Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0277

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	4 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., h.o.d.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft een beroep op de rechtsbijstand-verzekering gedaan voor een geschil met haar werkgever over een loonvordering. De uitvoerder heeft de consument een schadeloosstelling aangeboden. De consument vindt het afkoopvoorstel niet toereikend. Naar het oordeel van de commissie hoeft de uitvoerder de consument niet voor een hoger bedrag schadeloos te stellen. De commissie ziet geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen.

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 en 3) het verweerschrift van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 februari 2025. De partner van de consument nam deel aan de hoorzitting. De consument heeft zelf niet deelgenomen aan de hoorzitting. Namens de uitvoerder namen deel mr. [naam 1], advocaat, en mr. [naam 2], klachtbehandelaar.

1.3 Partijen 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 de uitvoerder verzocht om rechtshulp bij een geschil met haar werkgever over een loonvordering.

In haar melding staat voor zover relevant:

"(...)
Soort contract: jaarcontracdt
Einddatum tijdelijk contract: 31-8-2023
(...)
Wat is het probleem?: Volgens de nieuwe CAO, en de aanloop vaststellingsovereenkomst zou er per 1-6-2023 een nieuwe weging in de schaal salaris plaatsvinden op grond van ervaring en competentie 'die een nieuwe of bestaande medewerker brengt'. Ik heb 25 jaar ervaring in mijn huidige functie, in diverse vestigingen van [naam werkgever] door heel Europa en daarbuiten. Tussen 2020 en 2022 heb ik als ZZPer opdrachten voor [naam werkgever] gedaan. In september 2022 ben ik weer in loondienst gegaan. [naam werkgever] stelt nu dat de voorwaarden om op ervaring ingeschaald te worden, beperkt zijn tot mensen die minder dan 6 maanden geleden in loondienst van [naam werkgever] zijn geweesdt. Dit is zeer onredelijk. Ze plukken wel de vruchten van mijn ervaring, maar betalen er niet voor.

Daarnaast: ik ben sinds februari in ziektewet. Vorige week gaf [naam werkgever] aan mijn contract niet te verlengen. Ik vind dat [naam werkgever] veel te weinig heeft gedaan om mijn ziekte op te vangen, en ze hebben instructies van ARBO arts niet of nauwelijks opgevolgd.
(...)
Wat wilt u bereiken?: 1. Ik wil dat voor het restant van het contract mijn salaris per de voorwaarden en CAO vastsellingsovereenkomst, opgehoogd wordt naar mijn ervaring en competenties.

2. Ik wil een schadevergoeding voor het niet naleven arbo arts voorschriften, welke voor een verstoorde relatie en vertraagde reintegratie hebben gezorgd. En ook vind ik de reden ontslag niet juist.
(...)"

2.2 Tussen de consument en de uitvoerder is een meningsverschil ontstaan over de haalbaarheid van de zaak. Partijen hebben daarom de geschillenregeling uit de voorwaarden toegepast en het geschil voorgelegd aan een bindend adviseur.

2.3 De bindend adviseur heeft in haar (bindend) advies van 27 april 2024 geconcludeerd dat er geen recht is op een vordering tot schadevergoeding voor het niet of niet genoeg nakomen door de werkgever van de aanbevelingen van de Arbo-arts en gerelateerde verzoeken. Wel volgt de bindend adviseur het standpunt van de consument dat het niet redelijk is dat de werkgever de 25 jaren aan ervaring van de consument niet meeneemt voor het bepalen van haar salarispositie conform de nieuwe beloningsstructuur per 1 juni 2023.

2.4 Hierna heeft de uitvoerder de zaak verder in behandeling genomen.

2.5 Bij brief van 11 juli 2024 heeft de uitvoerder de consument verzocht om informatie te verstrekken over haar loonvordering over de periode 1 juni 2023 tot en met 31 augustus 2023. De uitvoerder noemt in de brief: de precieze hoogte van de loonvordering, het aantal uren, de loonstroken over deze periode en andere stukken die het standpunt van de consument ondersteunen.

2.6 In haar brief van 15 juli 2024 heeft de behandelaar de consument bericht dat zij geen concrete informatie heeft ontvangen waardoor zij niet verder kan met de zaak. De behandelaar miste de juridische onderbouwing in de berichten van de consument. Op basis van de informatie in de zaak is er volgens de behandelaar geen redelijke kans op succes. De behandelaar heeft de consument op haar informatieplicht gewezen en is overgegaan tot sluiting van het dossier.

2.7 Op 18 juli 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de uitvoerder.

2.8 Een medewerker van het klachtenteam van de uitvoerder heeft de consument per e-mail van 16 augustus 2024 laten weten dat hij de klacht van de consument terecht vindt. De behandelaar heeft informatie bij de consument opgevraagd terwijl het niet nodig was. De medewerker vraagt nog enkele gegevens bij de consument op om de hoogte van de loon-vordering vast stellen.

2.9 Hierna heeft de consument loonspecificaties van juni, juli en augustus 2023 aan de uitvoerder verstrekt.

2.10 In de brief van de uitvoerder aan de consument van 26 augustus 2024 staat voor zover relevant:

"(...)
Ik berekende een verschil van in totaal € 1.349,39 netto
Naar mijn mening zou u in een procedure bij de kantonrechter een redelijke kans maken met uw vordering op [naam werkgever].
(...)
Stichting Achmea Rechtsbijstand koopt uw financiële belang in deze zaak af
Omdat een procedure over uw loonvordering veel tijd en daarmee geld kost maakt Stichting Achmea Rechtsbijstand in dit geval gebruik van haar recht om uw financiële belang zelf te betalen in plaats van verdere rechtshulp voor deze zaak te verlenen. Stichting Achmea Rechtsbijstand betaalt u dus € 1. 349,39. Voor deze zaak kunt u dan geen gebruik meer maken van uw rechtsbijstandverzekering. Ik benadruk dat dit alleen geldt voor deze zaak over deze loonvordering.

Geeft u uw bankrekeningnummer (IBAN) aan mij door
(...)"

2.11 Op 27 augustus 2024 heeft de consument de uitvoerder het volgende bericht:

"(...)
Voor zover dat bedrag van 1350 blijft staan, denk ik dat een renteberekening sinds de melding wel zo fair zou zijn.
(...)
Mij lijkt een afkoop inzake van € 1600 een stuk redelijker.
(...)"

2.12 In de e-mail van de uitvoerder van 5 september 2024 aan de consument staat voor zover relevant:

"(...)
Eerder liet ik u weten dat ik uw klacht terecht vind. Daar mag u niet uit afleiden dat Stichting Achmea Rechtsbijstand toegeeft dat de jurist die uw zaak behandelt, een fout heeft gemaakt. De kijk van mevrouw mr. [naam behandelaar] op uw zaak is namelijk best verdedigbaar, maar juridisch ingewikkelder. Met 'mijn' kijk op de zaak sla ik een aantal discussiepunten over om gemakkelijker tot een berekening te komen van het bedrag waar het in uw zaak om gaat.
Het bedrag dat Stichting Achmea Rechtsbijstand u heeft aangeboden houdt verder geen rekening met de (reële) kans dat u in een eventuele procedure geen gelijk zou krijgen.
(...)
Om in uw klacht tot een oplossing te komen is Stichting Achmea Rechtsbijstand bereid om mee te gaan in uw verzoek om € 1.600,- te betalen.
(...)
Laat u mij weten of u akkoord gaat met deze betaling?
(...)"

2.13 Op 6 september 2024 heeft de partner van de consument gereageerd op de e-mail:

"(...)
Dank voor uw bericht. Ik beschouw dit als de op 29-08-24 gevraagde 2e beoordeling door Achmea en heb Kifid gevraagd de zaak nu verder in behandeling te nemen.
(...)"

De klacht en de vorderingen

2.14 De consument vindt het afkoopvoorstel van de uitvoerder niet toereikend. Zij vindt dat daarbij ook rekening moet worden gehouden met toekomstige inkomensderving. Het afkoopbedrag dient daarom minimaal € 40.000,- te zijn.

2.15 De consument vordert dat de uitvoerder ofwel overgaat tot het opstarten van een procedure tegen haar werkgever ofwel de rechtshulp afkoopt voor een acceptabel bedrag waarbij rekening wordt gehouden met de omstandigheid dat de werkgever bij elke nieuwe arbeidsovereenkomst de 25 jaar ervaring van de consument bij de werkgever niet zal meewegen. Op het klachtformulier heeft de consument vermeld dat haar schade € 40.000,- bedraagt. Daarnaast vordert de consument wettelijke rente over een bedrag van € 1.300,- vanaf 31 augustus 2023.

Het verweer

2.16 De uitvoerder voert verweer 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 beoordelen of de uitvoerder op juiste wijze uitvoering heeft gegeven aan de afkoopregeling die is opgenomen in artikel 17 van de voorwaarden (algemeen deel) en of de uitvoerder de consument ten aanzien van de loonvordering nog verdere rechtshulp moet verlenen.

3.2 De commissie overweegt als volgt. Artikel 17 van de voorwaarden voorziet in een bevoegdheid voor de uitvoerder. Uit artikel 17 van de voorwaarden volgt dat de uitvoerder de mogelijkheid heeft om een verzekerde schadeloos te stellen als de kosten van rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade. Artikel 17 verplicht de uitvoerder dus niet de financiële schade van de verzekerde te vergoeden. De commissie wijst op het woordje 'kan' in artikel 17. De consument heeft dus niet op grond van artikel 17 recht op enige vervangende vergoeding.

3.3 Daarnaast is niet gebleken dat de uitvoerder ten aanzien van de schadeloosstelling in strijd heeft gehandeld met wat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam rechtsbijstandverlener mag worden verwacht. De uitvoerder heeft aan de hand van de door de consument verstrekte informatie berekend dat de schade van de consument € 1.349,39 netto bedraagt. De uitvoerder heeft de consument met dit bedrag schadeloos willen stellen. Uiteindelijk heeft de uitvoerder aangeboden om de loonvordering af te kopen tegen een bedrag van € 1.600,-. De consument is hier echter niet mee akkoord gegaan. De consument heeft verder niet aannemelijk gemaakt dat haar financiële schade hoger is dan voornoemd bedrag.

3.4 Naar het oordeel van de commissie hoeft de uitvoerder de consument dan ook niet voor een hoger bedrag schadeloos te stellen.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 17 van de voorwaarden van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.6 Op grond van het voorgaande ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Algemeen (LEX-RV-01-211)

17. Wanneer kan Achmea Rechtsbijstand de verzekerde schadeloos stellen?
Als de kosten van de rechtsbijstand hoger zijn dan de financiële schade.

- Achmea Rechtsbijstand vergoedt dan de financiële schade van de verzekerde.

- Hierdoor hoeft Achmea Rechtsbijstand geen rechtsbijstand meer te verlenen.

- Achmea Rechtsbijstand vergoedt de financiële schade alleen zolang er een redelijke kans op succes is.
- De verzekerde draagt zijn vordering over aan Achmea Rechtsbijstand.

(...)