Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0993

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

Datum uitspraak	5 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, 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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

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 en 2) het verweerschrift van de uitvoerder.

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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument klaagt over de kwaliteit van de door de uitvoerder verleende rechtsbijstand in het gemelde arbeidsgeschil. Hij stelt onder meer dat de uitvoerder hem bewust onjuist heeft geïnformeerd en hem onder druk heeft gezet om het eerstejaarsevaluatieverslag en het re-integratieplan te ondertekenen terwijl ondertekening van deze stukken niet verplicht is. Daarnaast heeft de uitvoerder het verzoek van de consument om een advocaat te mogen inschakelen ten onrechte afgewezen. De consument stelt dat het handelen van de uitvoerder tot materiële en immateriële schade heeft geleid. Hij vordert dat de uitvoerder erkent dat hij fouten heeft gemaakt en hem een schadevergoeding van € 25.000,- toekent te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 27 oktober 2025. De uitvoerder betwist de stellingen van de consument. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

Niet is komen vast te staan dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten

3.1 Uit de stukken van het dossier blijkt niet dat de uitvoerder de consument onder druk heeft gezet om de re-integratiedocumenten te ondertekenen. De behandelend jurist van de uitvoerder heeft de consument per e-mail van 30 augustus 2024 geadviseerd om de eerstejaarsevaluatie te ondertekenen met de visie van de consument hierin. Als de consument dit niet zou doen, zou de werkgever het standpunt kunnen innemen dat de consument geen medewerking verleent aan zijn re-integratieverplichtingen, wat tot een loonstop kan leiden. Een andere jurist van de uitvoerder heeft de consument per e-mail van 29 oktober 2024 geadviseerd om mee te werken aan het opstellen van een plan van aanpak en andere re-integratiedocumenten. De consument heeft de uitvoerder op 30 oktober 2024 meegedeeld dat hij voorlopig wilde stoppen met de rechtsbijstand door de uitvoerder. Hij heeft de uitvoerder verzocht het dossier te sluiten en hem geen berichten meer te sturen, omdat hij zich wilde focussen op zijn herstel en behandelingen. Dat de consument zich niet kon vinden in de gegeven adviezen betekent niet dat daaruit kan worden afgeleid dat sprake is van dwang.

3.2 De consument heeft op 30 augustus 2025 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de verleende rechtsbijstand. Het niet ondertekenen van het plan van aanpak en de eerstejaars-evaluatie heeft in tegenstelling tot de verwachting van de juristen van de uitvoerder niet tot een loonstop door de werkgever geleid. Hieruit kan echter niet worden afgeleid dat de uitvoerder de consument bewust onjuist en misleidend juridisch advies heeft gegeven. De consument heeft in zijn e-mail van 30 oktober 2024 aan de uitvoerder ook geschreven dat de werkgever het ‘volste recht’ had om een loonstop op te leggen.

3.3 Verder is de commissie van oordeel dat de consument zijn stellingen dat de interne klacht-behandeling bij de uitvoerder op onzorgvuldige wijze plaatsvindt en dat de uitvoerder structureel tekortschiet onvoldoende heeft onderbouwd. Ook de door de consument gestelde schade van € 25.000,- is niet nader onderbouwd. Onder deze omstandigheden ziet de commissie geen grondslag de vordering van de consument tot vergoeding van de gestelde (im)materiële schade toe te wijzen.

De consument kan geen beroep doen op zijn recht van vrije advocaatkeuze

3.4 De uitvoerder heeft het verzoek van de consument om de behandeling van de zaak aan zijn voorkeursadvocaat over te dragen mogen afwijzen omdat er op dat moment geen sprake was van een gerechtelijke of administratieve procedure.

Alleen bij een dergelijke procedure heeft de consument recht van vrije advocaatkeuze. Dit staat in hoofdstuk 7 van de voorwaarden en is gebaseerd op Nederlandse en Europese wet- en regelgeving[1] en de jurisprudentie.[2]

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder niet gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. Al hetgeen partijen nog hebben gesteld kan niet tot een ander oordeel leiden en zal verder onbesproken blijven.

4. De beslissing.

De commissie wijst de vorderingen af.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[1] Artikel 4:67 lid 1 Wet op het financieel toezicht, te vinden op www.wetten.overheid.nl en artikel 201 van de Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II) te vinden op www.eur-lex.europa.eu.

[2] HvJ EU, 10 september 2009, ECLI:EU:C:2009:538 (Eschig) en HvJ EU 14 mei 2020 ECLI:EU:C:2020:372, (Vlaamse Balies) te vinden op www.eur-lex.europa.eu. Zie ook GC Kifid nr. 2024-0266 te vinden op www.kifid.nl.