

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0215 (mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 15 juni 2021
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 rechtsbijstand is overgedragen aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak	: 17 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht voor het hoger beroep in het geschil met haar toenmalige werkgever. De uitvoerder heeft verdere rechtsbijstand geweigerd omdat er geen redelijke kans op succes bestond om het door de consument gewenste resultaat te behalen. Vervolgens hebben partijen de geschillenregeling doorlopen. De uitkomst was dat er geen redelijke kans op succes bestond. De consument is vervolgens in hoger beroep met succes bijgestaan door een advocaat. De uitvoerder heeft vervolgens de kosten vergoed die de consument heeft gemaakt. De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten, waardoor zij schade heeft geleden. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder jegens de consument is tekortgeschoten. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

### **I. De procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2021. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. De uitvoerder was eveneens aanwezig.
- I.3 De consument en de uitvoerder hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) afgesloten bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de verzekering uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de 'Polisvoorwaarden nr. RB 16' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze procedure relevante bepalingen van de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Tussen de consument en haar toenmalige werkgever (hierna: de werkgever) is een geschil ontstaan. De werkgever is een procedure bij de kantonrechter gestart om de arbeidsovereenkomst met de consument te ontbinden. De werkgever wenste de arbeidsovereenkomst te ontbinden op grond van verwijtbaar handelen van de consument of vanwege een verstoorde arbeidsverhouding of anders op grond van een cumulatie van gronden. De kantonrechter heeft op 13 juli 2020 de arbeidsovereenkomst wegens verwijtbaar handelen van de consument ontbonden per 1 september 2020. Verder heeft hij de consument een bruto transitievergoeding van € 17.836,- toegekend, maar geen billijke vergoeding omdat de werkgever niet ernstig verwijtbaar heeft gehandeld of nagelaten.
- 2.3 De consument was het niet eens met de uitspraak van de kantonrechter en wenste alsnog een billijke vergoeding op grond van ernstig verwijtbaar handelen van de werkgever. Zij heeft op 20 juli 2020 een advocaat (hierna: advocaat I) geraadpleegd over het instellen van hoger beroep. Advocaat I heeft de consument bericht dat hij wel kansen op succes zag in hoger beroep. De consument heeft hierna de uitvoerder van de verzekering om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder heeft dekking verleend voor het geschil en de zaak in behandeling genomen.
- 2.4 Op 13 augustus 202 heeft de uitvoerder de consument telefonisch verteld dat hij geen redelijke kans op succes zag om het door de consument gewenste resultaat bij het gerechtshof te behalen. De consument heeft vervolgens aangegeven dat zij de geschillenregeling wilde toepassen. Op dezelfde dag heeft de consument weer contact opgenomen met het advocatenkantoor van advocaat I. Vanwege de vakantie van advocaat I is de consument doorverwezen naar een kantoorgenoot (hierna: advocaat 2). Nadat de consument aanvullende stukken had toegestuurd, heeft ook advocaat 2 de consument laten weten dat hij mogelijkheden zag voor een hoger beroep.

- 2.5 De uitvoerder heeft de consument in de e-mail van 17 augustus 2020 bericht dat de consument dezelfde week een schriftelijke onderbouwing zou ontvangen van zijn standpunt dat er geen redelijke kans op succes in hoger beroep bestaat. Ook heeft de uitvoerder de consument gewezen op de termijn waarbinnen hoger beroep moest worden ingesteld. Op 21 augustus 2020 heeft de uitvoerder de consument per e-mail de schriftelijke onderbouwing toegestuurd. In deze e-mail heeft de uitvoerder de consument gewezen op risico's bij het instellen van hoger beroep, haar geïnformeerd over de geschillenregeling en haar nogmaals gewezen op de termijn voor het indienen van hoger beroep. Op dezelfde dag heeft de consument per e-mail een beroep gedaan op de geschillenregeling.
- 2.6 De uitvoerder heeft de geschillenregeling op 1 september 2020 toegepast, waarna een advocaat is aangezocht voor de beoordeling (hierna: advocaat 3). Het dossier is op 9 september 2020 naar advocaat 3 gestuurd. In de tussentijd heeft de consument advocaat 2 opdracht gegeven om één dagdeel te besteden aan het dossier om haar kansen voor een succesvol hoger beroep in te schatten. Advocaat 3 heeft op 22 september 2020 geconcludeerd dat er geen redelijke kans van slagen is om het door de consument gewenste resultaat te bereiken.
- 2.7 Gelet op de uitkomst van de geschillenregeling is de uitvoerder gestopt met de rechtshulpverlening aan de consument. De consument is vervolgens toch in hoger beroep gegaan met bijstand van een door de vakbond ingeschakelde advocaat (hierna: advocaat 4). Op 9 maart 2021 heeft het gerechtshof het vonnis van de kantonrechter vernietigd en de werkgever veroordeeld tot betaling van een billijke vergoeding van bruto € 29.828,28 en de proceskosten.
- 2.8 De consument heeft op 17 juni 2021 een klacht ingediend bij Kifid. Omdat de consument op dat moment de interne klachtprocedure bij de uitvoerder nog niet heeft doorlopen, heeft de consument op dezelfde dag een klacht ingediend bij de uitvoerder. De uitvoerder heeft de klacht per brief van 26 juli 2021 afgewezen, waarna Kifid de klacht in behandeling heeft genomen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument stelt dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst en dat zij hierdoor schade heeft geleden. De consument vordert vergoeding van € 77.336,-, en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 9 maart 2021. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

- 2.10 De consument verkeerde in de veronderstelling dat de verzekering hulp biedt wanneer dat nodig is. Ondanks dat de consument jarenlang premie heeft betaald voor de verzekering, krijgt zij nul op het rekest. In artikel 5 van de voorwaarden staat dat de uitvoerder alleen rechtshulp geeft als de uitvoerder vindt dat er een redelijke kans op succes is. Dit komt er op neer dat de uitvoerder zich altijd kan onthouden van het verlenen van rechtsbijstand. Als de uitvoerder het dossier van de consument grondig had bestudeerd, zou hij hebben begrepen dat er geen aanleiding was voor het ontslag en dat er dus wel sprake was van een redelijke kans op succes in hoger beroep. Advocaat 1 en advocaat 2 hebben die mogelijkheden wel gezien.
- 2.11 De uitspraken van de uitvoerder over de eventuele risico's van het indienen van een hoger beroep met betrekking tot de transitievergoeding en de WW-uitkering hebben de consument bang gemaakt. Hierdoor durfde zij het risico niet te lopen om op eigen kosten advocaat 2 in te schakelen voor de procedure in hoger beroep. De consument heeft vanwege de financiële risico's en de bangmakerij door de uitvoerder uit noodzaak een beroep gedaan op de vakbond gedaan.
- 2.12 Op het moment dat de geschillenregeling was afgerond, had de consument nog maar dertien werkdagen de tijd om hoger beroep in te stellen. Vanwege de tijdsdruk is de consument meegegaan met de insteek van advocaat 4, te weten herstel van het dienstverband. In het geval de uitvoerder de consument kort na haar melding van het geschil had bijgestaan, was er voldoende tijd geweest om het hoger beroep grondig voor te bereiden en zou de billijke vergoeding zeker hoger zijn uitgevallen, gelet op de aanknopingspunten in de zaak en de door de consument geleden emotionele schade.
- 2.13 De toekomst van de consument is vanwege de pandemie en de arbeidsmarkt slecht en de leeftijd van de consument draagt hieraan volgens haar ook niet bij. Het is juist dat de consument voor het inschakelen van advocaat 4 via de vakbond geen kosten heeft gemaakt. Deze handelwijze van de uitvoerder heeft de consument echter wel minstens zoveel emotionele schade berokkend. Daarnaast heeft het geschil met haar werkgever veel impact op haar gehad. Advocaat 2 zou hebben ingezet op een billijke vergoeding van € 100.000,-. Om deze reden vordert de consument vergoeding van dit bedrag verminderd met de reeds toegekende billijke vergoeding van € 29.828,28 en vermeerderd met de betaalde verschotten van € 760,- en het salaris van advocaat 4 van € 6.504,- als schadevergoeding in verband met immateriële schade.

*Het verweer*

2.14 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Inleiding*

3.1 De commissie moet de beoordelen of de uitvoerder in de uitvoering van de verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten en daarom de door de consument gestelde schade moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dit oordeel hierna toe.

*Wat is het beoordelingskader?*

3.2 Bij de beoordeling moet als uitgangspunt worden genomen wat in de voorwaarden staat. Daarin is namelijk vastgelegd wat partijen met elkaar hebben over de rechtsbijstand afgesproken. In artikel 5 van de voorwaarden staat dat de uitvoerder alleen rechtshulp verleent als de uitvoerder vindt dat er een redelijke kans op succes is. Vindt de uitvoerder dat die redelijke kans op succes ontbreekt, dan hoeft hij geen rechtshulp (meer) te bieden. Als de consument het niet eens is met het standpunt van de uitvoerder, kan hij een beroep doen op de geschillenregeling die is opgenomen in artikel 9 van de voorwaarden. De zaak van de consument wordt vervolgens door een onafhankelijke advocaat beoordeeld. En als die advocaat vindt dat een redelijke kans op succes ontbreekt, stopt de uitvoerder de rechtshulp. Het staat de consument in dat geval natuurlijk vrij om op eigen kosten met haar zaak verder gaan. Maar als de consument uiteindelijk het gewenste succes toch behaalt, vergoedt de uitvoerder de door de consument gemaakte kosten voor zover die verzekerd en redelijk zijn. Bij gedeeltelijk succes vergoedt de uitvoerder de kosten naar verhouding van dat succes. Dit staat in artikel 9 lid 4 sub a van de voorwaarden.

*Toepassing van de geschillenregeling*

3.3 De uitvoerder heeft in zijn e-mail van 21 augustus 2020 het standpunt ingenomen dat een redelijke kans van slagen ontbreekt en verdere rechtshulp geweigerd. Dit staat de uitvoerder mede gelet op artikel 5 van de voorwaarden vrij.<sup>1</sup> Het is de commissie, gelet op de uitvoerige uiteenzetting van dit standpunt door de uitvoerder in de e-mail van 21 augustus 2020, ook niet gebleken dat hij het dossier niet grondig heeft bestudeerd en/of een ondeugdelijke analyse heeft gemaakt. De uitvoerder heeft het procesrisico en de financiële risico's geschetst.

---

<sup>1</sup> Zie ook Kifid GC 2021-0641, overweging 3.3 en Kifid GC 2021-0643, overweging 3.2, te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Dat is de taak van een rechtsbijstandverlener en valt hem niet te verwijten. Partijen hebben de zaak ter uitvoering van de geschillenregeling voorgelegd aan een onafhankelijke advocaat, advocaat 3. Op 22 september 2020 heeft advocaat 3 geconcludeerd dat er geen redelijke kans is om het door de consument gewenste resultaat in hoger beroep te bereiken. Dit betekent dat de uitvoerder op grond van artikel 9 lid 4 onder a van de voorwaarden de consument geen rechtsbijstand meer hoefde te verlenen. Dat hij de rechtshulp toen heeft gestaakt, valt de uitvoerder dus ook niet te verwijten.

- 3.4 De consument is vervolgens zonder bijstand van de uitvoerder in hoger beroep gegaan. Zij heeft zich daarbij laten bijstaan door een advocaat via de vakbond. De consument heeft in hoger beroep succes behaald. Uit het dossier blijkt dat de uitvoerder de kosten voor de uitgevoerde werkzaamheden van advocaat 2, die in opdracht van de consument één dagdeel aan het dossier heeft besteed, aan de consument heeft vergoed. De kosten voor de werkzaamheden in hoger beroep heeft de vakbond aan advocaat 4 voldaan. Die kosten hoeft de uitvoerder dus niet op grond van artikel 9 lid 4 onder a van de voorwaarden te vergoeden, omdat het geen eigen kosten van de consument zijn. Verder staat vast dat de consument voor de procedure in hoger beroep geen andere kosten heeft gemaakt. Dat betekent dat de uitvoerder niet op grond van artikel 9 lid 4 onder a van de voorwaarden verplicht is een bedrag aan de consument te vergoeden.
- 3.5 De consument heeft aangevoerd dat de uitvoerder te veel tijd heeft laten verstrijken voordat hij de geschillenregeling in gang heeft gezet. De uitvoerder heeft het verzoek aan de Deken van de Orde van Advocaten pas op 1 september 2020 ingediend. Daardoor was de tijd tussen het advies van advocaat 3 van 22 september 2020 en het moment van het verstrijken van de hoger-beroepstermijn te kort. Door de tijdsdruk die aldus was ontstaan is de consument naar eigen zeggen meegegaan met de insteek van advocaat 4, die niet de hare was. Als de uitvoerder de consument kort na haar melding van het geschil met haar werkgever haar had bijgestaan, was er volgens de consument voldoende tijd geweest om het hoger beroep grondig voor te bereiden en zou de billijke vergoeding zeker hoger zijn uitgevallen.
- 3.6 Hoewel de uitvoerder naar het oordeel van de commissie de geschillenregeling wellicht sneller had kunnen toepassen, is niet gebleken dat de consument hierdoor financieel nadeel heeft ondervonden. De consument stelt dat zij zeker beter af zou zijn geweest, maar zij licht niet voldoende toe waarom dat zo zou zijn.

Bovendien was de termijn van 13 dagen na het advies van advocaat 3 naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs voldoende voor deugdelijk overleg met advocaat 4 en de bepaling en onderbouwing van de grieven en de vordering in het hoger beroep. Een eventueel gebrek aan tijd, komt niet door het gedrag dat de consument de uitvoerder verwijt.

- 3.7 De commissie begrijpt de vordering van de consument tot vergoeding van emotionele schade als een vergoeding voor immateriële schade. Die vordering kan niet worden toegewezen. Immateriële schade komt naar Nederlands recht alleen in uitzonderlijke gevallen voor vergoeding in aanmerking die genoemd zijn in artikel 6:106 lid 1 BW. Omdat de consument haar vordering niet nader heeft onderbouwd, is er geen grondslag op basis waarvan de uitvoerder immateriële schade aan de consument zou moeten vergoeden.

#### *Conclusie*

- 3.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet in de uitvoering van zijn verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst is tekortgeschoten. De klacht is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

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

### **Polisvoorwaarden nr. RB 16**

#### **Artikel 5 Kans van slagen**

De Stichting geeft u alleen rechtshulp als zij vindt dat er een redelijke kans is op succes. Anders legt de Stichting dat aan u uit. Daarna hoeft zij geen rechtshulp meer te geven. Bent u het hier niet mee eens, dan kunt u uw zaak laten beoordelen door een onpartijdige advocaat. U moet zich dan houden aan de regels in artikel 9.

#### **Artikel 9 Geschillenregeling**

1. In twee gevallen kunt u uw zaak op kosten van de Stichting laten beoordelen door een advocaat.
  - a. U vindt dat er wel een redelijke kans op succes is en de Stichting vindt van niet.
  - b. U bent het niet eens met de juridische aanpak van de Stichting.
2. De volgende regels gelden bij de beoordeling door een advocaat.
  - a. U moet schriftelijk laten weten waarom u het niet eens bent met de Stichting.
  - b. Wij nemen contact op met de Deken van de Orde van Advocaten in het gebied van uw woonplaats. De Deken wijst een advocaat aan in dit gebied. Deze advocaat zal de beoordeling doen.
  - c. De advocaat gebruikt bij zijn beoordeling alleen informatie die de Stichting al heeft en dus geen nieuwe informatie. De Stichting stemt met u af welke informatie zij aan hem geeft.
3. Als de advocaat het met u eens is, dan mag u een andere advocaat kiezen om uw zaak te behandelen. Dit moet een advocaat zijn van een ander kantoor zijn. Verder gelden de regels van artikel 4 en 8.
4. Als de advocaat het eens is met de Stichting, dan zijn er twee mogelijkheden.
  - a. De advocaat vindt ook dat er geen redelijke kans op succes is. Dan stopt de Stichting de rechtshulp. U kunt dan op eigen kosten verder gaan zoals u van plan was. Als u daarmee uiteindelijk het gewenste succes heeft, dan vergoedt de Stichting uw kosten voor zover die verzekerd en redelijk zijn. Als u gedeeltelijk succes heeft, dan vergoedt de Stichting de kosten naar verhouding van het succes.
  - b. De advocaat is het eens met de juridische aanpak van de Stichting. Dan geeft de Stichting rechtshulp volgens deze aanpak.