Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0296

(mr. dr. K. Engel, voorzitter en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	11 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Zwolle, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft bij zijn werkgever pensioen opgebouwd. De uitvoering van de pensioenregeling is bij ASR ondergebracht. Tussen de consument en ASR is een verschil van mening ontstaan over, kort gezegd, de omvang van het beschikbare pensioenkapitaal. De consument moest op 1 juni 2023 bepaalde keuzes doorgeven aan ASR. De uitvoerder heeft de zaak tegen ASR begin mei 2023 in behandeling genomen, nadat de consument deze op 17 april 2023 had aangemeld. De consument is van mening dat de uitvoerder zijn zaak onvoldoende voortvarend heeft opgepakt en dat hij daardoor de ingangsdatum van zijn pensioen heeft moeten verplaatsen van 1 juli 2023 naar 1 november 2023. De consument verzoekt de commissie om een billijke vergoeding vast te stellen voor zijn schade, bestaande uit onder meer de gemiste pensioenuitkeringen van vier maanden. De commissie oordeelt dat de uitvoerder meer had kunnen en moeten doen om de voor de consument belangrijke deadline van 1 juni 2023 te halen, maar dat de consument niet heeft aangetoond dat hij schade heeft geleden door het verplaatsen van de pensioendatum. De klacht van de consument is deels gegrond, maar de uitvoerder hoeft de gestelde schade niet te vergoeden. De vordering van de consument wordt 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; 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.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft uit zijn dienstverband bij zijn werkgever een pensioenregeling, die bij ASR is ondergebracht. Het pensioen van de consument zou per 1 juli 2023 tot uitkering komen. De consument moest vóór 1 juni 2023 bepaalde keuzes doorgeven aan ASR.

2.2 Tussen de consument en ASR is een geschil ontstaan over het verschil tussen het door ASR opgegeven pensioenkapitaal en de beleggingswaarden die zijn genoemd in een eerder afgegeven pensioenoverzicht. De consument was, toen hij de zaak bij de uitvoerder aanmeldde, al langer aan het corresponderen met ASR. De consument heeft de uitvoerder hiervoor op 17 april 2023 om rechtsbijstand verzocht. De uitvoerder heeft de gemelde kwestie in behandeling genomen.

2.3 De jurist van de uitvoerder heeft de consument per e-mail van 1 mei 2023 bevestigd dat hij de zaak van de consument in behandeling had genomen en dat hij de volgende dag contact zou opnemen voor overleg. De consument heeft de jurist de volgende ochtend per e-mail gevraagd of het overleg op die middag dan wel de volgende ochtend kon plaatsvinden. Tijdens een telefoongesprek op 3 mei 2023 hebben de jurist en de consument afgesproken dat zij de pensioenkwestie op 8 mei 2023 fysiek op het kantoor van de uitvoerder zouden bespreken. De jurist heeft deze afspraak dezelfde dag per e-mail bevestigd.

2.4 De jurist heeft de consument in de ochtend van 8 mei 2023 gebeld met de mededeling dat de afspraak helaas niet kon doorgaan wegens privéomstandigheden. Op de volgende dag heeft de consument de jurist per e-mail meegedeeld dat hij naar de Verenigde Staten zou reizen en op 23 mei 2023 zou terugkeren naar Nederland. In de e-mail heeft de consument voorts aangegeven dat hij telefonisch bereikbaar is voor overleg en dat voor hem de datum van 1 juni belangrijk is:: *"Nevertheless, it may be possible for us to speak on the phone if we can plan this in advance (and it is scheduled for around 16:00 or 16:30 Holland time)"* en *"The most important thing for me right now [naam van de jurist] is your advice in what I should do before the ASR deadline of 1 June 2023".*

2.5 Nadat de consument de jurist op 24 mei 2023 had laten weten dat hij weer terug was, heeft de jurist op dezelfde dag zijn excuses aangeboden omdat hij door privéomstandigheden nog niet had gereageerd. Hij heeft de consument toegezegd dat hij later die week bij hem op de zaak zou terugkomen.

2.6 De jurist heeft de consument op 26 mei 2023 een conceptbrief gericht aan ASR ter goedkeuring voorgelegd. In die brief heeft de jurist vragen gesteld over het geconstateerde verschil tussen de bedragen. Daarbij heeft de jurist ASR verzocht om spoed te hanteren: "*Gezien de naderende pensioenleeftijd van cliënt per 1 juli 2023 verzoek ik u mijn vragen met grote spoed te beantwoorden c.q. tot correctie van het pensioen van mijn cliënt over te gaan*."

De consument heeft de jurist de volgende dag per e-mail bedankt voor zijn conceptbrief en om een telefonisch overleg verzocht om een aantal aanvullende vragen over de mogelijke scenario's na verzending van de brief aan ASR te bespreken.

2.7 De jurist en de consument hebben elkaar op 30 mei 2023 telefonisch gesproken. De jurist heeft de consument op dezelfde dag het gesprek per e-mail bevestigd:

> *"Hierbij bevestig ik ons telefoongesprek van vandaag.*
>
> *Wij hebben afgesproken dat u ASR vraagt om uw pensioen uit te stellen.*
>
> *U gaat uw pensioenkapitaal gebruiken om te shoppen en te onderzoeken welke andere pensioenuitvoerder u het meest gunstige pensioen kan aanbieden.*
>
> *Ik zal de conceptbrief nog niet naar ASR sturen.*
>
> *Op woensdag 14 juni 2023 om 14.00 zullen wij uw zaak op ons kantoor te Leusden bespreken."*

2.8 Naar aanleiding van het persoonlijk gesprek op 14 juni 2023, heeft de uitvoerder het pensioenadviesbureau [naam], verder te noemen de deskundige, ingeschakeld om de vragen van de consument te beantwoorden. De deskundige heeft in augustus 2023 aan ASR meerdere vragen gesteld en informatie opgevraagd. In een rapport van 14 september 2023 heeft de deskundige geconcludeerd dat er geen geleden schade is die op een partij kan worden verhaald.

2.9 De jurist heeft de consument op 18 oktober 2023 bericht dat hij op basis van het rapport van de deskundige geen aanleiding meer zag om nog verdere actie richting ASR te ondernemen.

2.10 De consument heeft vervolgens geklaagd over de handelwijze van de jurist en om een *second opinion* door een externe advocaat verzocht. De jurist heeft dit verzoek op 30 oktober 2023 afgewezen en de consument gevraagd op welke punten hij het niet eens is met het rapport van de deskundige. Vervolgens heeft de jurist op 3 november 2023 herhaald dat de consument geen recht heeft op een *second opinion* en hem daarbij de mogelijkheid van de geschillenregeling aangeboden.

2.11 De consument heeft de jurist per e-mail van 9 november 2023 erop gewezen dat hij op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op rechtsbijstandverlening door een advocaat dan wel een juridisch specialist, dat de door de uitvoerder ingeschakelde deskundige niet als zodanig is aan te merken en dat de jurist gedurende de maanden mei t/m augustus 2023 ook niet heeft gesteld dat de consument geen haalbare zaak had.

De jurist heeft hierop per e-mail van 14 november 2023 gereageerd:

> *"Tijdens de behandeling van uw zaak is gebleken dat er veel onduidelijkheden zaten in uw zaak tegen ASR.*
>
> *Om die reden heb ik – na uw toestemming – de heer [naam van de deskundige] gevraagd om een advies uit te brengen, waarbij met name is gekeken naar de cijfermatige kant van uw zaak. Aangezien ik geen actuaris of pensioenrekenaar ben, had ik dat advies van de heer [naam van de deskundige] nodig om uw zaak te kunnen beoordelen.*
>
> *De heer [naam van de deskundige] heeft uitvoerig met u gesproken en op 14 september 2023 zijn advies uitgebracht. Zijn conclusie is dat er geen door u geleden schade is die te verhalen is op een partij. Ik heb dat advies nauwkeurig bestudeerd en juridisch getoetst en ben het volledig eens met de conclusies van de heer [naam van de deskundige].*
>
> *Dit betekent dat ik verder geen actie zal ondernemen.*
>
> *Als u het daar niet mee eens bent, kunt u gebruik maken van de Geschillenregeling. Zie mijn e-mail aan u van 3 november 2023 (...)."*

2.12 De consument heeft geen gebruikgemaakt van de geschillenregeling.

De klacht en vordering

2.13 De consument klaagt erover dat de jurist hem niet goed heeft bijgestaan in de gemelde pensioenkwestie, waardoor hij de ingangsdatum van zijn pensioen moest uitstellen. De consument verzoekt de commissie een billijke vergoeding vast te stellen voor de door de consument geleden schade. Naast psychische schade, stelt de consument ook schade te hebben geleden in de vorm van de gemiste pensioenuitkeringen van vier maanden (juli tot november 2023) opgegeven, zijnde een bedrag van € 3.256,-.

2.14 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering het volgende aan.

2.15 De jurist heeft gedurende de maanden mei t/m juli 2023 de schijn gewekt dat hij aan de zaak werkte, maar hij heeft deze volledig verwaarloosd. De consument heeft de jurist al in zijn e-mail van 7 mei 2023 meegedeeld dat hij een gesprek over de zaak belangrijk vond, omdat hij ASR vóór 1 juni 2023 moest informeren over zijn pensioen. De jurist heeft echter op 8 mei 2023 de op die dag geplande afspraak geannuleerd en vervolgens verzuimd om op de meerdere e-mails van de consument van 9 t/m 24 mei 2023 te reageren. Pas op 26 mei 2023 heeft de consument een inhoudelijke reactie van de jurist ontvangen. Echter, in plaats van het geven van het verzochte advies, heeft de jurist een conceptbrief aan ASR opgesteld. Gelet op het feit dat het daarna weekend (27 en 27 mei 2023) en tweede pinksterdag (29 mei 2023) was, had de consument nog maar één dag (30 mei 2023) om ASR te informeren over zijn beslissing met betrekking tot het laten ingaan van zijn pensioen.

De consument had in die situatie geen andere keuze dan ASR te vragen de ingangsdatum van het pensioen uit te stellen.

2.16 Ook in de maanden juni en juli 2023 is de jurist onvoldoende voortvarend geweest in de behandeling van zijn zaak. De consument heeft op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op rechtsbijstand door een advocaat of een juridisch specialist. De jurist heeft hem echter dit recht ontnomen door een partij in te schakelen die geen van beide is. De consument heeft door de gang van zaken 'veel geestelijke pijn' geleden.

Het verweer

2.17 De uitvoerder voert aan dat hij de pensioenkwestie correct en met inachtneming van de verzekeringsvoorwaarden heeft behandeld. De uitvoerder heeft een deskundige ingeschakeld om te bezien of bij de uitvoering van het pensioen door ASR fouten zijn gemaakt. Volgens de deskundige had het starten van een procedure tegen ASR geen redelijke kans op succes. Voor zover de consument van mening was dat een procedure wel een redelijke kans van slagen had, kon hij gebruik maken van de geschillenregeling. De consument heeft hiervan geen gebruik gemaakt.

2.18 Dat de jurist door persoonlijke omstandigheden gedurende de maand mei 2023 niet elke e-mail onmiddellijk heeft beantwoord, heeft er niet toe geleid dat de rechten van de consument verloren zijn gegaan of dat hij daardoor financieel is benadeeld. De consument was overigens zelf een groot deel van de maand mei 2023 afwezig. De consument heeft zelf op 30 mei 2023 aangegeven dat hij de door de jurist op 26 mei 2023 opgestelde brief niet wilde versturen om te gaan shoppen en te praten met zijn werkgever. Verder konden de vragen van de consument over het pensioen ook na de ingang van het pensioen worden gesteld aan ASR, zodat er geen noodzaak was om het pensioen uit te stellen

3. De beoordeling

Kernvraag

3.1 De vraag is of de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verlening van de rechtsbijstand in de gemelde pensioenkwestie. Daarbij gaat het in het bijzonder om de vraag of de consument door de handelwijze van de uitvoerder de ingangsdatum van zijn pensioen heeft moeten verzetten, waardoor hij pas vier maanden later pensioen ontving. Voor zover dit het geval is, zal de commissie vervolgens moeten beoordelen of de uitvoerder gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden.

Beoordelingskader, bewijsverdeling

3.2 Bij de beoordeling van een klacht over de wijze van uitvoering van rechtsbijstand moet de commissie vaststellen of de betreffende uitvoerder heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mocht worden verwacht.

Het is aan de verzekerde (hier: de consument) om te stellen en zo nodig te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat hij door die tekortkoming schade heeft geleden.

Beoordeling

3.3 De jurist heeft de zaak op 1 mei 2023 in behandeling genomen. Op 3 mei 2023 heeft hij telefonisch contact met de consument opgenomen. De geplande afspraak op 8 mei 2023 kon vervolgens helaas niet plaatsvinden wegens privéomstandigheden aan de kant van de jurist. Vervolgens was de consument van 10 tot en met 23 mei 2023 in het buitenland. Nader overleg over de zaak heeft na zijn terugkeer op 26 mei 2023 plaatsgevonden. De jurist heeft de consument op 26 mei 2023 een conceptbrief voor ASR ter goedkeuring toegezonden. Deze brief is uiteindelijk niet verzonden aan ASR.

3.4 De consument stelt dat de jurist de conceptbrief te laat heeft opgesteld. Omdat de consument vóór 1 juni 2023 op het voorstel van ASR moest reageren, kon ASR niet meer tijdig op de conceptbrief reageren. De consument stelt dat hij hierdoor het ingaan van zijn pensioen heeft moeten uitstellen. De uitvoerder heeft deze stelling van de consument betwist.

3.5 De commissie is het met de consument eens dat de jurist de conceptbrief aan ASR eerder had kunnen en misschien ook had moeten (laten) opstellen. De consument heeft de jurist meermaals erop gewezen dat de datum van 1 juni 2023 voor hem belangrijk was, omdat hij uiterlijk op die datum zijn keuze aan ASR kenbaar moest maken. De jurist was hiervan dus op de hoogte. Verder heeft de consument de jurist ook meegedeeld dat hij gedurende zijn vakantie telefonisch bereikbaar was. De jurist heeft de consument echter een e-mail gestuurd nadat de consument terug was in Nederland en pas op 26 mei 2023 de concept-brief toegezonden. Gelet op de reeds genoemde deadline van 1 juni 2023, is de commissie van oordeel dat de brief te laat is opgesteld. Er speelden op dat moment privé-omstandigheden bij de jurist, en de commissie heeft daarvoor alle begrip, gelet ook op de ernst daarvan, maar hij had de behandeling van de zaak of het opstellen van de brief op zich aan een collega kunnen overdragen. Vast staat dat de consument vervolgens heeft besloten om de ingang van zijn pensioen met vier maanden uit te stellen.

3.6 Het voorgaande brengt mee dat de uitvoerder onvoldoende voortvarend heeft gehandeld en daarmee in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand is tekortgeschoten.

Niet gebleken van schade die voor vergoeding in aanmerking komt

3.7 De vraag die vervolgens moet worden beantwoord, is of en, zo ja, tot welke schade het tekortschieten van de uitvoerder heeft geleid. De consument stelt dat hij hierdoor genoodzaakt was om de ingang van zijn pensioen met vier maanden uit te stellen. De uitvoerder heeft dit standpunt betwist.

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat hij door het tekortschieten in de verleende rechtsbijstand niet anders kon dan de ingang van zijn pensioen uit te stellen én dat hij als gevolg daarvan schade heeft geleden. De commissie volgt het standpunt van de uitvoerder dat het verkrijgen van antwoorden van ASR op de vragen van de consument over zijn pensioen en het onderzoek dat in dat kader is uitgevoerd, ook kon plaatsvinden ná de ingang van het pensioen, dus na 1 juli. De consument had niet om die reden zijn pensioen hoeven uit te stellen. Verder overweegt de commissie dat uit de e-mail van de jurist van 30 mei 2023 kan worden afgeleid dat de consument besloten had om nog even met zijn pensioenkapitaal te 'shoppen', om te bezien of hij bij een andere financiële dienstverlener een gunstigere pensioenuitkering kon krijgen. Dit was alleen mogelijk voor zover het pensioen nog niet was gestart.

3.9 De consument heeft de commissie er niet van kunnen overtuigen dat hij daadwerkelijk schade heeft geleden. Het enkele feit dat het pensioen van de consument vier maanden later is gestart, betekent niet dat de consument daardoor financieel is benadeeld. Verschillende factoren, zoals de hoogte van het pensioenkapitaal, de waarde van de beleggingen en het aankooptarief, kunnen daarbij een rol spelen, zodat de 'gemiste' pensioeninkomsten van vier maanden niet zonder meer als schade kunnen worden gezien.

3.10 De commissie begrijpt overigens de ontevredenheid van de consument, maar daar hoeft de uitvoerder geen vergoeding voor tegenover te stellen. Psychische schade komt naar Nederlands recht slechts in bepaalde gevallen voor vergoeding in aanmerking.

De inschakeling van de deskundige

3.11 De klacht van de consument dat hij niet door een advocaat of een juridisch specialist is geholpen, terwijl hij daar op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht op heeft, kan evenmin slagen. De zaak is immers door de jurist behandeld, die – zo blijkt uit de handtekening bij zijn e-mailberichten – gespecialiseerd is in arbeidsrecht, pensioen en sociale zekerheid. Dat de jurist de deskundige heeft ingeschakeld om naar de 'cijfermatige kant' te kijken, betekent niet dat de jurist daarmee de behandeling van de hele zaak aan de deskundige heeft overgedragen. De jurist heeft de consument meegedeeld dat hij geen actuaris of pensioenrekenaar is, zodat hij het advies van de deskundige nodig had om de zaak te kunnen beoordelen. Dit betekent dat de consument, conform de verzekeringsvoorwaarden, rechtsbijstand heeft gekregen van een juridisch specialist.

3.12 Voor zover de consument erover klaagt dat de jurist zijn standpunt over de haalbaarheid van de zaak heeft ingenomen op basis van het advies van de deskundige – niet zijnde een advocaat of een juridisch specialist – , overweegt de commissie dat de consument in geval van een verschil van mening met de jurist over de aanpak of de haalbaarheid van de zaak een beroep kan doen op de geschillenregeling. De uitvoerder heeft de consument, in overeenstemming met de verzekeringsvoorwaarden, de geschillenregeling aangeboden.

Conclusie

3.13 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie de klacht van de consument over de uitvoerder gegrond is, maar dat dit niet tot een toewijzing van de vordering leidt. De vordering van de consument wordt dan ook afgewezen.

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-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