Zij hebben een brief gestuurd, maar kwamen er toen al snel achter dat het niet om een zuivere incasso ging, maar over een betwiste vordering. Verder vloeiende de vordering voort uit een particulier geschil en niet uit een zakelijk geschil. DAS Incasso heeft op 9 februari jl. de zaak al teruggestuurd naar de Ondernemersdesk. Het spijt mij dat u daarover niet goed bent ingelicht, waardoor u om duidelijkheid bent blijven vragen.”

- 2.9 Consument heeft op 29 augustus 2019 een klacht ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft per brief van 2 september 2019 daarop gereageerd:

“In uw e-mail van 29 augustus 2019 vraagt u opnieuw aandacht voor uw dossier. U geeft aan dat DAS niet juist gehandeld heeft op uw verzoeken. Hierdoor zou u schade hebben geleden. Ik kom in deze brief op uw klacht terug. [...]

Vele meldingen van voorzienbare geschillen

Wij hebben de afgelopen maanden veel verzoeken om rechtsbijstand en klachtbrieven van u ontvangen. In de brief van 19 augustus 2019 geeft mevrouw [naam] aan dat het geen zin heeft om nog opnieuw nieuwe zaken te melden over geschillen, die allemaal voortvloeien uit uw arbeidsgeschil met [de voormalige werkgever]. Dit omdat dat geschil voor de ingangsdatum van uw verzekering is ontstaan en DAS voor de daaruit voortvloeiende geschillen geen dekking verleent.

U heeft de volgende 6 nieuwe zaken aangemeld:

[1] Geschil met UWV naar aanleiding van een in 2013 aan uw voormalig werkgever [naam] verleende ontslagvergunning: niet gedekt.

[2] Aansprakelijk stellen van oude bedrijfsarts: voorzienbaar, niet gedekt.

[3] Beroepsfout inzake [de voormalige werkgever]: voorlopig niet gedekt.

[4] Aanspreken advocaat op meined in arbeidszaak: voorzienbaar, niet gedekt.

[5] Klacht tegen kantonrechter wegens vooringenomenheid: niet gedekt.

[6] Laster via ex-werkgever: niet gedekt.

[7] Verzoek incassozaak voortzetten activiteiten tegen [de voormalige werkgever]: geroyeerd.

[...]

Incassozaak

In de brief van 19 augustus 2019 is aangegeven dat wij u wat eerder (schriftelijk) op de hoogte hadden kunnen stellen van de intrekking van de incassozaak. Dit nadat snel duidelijk was geworden dat er geen sprake was van een simpele incasso, maar van een vordering op tegenspraak. Deze vordering is ook gebaseerd geweest op het geschil dat zijn oorsprong heeft in 2013. DAS Incasso heeft niets voor u kunnen betekenen op basis van uw verzekering.

Mij blijkt dat u blijft corresponderen met DAS Incasso Druten/Cannock Chase in Druten. Op 26 augustus 2019 heeft u nog een e-mail gestuurd. Mevrouw [naam] heeft u op 19 augustus 2019 laten weten dat deze zaak niet verder behandeld wordt, omdat het geen zuivere incassozaak betreft. Ik wil u verzoeken geen nadere correspondentie hierover meer te voeren.

Geen schade

Wij zien niet in dat het handelen van DAS in deze zaken tot schade heeft geleid en u heeft dit ook niet onderbouwd. Van een compensatie kan dan ook geen sprake zijn. [...]"

- 2.10 Consument heeft per e-mail van 13 november 2019 een klacht ingediend bij Verzekeraar. Verzekeraar heeft per brief van 19 november 2019 Consument laten weten dat Verzekeraar al eerder heeft toegelicht dat de verzoeken verband houden met één en dezelfde gebeurtenis die heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de verzekering. Die gebeurtenissen houden allemaal verband met het geschil tussen de voormalige werkgever en Consument. Consument voelt zich onheus behandeld door de voormalige werkgever, door de bedrijfsarts die Consument destijds begeleidde en door de advocaat die de voormalige werkgever bijstond. Consument heeft de deurwaarder willen inschakelen voor een claim op zijn voormalige werkgever die niet in rechte vast stond en dus geen zuivere incasso betrof. Al deze zaken komen volgens Verzekeraar voort uit één gebeurtenis. Verzekeraar heeft Consument nogmaals gewezen op het feit dat Consument niet iets kan verzekeren waarvan hij bij aanvang van de verzekering al wist dat hij daarvoor hulp van Verzekeraar nodig zou hebben onder verwijzing naar de door Verzekeraar opgenomen clausule (randnummer 2.2).

3. Klacht, vordering en verweer

Klacht en vordering Consument

- 3.1 Consument is van mening dat Verzekeraar verdere rechtsbijstand moet verlenen inzake het incassogeschil met zijn voormalige werkgever, omdat DAS Incasso namens Consument al incassomaatregelen heeft genomen. De e-mail van 7 februari 2019 van DAS Incasso en de e-mail van Verzekeraar van 15 juli 2019 hebben bij Consument de verwachting gewekt dat hij werd bijgestaan. Bovendien is het de missie van Verzekeraar om juridische en financiële problemen te voorkomen en op te lossen. Daarnaast klaagt Consument erover dat Verzekeraar ook geen rechtsbijstand wil verlenen voor de andere geschillen zoals vermeld in de brief van 2 september 2019.

- 3.2 Consument vordert dat alsnog de gevraagde rechtsbijstand wordt verleend. Daarnaast vordert Consument een schadevergoeding die hij begroot op € 76.690,00, vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 20 februari 2013.

Verweer Verzekeraar

- 3.3 Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie begrijpt dat de klacht van Consument gaat over de weigering van Verzekeraar om rechtsbijstand te verlenen voor de geschillen zoals vermeld in de brief van 2 september 2019 (randnummer 2.9). Na het opvragen van een aanvullende reactie is niet gebleken dat Consument in deze procedure klaagt over het handelen van DAS Incasso. Het verweer van Verzekeraar dat voor zover de klacht ziet op het handelen van DAS Incasso de klacht niet behandelbaar is, behoeft derhalve geen nadere bespreking.
- 4.2 De Commissie moet de vraag beantwoorden of Verzekeraar rechtsbijstand moet verlenen aan Consument. Uit de clause (randnummer 2.2) in combinatie met het aanvraagformulier (randnummer 2.1) kan worden afgeleid dat Verzekeraar geen rechtsbijstand verleent (maar wel advies verstrekt) in kwesties die verband houden met, of voortvloeien uit de ontslagzaak in 2013/2014. Dit geschil ligt immers voor de ingangsdatum van de verzekering.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is het aannemelijk dat de geschillen met de voormalige werkgever samenhangen met althans voortvloeien uit de ontslagzaak in 2013/2014 en dat de andere geschillen, zoals die met het UWV en de kantonrechter, daarmee verband houden. Verzekeraar hoeft daarom gelet op de ingangsdatum van de verzekering van 15 januari 2018 geen rechtsbijstand te verlenen in die geschillen. In dat kader had Consument ook kunnen en moeten begrijpen dat Verzekeraar geen rechtsbijstand hoefde te verlenen in de incassozaak die de door Consument gemaakte overuren in de periode 1987 tot en met 2013 betrof en voortvloeide uit het arbeidsgeschil dat zijn oorsprong heeft voor de ingangsdatum van de verzekering. Dat Verzekeraar geen rechtsbijstand ging verlenen voor geschillen die teruggaan op het arbeidsgeschil gelegen voor de ingangsdatum van de verzekering, is bovendien door Verzekeraar op meerdere momenten aan Consument kenbaar gemaakt. Het voorgaande neemt niet weg dat ook van de kant van Verzekeraar eerder had kunnen worden onderkend dat bijstand werd gevraagd voor geschillen die samenhangen met het arbeidsgeschil. De Commissie heeft daarom wel begrip voor de onvrede van Consument dat het bericht inzake de niet verdere behandeling van de incassozaak door DAS Incasso hem pas in augustus 2019 bereikte, maar van enige verwachting gewekt door Verzekeraar is echter geen sprake.

- 4.4 De Commissie volgt niet het argument van Consument dat de verzoeken om rechtsbijstand gaan over geschillen die vanaf januari 2018 zijn ontstaan. Alle geschillen zoals vermeld in de brief van Verzekeraar van 2 september 2019 zijn terug te voeren op het arbeidsgeschil. Voor zover Consument heeft bedoeld dat Verzekeraar wel advies moet verstrekken, is dat juist. In de clausule staat namelijk dat geen rechtsbijstand wordt verleend, maar dat wel advies wordt verstrekt. Verzekeraar heeft in de procedure zich ook bereid getoond om Consument van advies te voorzien. Consument kon, en kan, daarvoor contact opnemen met een door Verzekeraar aangewezen behandelaar.
- 4.5 De Commissie komt tot de conclusie dat Verzekeraar het verzoek van Consument om rechtsbijstand mocht afwijzen. De vordering van € 76.690,00 aan schadevergoeding wordt ook afgewezen. Nu Verzekeraar het verzoek om rechtsbijstand heeft mogen afwijzen, ontbreekt immers de juridische grondslag voor deze vordering. De klacht is ongegrond en de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 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.