Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0521

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	29 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een arbeidsgeschil met haar werkgever bij de uitvoerder gemeld en daarbij om uitbesteding van de zaak aan haar voorkeursadvocaat verzocht. Een paar dagen later heeft de consument haar advocaat voor de behandeling van de zaak ingeschakeld. Als reactie op de klacht van de consument, heeft de uitvoerder de consument aangeboden de kosten van haar advocaat te vergoeden tot het kostenmaximum van € 6.000,-. De consument stelt dat het kostenmaximum van € 50.000,- van toepassing is. Zij vordert dat de uitvoerder de gemaakte advocaatkosten volledig vergoedt en zijn excuses aanbiedt voor de gebrekkige dienstverlening en de ervaren stress. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder niet gehouden is de gemaakte advocaatkosten te vergoeden voor zover deze het kostenmaximum van € 6.000,- overschrijden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De excuses van de uitvoerder volstaan

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de uitvoerder onvoldoende voortvarend op het rechtshulpverzoek van de consument heeft gereageerd. De consument heeft de uitvoerder namelijk op 22 mei 2025 verzocht om rechtsbijstand voor het arbeidsgeschil. In de brief van de werkgever stond dat de consument uiterlijk op 23 mei 2025 op het voorstel moest reageren. Op het verzoek van de uitvoerder om aanvullende stukken toe te zenden heeft de consument op 27 mei 2025 gereageerd. Op 30 mei 2025 heeft de consument de uitvoerder meegedeeld dat zij een externe advocaat heeft ingeschakeld en om vergoeding van de advocaatkosten verzocht. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument per e-mail van 5 juni 2025 afgewezen en voorgesteld om de zaak verder door de uitvoerder te laten behandelen. Als reactie op de klacht van de consument heeft de uitvoerder bij brief van 18 juni 2025 zijn standpunt herzien en erkend dat de consument te lang op een reactie van hem heeft moeten wachten. De uitvoerder heeft hiervoor ook zijn excuses aangeboden. De excuses van de uitvoerder volstaan naar het oordeel van de commissie omdat hij bereid is de kosten van haar voorkeursadvocaat te vergoeden tot het geldende kostenmaximum.

De consument heeft geen aanspraak op het kostenmaximum van € 50.000,-

3.2 De vraag die partijen verdeeld houdt, is of de uitvoerder de door de consument gemaakte advocaatkosten van in totaal € 17.554,08 moet vergoeden. De consument stelt dat een kostenmaximum van € 50.000,- van toepassing is, terwijl de uitvoerder van mening is dat een kostenmaximum van € 6.000,- geldt.

3.3 De commissie is van oordeel dat artikel 4.1 van de verzekeringsvoorwaarden[1] op dit punt duidelijk is. Als een verzekerde een externe advocaat voor een administratieve of gerechtelijke procedure wil inschakelen terwijl dit niet verplicht is, geldt niet het kosten-maximum van € 50.000,- maar een maximumbedrag van € 6.000,-. Voor het door de consument gemelde arbeidsgeschil is bijstand door een advocaat in een administratieve of gerechtelijke procedure niet verplicht. Dat de vrijheid om op kosten van de uitvoerder zelf een advocaat te kiezen beperkt is tot de rechtsbijstand in een gerechtelijke en administratieve procedure en vaststaat dat het arbeidsgeschil van de consument niet tot een procedure heeft geleid, laat de commissie in het midden. Het gaat er immers om dat de uitvoerder de consument tegemoet wilde komen door haar verzoek om uitbesteding van de zaak aan haar voorkeursadvocaat in te willigen. De uitvoerder hanteert hiervoor terecht een kostenmaximum van € 6.000,-.

[1] Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Geen sprake van een toezegging

3.4 De consument stelt dat de uitvoerder heeft erkend dat hij fouten heeft gemaakt en dat hij telefonisch heeft toegezegd dat hij alle kosten van de externe advocaat zou vergoeden. De uitvoerder betwist dat sprake is van een dergelijke toezegging. De consument heeft geen stukken overgelegd waaruit de gestelde toezegging blijkt. De jurist die de toezegging zou hebben gedaan, heeft de consument bij brief van 18 juni 2025 juist meegedeeld dat de uitvoerder voor de vergoeding van de advocaatkosten een kostenmaximum van € 6.000,- hanteert. Dit klachtonderdeel van de consument is daarom ongegrond.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet gehouden is de gemaakte advocaatkosten te vergoeden voor zover deze het kostenmaximum van € 6.000,- overschrijden. Al hetgeen partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal daarom onbesproken blijven. De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ . In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Productvoorwaarden Rechtsbijstandverzekering IKZ RB 3033 2024-02

4. Wat vergoeden wij?

4.1 Welke kosten van rechtsbijstand vergoeden wij?

- DAS betaalt alle kosten van hulp van de eigen rechtshulpverleners. DAS heeft specialisten op elk rechtsgebied. U krijgt dan ook altijd een uitstekende specialist voor uw conflict. Deze specialist blijft van het begin tot het einde betrokken bij uw conflict.

- Daarnaast vergoedt DAS een aantal andere kosten. Welke dat zijn, staat in artikel 4.2. Al deze kosten samen vergoedt DAS tot maximaal € 50.000,-. Dit maximumbedrag geldt per gebeurtenis.
  Let op: in onderstaande situaties gelden andere maximumbedragen.

- Bent u volgens de wet niet verplicht om voor een gerechtelijke of administratieve procedure een advocaat in te schakelen? Maar wilt u toch een deskundige van buiten DAS inschakelen? Op de dag dat u een deskundige van buiten DAS kiest, gaat een ander maximumbedrag gelden, voor alle kosten samen. Dit maximumbedrag is € 6.000,- per gebeurtenis. U betaalt vooraf zelf een deel van de kosten: uw eigen bijdrage van € 250,-. Let op: DAS behandelt uw conflict pas nadat u de eigen bijdrage heeft betaald.

- Het maximumbedrag van € 50.000,- geldt voor gebeurtenissen in Europa en in de niet-Europese landen die grenzen aan de Middellandse Zee. In andere landen vergoedt DAS maximaal € 10.000,-.

- Voor het onderdeel Verkeer geldt geen maximumbedrag als de gebeurtenis in Nederland plaatsvindt.

- DAS vergoedt nooit meer dan het bedrag waar uw conflict om gaat.