

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0268
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. S.W.A. Kelterman, leden en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 mei 2019
Ingediend door : De consument
Tegen : Klaverblad Schadeverzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de verzekeraar, die de uitvoering van de rechtsbijstand heeft uitbesteed aan Klaverblad Rechtsbijstand Stichting, eveneens gevestigd te Zoetermeer, verder te noemen de uitvoerder
Datum uitspraak : 1 april 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitskomst : Vordering toegewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichting uit de verzekering. De uitvoerder heeft ten onrechte de geschillenregeling niet aangeboden aan de consument. Gezien het resultaat dat de consument met de door haar ingeschakelde externe advocaat heeft behaald, is de commissie van oordeel dat er wel degelijk sprake was van een kans op succes en de consument in het kader van de geschillenregeling gelijk zou hebben gekregen van de aangezochte advocaat. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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) de klachtbrief en het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder; 6) de brief van de consument d.d. 14 december 2019; 7) de brief van de uitvoerder d.d. 19 februari 2020.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 10 juni 2020. Partijen hebben hieraan deelgenomen.
- I.3 Partijen zijn tevens opgeroepen voor een hoorzitting op 5 januari 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

- I.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.
- I.5 Na de laatste hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. S.W.A. Kelterman, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft vanaf 15 februari 2016 een rechtsbijstandsverzekering (hierna de verzekering) bij de verzekeraar. De uitvoering van de rechtsbijstand is uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de Rechtsbijstandverzekering voor particulieren Polisvoorwaarden RBl6 (hierna de voorwaarden) van toepassing. De voor deze uitspraak relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.
- 2.2 De consument heeft in december 2016 en nogmaals in juni 2017 een beroep op haar verzekering gedaan inzake een arbeidsrechtelijk geschil met haar werkgever. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen. In januari 2018 is de zaak overgedragen aan een tweede behandelaar (hierna: 'de behandelaar') omdat de eerste behandelaar wegens ziekte was uitgevallen.
- 2.3 De behandelaar heeft de consument na de overdracht van het dossier per e-mail onder andere bericht:

"(...) Ik heb uw dossier intern besproken. Naar aanleiding daarvan bericht ik u als volgt.

Wijziging plan van aanpak

[de eerste behandelaar] heeft u enige tijd geleden toegezegd een concept dagvaarding te schrijven en aan uw werkgever te sturen. Ik heb deze toezegging in eerste instantie van hem overgenomen. Voor mijn vakantie ben ik daarom begonnen met het schrijven van de dagvaarding.

Bij nader inzien en na intern overleg, lijkt het mij toch niet zinvol uw werkgever een concept dagvaarding te sturen. Er is momenteel (nog) geen grond om uw werkgever te dagvaarden; u heeft (nog) geen vordering. Het sturen van een concept dagvaarding betreft dan slechts een dreigement. Het treffen van andere stappen lijkt mij dan effectiever.

Uiteraard help ik u graag verder. Daarom heb ik voor uw dossier voor de komende periode het volgende stappenplan opgesteld: (...)

2.4 Op 26 april 2018 heeft de behandelaar per e-mail de consument onder andere bericht:

“(...) Deskundigenoordeel

Ik verzoek u mij kopieën van uw correspondentie met het UWV te sturen. In ieder geval:

- 1. Uw aanvraag van het deskundigenoordeel;*
- 2. Het deskundigenoordeel;*
- 3. Uw reactie op het deskundigenoordeel.*

Geen recht op loon

Als ik bovengenoemde informatie van u heb ontvangen, dan kan ik beoordelen of u het deskundigenoordeel van het UWV juist heeft geïnterpreteerd.

Als blijkt dat u het oordeel juist heeft geïnterpreteerd, dan verwijst ik u naar mijn eerdere e-mailberichten van (o.a.) 11 en 12 april jl.

Kort samengevat:

- U bent volgens de bedrijfsarts én het UWV niet ziek; u bent situatief arbeidsongeschikt.*
- De deskundige van het UWV heeft bevestigd dat u niet ziek bent en dat u uw werkzaamheden moet hervatten. Indien u uw werkzaamheden niet hervat, heeft u geen recht op loon.*
- Daar u situatief arbeidsongeschikt bent, heeft u slechts recht op loon als u kunt bewijzen dat u niet meer kunt werken in de huidige situatie. U dient aannemelijk te maken dat wanneer het werk wordt hervat, dit zal leiden tot schade aan uw gezondheid. U zal hierbij verklaringen van deskundigen moeten leveren.*
- Tot op heden kunt u niet aannemelijk maken dat wanneer het werk wordt hervat, dit zal leiden tot schade aan uw gezondheid. U kunt immers geen verklaringen van deskundigen die in uw voordeel hebben geoordeeld, leveren.*
- De deskundige van het UWV heeft zelfs nadrukkelijk bepaald dat u uw werkzaamheden moet hervatten.*
- Op het moment dat uw werkgever zich realiseert dat hij u geen loon meer hoeft te betalen, kan ik u niet helpen. Het is uw eigen keuze dat u het deskundigenoordeel niet opvolgt en uw werkzaamheden niet hervat.*

Rechtszaak

U zegt meerdere keren “dat het een rechtszaak wordt”. Wat bedoelt u daarmee? Wat wordt volgens u een rechtszaak?

Ik heb u herhaaldelijk uitgelegd dat er op dit moment geen grondslag voor een rechtszaak is. Ik kan op dit moment niet beoordelen of er in de toekomst wellicht wel een grondslag is.

Tot slot

*Tot slot wil ik u meegeven dat ik denk dat het probleem tussen u en uw werkgever niet anders op te lossen valt dan dat u uit dienst treedt. **Uit zorg voor uw gezondheid** adviseer ik u op zoek te gaan naar een andere baan. Ook is het mogelijk dat ik probeer een regeling met uw werkgever te treffen. De kans dat uw werkgever bereid is u een vergoeding te betalen, acht ik klein.*

Let op: het betreft slechts een advies uit zorg voor uw gezondheid. Als u niet bereid bent een andere baan te zoeken en/of een regeling te treffen, dan respecteer ik uw keuze. (...)”

2.5 De consument heeft op 27 april 2018 per e-mail gereageerd:

“(...) Volgens mij hebt u zich niet helemaal verdiept in de dossieropbouw en wat er speelt.

Uw advies in deze is niet correct en klopt niet.

Hoe kunt u mij nu dit advies geven.

Ik heb dit wat u hebt gezegd dat ik onderbouwing nodig heb voorgelegd aan de uuv arts deze heeft duidelijk gezegd dat het advies van de bedrijfsarts genoeg is er is meerdere keren mediation geweigerd en geen oplossingen aangedragen.

Dat houdt in als mijn werkgever geen oplossing biedt of mijn loonbetaling stopt ik hiertegen in ga en loonbetaling vorder omdat ik daar recht op heb.

Daarbij gaat u volledig aan het feit voorbij dat het nog altijd mijn werkgever is die moet eisen dat ik mijn werkzaamheden oppak.

Mijn werkgever heeft mijn ziek melding tot op heden niet betwist.

Ook nog geen oplossingen of mediation aangedragen.

(...)

Er zijn heel veel onderbouwingen op papier.

Hoe u er bijkomt dat er geen bewijzen genoeg zijn in deze daar begrijp ik niks van.

Mijn werkgever komt zijn verplichtingen niet na.

Ik heb er alles aan gedaan wat ik kon en nog.

Waarom komt u daar helemaal niet op terug.

Het gaat hier om een ernstig arbeidsconflict niet om de ziekmelding .

(...)

Het conflict is waar het om draait niet de ziekmelding.

Is [de eerste behandelaar] al weer beter of nog niet ? Want [de eerste behandelaar] was beter op de hoogte in deze zaak.

Deze zaak gaat niet over de ziekmelding maar over een ernstig arbeidsconflict.

Als ik in dezelfde situatie kom zal ik nog ernstiger psychische en lichamelijke klachten krijgen. Dit is echt wel aan te tonen. Ik neem aan dat ik zolang er geen rechtszaak is ik niet mijn hele medische dossier op tafel hoeft te gooien. Ik heb gezegd waar ik last van heb en dat is zeer zeker te onderbouwen.

Daarbij is het voor mij een onveilige werkplek.

Waar ik mij niet in hoeft te begeven en dat ook zeker niet zal doen voordat er oplossingen zijn. Dat zou u moeten weten en dat zou u mij moeten adviseren.

U gaat helemaal voorbij aan het feit dat mijn werkgever verplichtingen heeft in deze situatie.

Nog nooit weer over gehoord.

(...)

Wat ik ernstig vind dat u dik opgedrukt schrijft een andere baan zoeken beter voor uw gezondheid. HOE KOMT U DAAR BIJ. Dat houdt dus in dat u mijn klachten niet serieus neemt hoe weet u nou wat beter voor mijn gezondheid is.

Mensen die je zaak in ieder geval serieus nemen die zijn goed voor mijn gezondheid !!!

Dat moet ik zeggen van [de eerste behandelaar] die had verstand van zaken en vooral van deze complexe zaak , die deed zijn werk vakkundig en voor zijn cliënt. Zoals het hoort.

Het spijt me maar dat gevoel heb ik bij u totaal niet.

Meer van we moeten er zo snel mogelijk vanaf. (...)"

2.6 Op 17 mei 2018 heeft de behandelaar een e-mail aan de consument gestuurd:

“(…) Loonvordering

*Naar aanleiding van de concept dagvaarding hebben u en uw werkgever afspraken gemaakt over het in delen betalen van uw achterstallig loon. Dat is prima; uw werkgever betaalt u tenminste. Het is mij echter daardoor niet meer helemaal duidelijk wat de hoogte van uw vordering nu is. Ik verzoek u een overzicht te maken van de betalingen die u tot op heden heeft ontvangen, **inclusief bankafschriften**. Tevens verzoek ik u een overzicht te maken van uw resterende vordering.*

Arbeidsongeschikt

Verder laat ik u hierbij nogmaals weten dat ik u niet verder kan helpen zolang u mij niet voorziet van eerder gevraagde informatie/stukken. Ik wijs u op artikel 7 lid 2 en 4 van de polisvoorwaarden: u moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven. Als u zich niet houdt aan deze verplichtingen, dan kan de Stichting daar nadeel van hebben. Zij kan dan weigeren u nog verder rechtshulp te geven.

Ik ontvang van u graag de volgende informatie/stukken:

- Een kopie van uw aanvraag van het deskundigenoordeel;*
- Een kopie van het deskundigenoordeel;*
- Uw puntsgewijze reactie op het deskundigenoordeel;*
- Een kopie van uw huisartsenjournaal;*
- De contactgegevens van uw psycholoog;*
- De diagnose die de psycholoog heeft gesteld;*
- Een kopie van het intakeverslag en de behandelovereenkomst.*

Zoals reeds toegelicht, heb ik bovengenoemde informatie/stukken nodig om te onderzoeken of/aan te tonen dat het arbeidsconflict dat u heeft ziekmakend is.

Dit is van belang, omdat;

1. zich de situatie kan voordoen dat uw werkgever uw loon stopzet.

Volgens de bedrijfsarts en het UWV bent u niet ziek, u bent situatief arbeidsongeschikt. Daar u situatief arbeidsongeschikt bent, heeft u slechts recht op loon als u kunt bewijzen dat u niet meer kunt werken in de huidige situatie. U dient aannemelijk te maken dat wanneer het werk wordt hervat, dit zal leiden tot schade aan uw gezondheid.

*2. ik alleen dan kan **onderzoeken** of het mogelijk is een veilige werkplek af te dwingen.*

Voor de goede orde, zolang u mij niet voorziet van eerdergenoemde informatie/stukken, laat ik dit gedeelte van uw zaak rusten. (...)

- 2.7 Op 24 mei 2018 heeft de consument de behandelaar gevraagd of het mogelijk was om op kosten van de uitvoerder een advocaat naar keuze in te schakelen om in een buitengerechtelijk traject te onderhandelen over een beëindigingsovereenkomst.
- 2.8 De uitvoerder heeft op 31 mei 2018 aangeboden om het gehele buitengerechtelijke traject van het geschil met de werkgever af te kopen voor een bedrag van € 750,- exclusief btw.
- 2.9 De consument heeft per e-mail onder andere op 4 juni 2018 aanvullende vragen gesteld over het afkoopvoorstel en gevraagd of zij, ook bij het aanvaarden van het afkoopvoorstel, nog recht heeft op rechtsbijstand indien het toch tot procedures komt.
- 2.10 De behandelaar heeft hierop de consument per e-mail bericht:

“(...) Als tussen u en uw werkgever geen schikking wordt bereikt, dan betekent dit dat u in dienst blijft bij uw werkgever. We bespreken t.z.t. hoe verder. Ik zie op dit moment geen enkele aanleiding voor een rechtszaak. Dit heb ik u meermaals uitgelegd.

Als er geen schikking wordt bereikt en u vindt dat er geen aanleiding is voor een rechtszaak, dan ontvang ik dan graag uw motivering én relevante bewijsmiddelen. Ik beoordeel dan opnieuw of er inmiddels wél aanleiding is voor een rechtszaak; of de zaak verzekerd is voor rechtshulp.

Uiteraard zal ik u dan in dat geval informeren over de mogelijkheden die u heeft. In bepaalde gevallen komt u in aanmerking voor een vergoeding van de redelijke en noodzakelijke kosten als u externe rechtshulp inschakelt. (...)”

2.11 De consument heeft op 15 juni 2018 ingestemd met een vergoeding van € 750,- exclusief btw voor de buitengerechtelijke procedure. De uitvoerder heeft op 18 juni 2018 een bedrag betaald van € 907,50 (€750,- plus BTW).

2.12 Nadat de consument met bijstand van een door haar gekozen advocaat een vaststellingsovereenkomst met haar werkgever had gesloten ter beëindiging van het geschil, heeft de consument zich in februari 2019 tot de uitvoerder gewend en verzocht om de gemaakte advocaatkosten te vergoeden. De uitvoerder heeft dit verzoek afgewezen. Partijen zijn er niet in geslaagd om tot een vergelijk te komen. Daarom heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert vergoeding van de gemaakte advocaatkosten. Zij voert hiertoe het volgende aan.

2.14 De behandelaar heeft het geschil niet goed aangepakt en zij heeft de belangen van de consument niet behartigd. Ze heeft alle problemen laten liggen en alleen aangegeven dat de consument weer aan het werk moest gaan. De consument heeft de behandelaar voortdurend op de feiten gewezen en verschillende keren haar ongenoegen geuit over de behandeling van het geschil. De consument had te maken met een werkgever die in alles is tekortgeschoten, zoals weigeren mee te werken aan re-integratie, zorgplicht geschonden en verzoeken tot mediatie genegeerd. De consument heeft er alles aan gedaan om tot een oplossing te komen en aan haar verplichtingen voldaan. De behandelaar heeft dit genegeerd en is haar eigen koers blijven volgen. Zij heeft de werkgever niet aangesproken op zijn gedrag en zijn verplichtingen. De behandelaar heeft dit geschil behandeld als een gewone ziekmelding en heeft de ernst van de situatie volledig onderschat. De consument meent dat er volop bewijzen aanwezig waren, maar toch bleef de behandelaar steeds vragen om bewijzen. De consument heeft het deskundigenoordeel van het UWV naar de behandelaar gestuurd, maar zij heeft daar geen reactie op gehad.

2.15 De behandelaar gaf aan dat de consument beter een andere baan kon zoeken en dat het niet aannemelijk was dat de werkgever de consument een vergoeding zou gaan betalen. De behandelaar weigerde de werkgever te dagvaarden, terwijl de eerste behandelaar dit wel wilde doen. De behandelaar had deze dagvaarding door moeten zetten. Via een rechtszaak had de consument een gezonde en veilige werkplek kunnen afdwingen en er zo voor kunnen zorgen dat zij haar functie weer had kunnen uitvoeren. Volgens de behandelaar was de dagvaarding alleen een dreigement richting de werkgever en had de consument geen zaak.

- 2.16 De consument had geen vertrouwen in de behandelaar. Haar is niet aangeboden om een andere behandelaar toegewezen te krijgen of om de geschillenregeling toe te passen. De consument heeft ook gevraagd naar de eerste behandelaar, maar kreeg daar geen reactie op. De consument zag geen andere keus en heeft toen gevraagd of ze een eigen advocaat kon inschakelen waarmee ze in gesprek kon gaan met de werkgever. De uitvoerder heeft haar toen € 750,- exclusief btw aangeboden. Dit was een veel te laag bedrag, maar de consument zag geen andere oplossing. Met de behandelaar zou het niet goedkomen en er werden ook geen andere opties of adviezen gegeven. Later begreep de consument dat deze afkoopsom voor het gehele buitengerechtelijke traject was. De consument heeft er uiteindelijk toch voor gekozen om een vaststellingsovereenkomst te sluiten met haar werkgever. De consument wist niet of de uitvoerder haar kosten zou gaan betalen. Bovendien sprak haar eigen ingeschakelde advocaat ook alleen over het meest negatieve scenario en gaf daarbij aan dat de consument zelf de kosten voor haar advocaat moest betalen. De consument had geen vertrouwen meer in het recht waardoor zij van een rechtszaak heeft afgezien. De werkgever heeft uiteindelijk al het achterstallig loon en een ontslagvergoeding van € 50.000,- aan de consument betaald.

Het verweer

- 2.17 De uitvoerder heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe voert hij het volgende aan.
- 2.18 Het is de uitvoerder niet duidelijk op welke punten de consument concreet meent dat hij tekort is geschoten in de dienstverlening. Volgens artikel 8 van de voorwaarden heeft de consument recht op deskundige rechtshulp verzorgd door een medewerker van de uitvoerder. De behandelaar is een ter zake kundige jurist. Niet valt in te zien waarom de uitvoerder over de interne overdracht van het dossier aan de behandelaar verantwoording aan de consument zou moeten afleggen. Onduidelijk is wat voor procedure de consument had willen voeren en of die procedure verstandig en kansrijk was geweest. Ook blijft onduidelijk van welke objectieve maatstaf de behandelaar is afgeweken waardoor de consument zich onvoldoende ondersteund voelde. Uit het dossier blijkt dat de behandelaar in staat was om de consument passende rechtshulp te bieden en dat ook heeft gedaan. Er is immers gebleken dat de door de behandelaar ingezette koers juist was. De behandelaar heeft ook steeds adequaat en tijdig op de e-mailberichten van de consument gereageerd.
- 2.19 De uitvoerder heeft nooit gesteld dat het juridische probleem geen redelijke kans op succes had en ook niet gesteld dat hij een andere aanpak dan de consument voorstond. De behandelaar heeft herhaaldelijk informatie opgevraagd bij de consument.

Dit om te kunnen onderzoeken of er sprake was van een situatie waarin de consument, hoewel slechts situatief arbeidsongeschikt, toch recht had op loon-doorbetaling en of het mogelijk was een veilige werkplek af te dwingen. In artikel 7 lid 2 van de voorwaarden is opgenomen dat een verzekerde verplicht is om zo snel mogelijk alle informatie en documenten aan te leveren. Aan het informatieverzoek heeft de consument voor het overgrote deel niet voldaan.

- 2.20 Met toezending van het deskundigenoordeel heeft de consument gelijktijdig verzocht om uitbesteding van de behandeling van het geschil aan een advocaat. Aan de inhoudelijke behandeling van het deskundigenoordeel is de uitvoerder niet toegekomen omdat vervolgens met de consument een afkoopsom is overeengekomen.
- 2.21 De consument is uitgebreid geïnformeerd over het voorstel van € 750,- exclusief btw en heeft na overleg met haar advocaat hiermee ingestemd. Ook heeft zij voldoende bedenktijd gehad.
- 2.22 Als de advocaat van de consument had gedacht dat een procedure kansrijk en raadzaam was geweest, had hij dit aan de consument moeten voorstellen, ook omdat dan de redelijke en noodzakelijke kosten van de advocaat mogelijk onder de dekking van de verzekering hadden kunnen worden gebracht. De consument was hierover ten tijde van de afkoop geïnformeerd door de uitvoerder. Bovendien is de advocaat op grond van de gedragsregels gehouden om de consument hier alsnog op te wijzen. Het feit dat de consument en de advocaat geen procedure zijn gestart en zich ook niet tot de uitvoerder hebben gewend, is in dit kader veelzeggend.
- 2.23 De consument stelt wel dat zij de geschillenregeling had willen aanwenden, maar een heldere uitleg over het hoe en waarom ontbreekt. Volgens artikel 9 lid 2 onder a van de voorwaarden dient de consument schriftelijk uiteen te zetten waarom zij het niet eens is met de uitvoerder. Ook deed de consument niet eerder actief een beroep op de geschillenregeling dan tijdens de procedure bij Kifid. Er is geen sprake geweest van een situatie waarin van de uitvoerder verwacht mocht worden dat hij de consument actief zou wijzen op de geschillenregeling. Het ligt in de rede dat pas op de geschillenregeling wordt gewezen als de uitvoerder iets anders wil of vindt dan de consument. In deze kwestie wilde de consument 'iets' en de uitvoerder wilde graag onderzoeken of hij daar invulling aan kon geven en vroeg in dat kader om informatie.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de uitvoerder in de nakoming van zijn verplichtingen uit de verzekering is tekortgeschoten en als gevolg daarvan gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden.
- 3.2 De commissie stelt op grond van de overgelegde stukken uit het dossier vast dat de uitvoerder aanvankelijk de consument de optie heeft geboden een procedure te starten om de werkgever te laten veroordelen een veilige werkplek voor de consument te regelen. De behandelaar heeft vervolgens per e-mail een ander plan van aanpak voorgesteld. Deze behandelaar heeft verschillende keren per e-mail de consument bericht dat zij geen aanleiding zag voor het starten van een procedure bij de rechtbank. Ook heeft zij de consument per e-mail laten weten dat ze de kans klein achtte dat de werkgever bereid zou zijn de consument een vergoeding te betalen. De consument heeft de behandelaar keer op keer bericht dat ze het niet eens was met de zienswijze van de behandelaar. Daarnaast was de behandelaar van mening dat zij nog nadere bewijsstukken nodig had, terwijl de consument vond dat er al voldoende bewijs voorhanden was. Anders dan de uitvoerder stelt, heeft de behandelaar in haar e-mails aan de consument wel degelijk een (negatief) standpunt ingenomen over de haalbaarheid van de vordering van de consument. De commissie concludeert alles overziende dan ook dat er een duidelijk verschil van inzicht was tussen de uitvoerder en de consument over de redelijke kans op succes en over de juridische aanpak.
- 3.3 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de consument in deze situatie de geschillenregeling van artikel 9 van de voorwaarden had moeten aanbieden. Maar de uitvoerder heeft verzuimd de consument de geschillenregeling aan te bieden. Daarom is de uitvoerder toerekenbaar tekortschoten in de nakoming van zijn verplichting uit de verzekering. Dit betekent dat de klacht van de consument slaagt.
- 3.4 Vervolgens moet worden beoordeeld of de consument door dit verzuim van de uitvoerder schade heeft geleden. Er moet een vergelijking worden gemaakt tussen de situatie waarin de consument zich nu bevindt en de situatie waarin zij zich zou hebben bevonden zonder de fout van de uitvoerder. De werkelijke situatie waarin de consument zich bevindt laat zich eenvoudig vaststellen: zij heeft, blijkens de door haar overgelegde facturen, € 7.849,79 aan kosten van een externe advocaat gemaakt.
- 3.5 In het geval de uitvoerder de fout niet had gemaakt, zouden partijen de geschillenregeling hebben toegepast en zou een advocaat zijn aangezocht om het geschil tussen partijen te beslechten.

Gezien het resultaat dat de consument met de door haar ingeschakelde externe advocaat heeft behaald – de consument heeft tijdens de hoorzitting aangegeven dat zij met haar werkgever een ontslagvergoeding van € 50.000,- is overeengekomen – is de commissie van oordeel dat er wel degelijk sprake was van een kans op succes en de consument in het kader van de geschillenregeling gelijk zou hebben gekregen van de aangezochte advocaat. In dat geval zou de consument recht hebben op het inschakelen van een advocaat volgens artikel 9 lid 3 en artikel 8 lid 2 van de voorwaarden en de kosten van deze advocaat zouden – met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden – worden vergoed.

- 3.6 De commissie concludeert dat de vordering van de consument moet worden toegewezen. Hierop moet wel in mindering worden gebracht de afkoopsom van € 907,50 inclusief btw die de uitvoerder eerder aan de consument betaalde. Dit betekent dat daadwerkelijk voor vergoeding in aanmerking komt een bedrag van € 6942,29 (€ 7.849,79 – € 907,50).

4. De beslissing

De commissie beslist dat de verzekeraar een bedrag van € 6942,29 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

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.

Bijlage

Rechtsbijstandverzekering voor particulieren Polisvoorwaarden nr. RB 16

Algemeen

(...)

Artikel 7 Verplichtingen bij een verzoek om rechtshulp

(...)

2. U moet meewerken aan de behandeling van uw juridische probleem. U moet de Stichting zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven. Als de Stichting dat aan u vraagt, dan moet u uw schade claimen in een strafzaak. Ook moet u meewerken om de kosten van de Stichting van de tegenpartij terug te krijgen.

(...)

Artikel 8 Afwikkeling van een verzoek om rechtshulp

1. De rechtshulp wordt verleend door een deskundige medewerker van de Stichting. Hij helpt u en onderhandelt namens u met de tegenpartij en de andere mensen die met uw juridische probleem te maken hebben.
2. In vier gevallen kan de Stichting een advocaat of een andere deskundige inschakelen.
 - a. Er wordt een gerechtelijke procedure of administratieve procedure gevoerd.
 - b. De Stichting vindt dat een advocaat of een andere deskundige uw juridische probleem beter kan behandelen.
 - c. U maakt gebruik van de geschillenregeling, zie artikel 9.
 - d. Er is een belangenconflict, zie artikel 10.

(...)

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 van een ander kantoor zijn. Verder gelden de regels van artikel 4 en 8.

(...)