Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0983

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	8 november 2024
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	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument stelt dat de uitvoerder in de uitvoering van de rechtsbijstand jegens hem toerekenbaar tekort is geschoten, als gevolg waarvan hij schade lijdt. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De commissie wijst de vorderingen af.

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 en de klachtbrief van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 4) het verweerschrift van de uitvoerder; 5) 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 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan de uitvoerder.

2.2 De consument heeft op 6 november 2023 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met zijn (voormalige) werkgever.

2.3 De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen en de behandeling van de zaak overgedragen aan een jurist (hierna: jurist 1). De consument heeft jurist 1 op 30 november 2023 laten weten dat zijn (voormalige) werkgever een vaststellingsovereenkomst wil opstellen met het oog op de beëindiging van het dienstverband van de consument.

2.4 Op 5 december 2023 is de behandeling van de zaak overgedragen aan een andere jurist (hierna: jurist 2).

2.5 De consument heeft in een document van 15 december 2023 zijn visie op het voorstel van zijn (voormalige) werkgever uiteengezet. Daarin staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Risico WW-misloop en Voorstel:*
> *Risico: Er is een risico op het mislopen van WW, aangezien er slechts 2 maanden bruto salaris wordt aangeboden. Hierbij is de belastingheffing 49,5% in plaats van 36,9%.*
> *Voorstel: Om dit risico te mitigeren, stel ik voor om een vergoeding gelijk aan 4 maanden bruto salaris te ontvangen, wat neerkomt op € 14.320 bruto.*
> *(...)"*

2.6 De consument heeft jurist 2 op 4 januari 2024 verzocht om een second opinion. Hierop heeft jurist 2 de consument bij e-mail van 8 januari 2024 gevraagd om aan te geven met welk standpunt hij het niet eens is.

2.7 De consument heeft op 4 januari 2024 ook een klacht bij de uitvoerder ingediend over jurist 2. Een klachtbehandelaar van de uitvoerder (hierna: klachtbehandelaar) heeft de klacht in behandeling genomen. In de e-mail van de klachtbehandelaar aan de consument van 9 januari 2024 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> ***Op dit moment is een second opinion niet mogelijk***
> *De reden hiervoor is dat uw ontslag is ingetrokken. U hebt namelijk gebruik gemaakt van de bedenktermijn. Dit betekent dat u nog 'gewoon' in dienst bent. Zodra er uitzicht is op herstel, gaat de ontslagzaak weer lopen. In dat geval gaat uw jurist een first opinion geven over het vervolg van de ontslagzaak. Als u het daarmee niet eens bent, dan kunt u natuurlijk een second opinion krijgen.*
>
> ***Op dit moment hebt u geen recht op een betaalde advocaat naar keuze***
> *Uw zaak wordt door een jurist van Achmea Rechtsbijstand behandeld, in dit geval door mevrouw [achternaam jurist 2].*
> *(...)*
> *In uw zaak speelt er momenteel (nog) geen administratieve of gerechtelijke procedure. U hebt op basis van de polisvoorwaarden momenteel dus geen recht op een door Achmea Rechtsbijstand betaalde jurist.*

Ik kan een andere interne jurist voor u laten zoeken
Als u geen vertrouwen hebt in een goede afloop met hulp van mevrouw [achternaam van jurist 2], dan kan ik haar manager vragen een andere jurist voor u te zoeken.
(...)"

2.8 In de e-mail van de consument van 16 januari 2024 aan de klachtbehandelaar staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Zoals vanmiddag telefonisch besproken, lijkt het erop dat mijn bloedwaardes door de dokter positief wordt beoordeeld. Dit betekent dat we na 23 januari de Vaststellingsovereenkomst (VSO) kunnen hervatten. U heeft mij beloofd dat er vóór de datum een nieuwe jurist wordt aangesteld.*
>
> *Verder gaf u aan dat u mijn klachten ongegrond vindt. Ik blijf van mening dat sommige zaken anders aangepakt hadden kunnen worden.*
> *(...)*
> *Hoe dan ook, we hebben besloten om met een frisse start te beginnen en de VSO tot een goed einde te brengen. Mocht ik het idee krijgen dat een second opinion noodzakelijk is, zal ik daar gebruik van maken. Zoals besproken, zal ik vanaf nu alles notuleren om misverstanden te voorkomen.*
> *(...)"*

2.9 De behandeling van de zaak is op 19 januari 2024 overgedragen aan een andere jurist (hierna: jurist 3).

2.10 Vanwege ziekte van jurist 3 is de behandeling van de zaak op 13 februari 2024 overgedragen aan nog een andere jurist (hierna: jurist 4). Op diezelfde dag heeft de (voormalige) werkgever de consument een nieuw voorstel voor een vaststellingsovereenkomst gedaan.

2.11 In de telefoonnotitie van jurist 4 van het telefoongesprek van 15 februari 2024 staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *met cl voorstel besprokn: van 9.45 tot 10.30. hij blijft maar hetzelfde herhalen en het is moeilijk om zij verwachtingen te manager. hij meent dat hij een case heef ten weet wat de waarde van zijn zaak is. een saignant detail is dat hij onomwonden heeft bevestigd dat hij in staat is om te werken en ook zo een andere baan denkt te hebben. dat is best een openbaring omdat zij hele voorstel en het geld dat hij eist gebaseerd is op de veronderstelling dat hij wellicht weer vanwege zijn chronische ziekte zou kunnen uitvallen.*
> *(...)"*

2.12 Op 15 februari 2024 heeft jurist 4 de (voormalige) werkgever een tegenvoorstel gedaan.

2.13 Op 16 februari 2024 heeft de consument een klacht bij de uitvoerder ingediend over jurist 4. In de door de consument ingediende klacht staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> ***Voorgestelde Oplossing***
> *(...)*
> *Ik verzoek daarom met spoed een second opinion en anders indien een gesprek met de leidinggevende om tot een oplossing te komen.*
> *(...)"*

2.14 De teamleider van jurist 4 (hierna: teamleider) heeft op 19 februari 2024 met de consument gebeld over de klacht. In haar telefoonnotitie staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Klant had een vervelend gesprek met [naam jurist 4]. Vertrouwensbreuk ontstaan, klant voelt zich niet gehoord en juist geadviseerd. Heeft last van mentale klachten en kan dit er niet bij hebben. Er zou eerder ook negatief geadviseerd zijn dus klant heeft een externe advocaat gevraagd om advies. Snapt dat hij die kosten niet vergoed krijgt, maar wil wel dat zijn belangen goed worden behartigd. Arbo arts heeft aangegeven dat partijen snel tot overeenstemming moeten komen (1 maart uiterlijk) dus met klant besproken om de zaak intern over te dragen naar iemand die het snel kan oppakken.*
> *(...)*
> *[voornaam van jurist 4] is zelf met vakantie en ik heb haar nog niet kunnen spreken, maar wat mij betreft is de klacht gegrond als klant zich niet gehoord voelt. Ik spreek haar volgende week hierover.*
> *(...)"*

2.15 De behandeling van de zaak is overgedragen aan nog een andere jurist (hierna: jurist 5). Op 19 februari 2024 heeft jurist 5 de zaak telefonisch besproken met de consument. Hij verzoekt de consument om per e-mail aan hem uit te leggen wat de consument wenst ter afronding van zijn dienstverband. De consument heeft jurist 5 in zijn e-mail van dezelfde dag verzocht om de tekst uit het tegenvoorstel van jurist 4 van 15 februari 2024 te gebruiken voor zijn tegenvoorstel voor de (voormalige) werkgever.

2.16 Bij e-mail van 22 februari 2024 heeft de consument jurist 5 de door hem ondertekende vaststellingsovereenkomst toegestuurd. In de e-mail staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Bijgevoegd vindt u de ondertekende Vaststellingsovereenkomst (VSO) d.d. 22-02-24. Conform onze afspraak zie ik graag op korte termijn een exemplaar van de VSO tegemoet die eveneens is ondertekend door de wederpartij (...) voor mijn administratie.*
> *(...)*
> *Ik wil benadrukken dat, gegeven de duur van het proces van vier maanden en het feit dat ik met vier verschillende juristen te maken heb gehad, mijn herstel en toekomstperspectief onder druk stonden. Uiteindelijk heb ik, geleid door de adviezen en feedback van juristen van Achmea, besloten om akkoord te gaan met de VSO.*

Met betrekking tot de afhandeling van mijn klacht heb ik de volgende stappen gezet: Voor adviesgesprekken, VSO-beoordeling en, zoals besproken, een second opinion met betrekking tot de werkwijze en handelingen van uw organisatie ontvang ik volgende week een factuur van € 952,78 van [naam advocatenkantoor]. Daarnaast verwacht ik een uitvoerig verslag dat een herbeoordeling omvat van hoe de VSO tot stand is gekomen en of er naar alle redelijkheid is gehandeld. Ondanks herhaalde verzoeken van mijn kant voor een second opinion, heb ik zelf het initiatief moeten nemen om mijn standpunten te ondersteunen.

Het is voor mij essentieel dat de VSO en de daaruit voortvloeiende adviezen op een redelijke wijze zijn beoordeeld door uw organisatie. Zoals besproken verwacht ik minimaal dat Stichting Achmea Rechtsbijstand de genoemde factuur zal voldoen, gezien de ontwikkelingen in de afgelopen vier maanden wat betreft werkwijze en adviezen. Indien uit het verslag blijkt dat er van uw zijde tekortkomingen waren, zal ik deze aan de orde stellen bij uw klachtenafdeling en compensatie verzoeken voor de geleden schade.
(...)"

2.17 Bij e-mail van 28 februari 2024 heeft de consument het volgende aan jurist 5 geschreven:

"(...)
Momenteel overweeg ik een aanbod van [naam bedrijf] en zou ik graag willen weten welk percentage van mijn bruto salaris ingehouden wordt aan belastingen, zoals vermeld in paragraaf 4, lid 4.2. Indien het belastingtarief 51% bedraagt in plaats van 36,69%, vraag ik mij af of het accepteren van dit aanbod van [naam bedrijf] financieel gezien verstandig is.
(...)"

2.18 De consument heeft de uitvoerder op 6 maart 2024 aansprakelijk gesteld.

2.19 Bij e-mail van 10 april 2024 heeft de klachtbehandelaar de consument verzocht om een kopie van de adviezen die jurist 4 en jurist 5 hebben gegeven over het belastingtarief. De consument heeft de klachtbehandelaar op dezelfde dag een tijdlijn gemaild.

2.20 In zijn e-mail van 19 april 2024 heeft de klachtbehandelaar de aansprakelijkheid op alle punten afgewezen. Hierna heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.21 De consument vindt dat de uitvoerder in de verleende rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten, als gevolg waarvan hij schade heeft geleden. Hij vordert van de uitvoerder een schadevergoeding van € 10.515,-. Dit bedrag bestaat uit:
- een vergoeding van € 580,- voor de inschakeling van [naam advocatenkantoor];
- een vergoeding van € 2.000,- voor de tijd en middelen die de consument heeft besteed aan zelfstudie en het consulteren van zijn eigen advocatennetwerk gedurende de afwezigheid van jurist 3 en jurist 4;

- een vergoeding van € 3.580,- wegens het niet toepassen van de geschillenregeling door de uitvoerder;
- een vergoeding van €4.355,- wegens nalatigheid van de uitvoerder om de informatie over de belastingtarieven te verduidelijken of te corrigeren.

In de repliek heeft de consument vanwege het ontbreken van adequate ondersteuning van de uitvoerder nog een aanvullende vergoeding van € 2.000,- gevorderd voor de tijd en middelen die hij heeft besteed aan zelfstudie, het opstellen van juridische documenten, het consulteren van zijn eigen netwerk en het ontwikkelen van een strategie om zijn zaak effectief te kunnen behandelen.

Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan.

2.22 De uitvoerder heeft herhaaldelijk geweigerd om de geschillenregeling toe te passen terwijl er duidelijke meningsverschillen waren over de te volgen stappen. Daarnaast heeft de uitvoerder zijn zorgplicht en informatieverplichtingen geschonden door de consument niet adequaat te informeren over de consequenties van het finaliseren van de vaststellings-overeenkomst voordat het proces met een second opinion werd geëvalueerd. Het gebrek aan duidelijke communicatie over de mogelijke juridische en financiële implicaties van deze beslissing heeft mogelijk geleid tot een ongeïnformeerde keuze met verstrekkende gevolgen. Zowel jurist 5 als de teamleider hebben nagelaten om de consument te informeren dat zijn recht op de geschillenregeling zou komen te vervallen zodra hij de vaststellingsovereenkomst zou ondertekenen. Verder wijst de consument erop dat er telefoonnotities en schriftelijke bevestigingen van telefoongesprekken ontbreken.

2.23 De uitvoerder heeft de consument onjuist geïnformeerd over de belasting die wordt ingehouden op vergoedingen. Tijdens het telefoongesprek van 15 februari 2024 heeft jurist 4 de consument meegedeeld dat de bruto vergoeding zou worden belast met 37% terwijl later bleek dat het tarief 50% was.

2.24 De consument verwijt de uitvoerder dat hij 9 dagen heeft moeten wachten op de aanstelling van jurist 3. Verder heeft de uitvoerder de consument geen adequate en deskundige ondersteuning geboden. Hierdoor heeft de consument meer dan 58 uur moeten besteden aan zelfstudie, het opstellen van juridische documenten, en consultatie van zijn netwerk. Deze inspanningen hebben geleid tot een hogere vergoeding van de (voormalige) werkgever. Indien een onafhankelijke advocaat met de vereiste deskundigheid zijn standpunt inzake de herstelmelding had bevestigd, had de consument een aanzienlijk hogere schadevergoeding kunnen bedingen.

Het verweer

2.25 De uitvoerder voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet beoordelen of de uitvoerder in de uitvoering van de door de consument gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten en – als dat het geval is – of de uitvoerder gehouden is te voldoen aan hetgeen de consument vordert. De commissie zal de vorderingen van de consument niet toewijzen. Zij legt hierna uit waarom.

3.2 De commissie overweegt dat het aan de consument is om te stellen en – bij gemotiveerde betwisting door de uitvoerder – te bewijzen dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn verplichting tot het verlenen van rechtsbijstand en dat de consument door die tekortkoming schade heeft geleden.

Niet is gebleken dat de uitvoerder de consument onjuist heeft geadviseerd over de belastingtarieven en ook niet is gebleken dat de uitvoerder heeft toegezegd dat de geschillenregeling zonder meer zou worden toegepast bij onenigheid met (de opvolger van) jurist 2

3.3 De uitvoerder heeft de stellingen van de consument onder verwijzing naar de gevoerde correspondentie gemotiveerd betwist en is van mening dat hij op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de rechtsbijstandverzekering. Volgens de uitvoerder heeft de consument gekregen waar hij op de grond van de voorwaarden recht op heeft en is er geen sprake van een tekortkoming waardoor schade is ontstaan. De uitvoerder betwist ook dat hij de consument heeft geadviseerd over de belastingtarieven. Van een toezegging of afspraak is evenmin sprake.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder, zijn stellingen onvoldoende feitelijk onderbouwd. De consument stelt opnames te hebben van telefoongesprekken (waarin jurist 4 onjuist advies heeft gegeven over de belastingtarieven). Deze opnames wil hij niet in de klachtprocedure bij Kifid overleggen. De consument wil deze opnames pas in een na de Kifid-procedure op te starten kort geding tegen de uitvoerder overleggen. Hetgeen mondeling is besproken kan de commissie dus niet beoordelen, nu de inhoud van de gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt en verder bewijs hierover ontbreekt dan wel niet is overgelegd.

3.5 De consument heeft screenshots overgelegd met een overzicht van data van oproepen met de uitvoerder en waaruit de gespreksduur van die oproepen is op te maken. Hieruit is echter niet af te leiden welke toezeggingen de uitvoerder heeft gedaan of welk advies de uitvoerder heeft gegeven. Uit het klachtdossier is weliswaar op te maken dat de consument de belastingtarieven ter sprake heeft gebracht maar daaruit is niet op te maken dat hij de uitvoerder heeft gevraagd om advies ten aanzien van de belastingtarieven. Uit het document van 15 december 2023 is ook af te leiden dat de consument zelf op de hoogte was dat er verschillende belastingtarieven kunnen gelden. Voor zover de consument daar vragen over had, lag het op zijn weg om daar vragen over te stellen. De consument heeft geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat hij voor het sluiten van de vaststellings-overeenkomst vragen heeft gesteld over de belastingtarieven.

Tegen deze achtergrond gaat de commissie ervan uit dat de consument niet heeft verzocht om advies over de belastingtarieven en dat de uitvoerder de consument daarom niet heeft geadviseerd over de belastingtarieven. Het is dus niet gebleken dat de uitvoerder de consument onjuist heeft geadviseerd over de belastingtarieven. De consument heeft verder nog aangevoerd dat de uitvoerder heeft nagelaten om hem over belastingtarieven te adviseren maar ook in die stelling kan de consument niet worden gevolgd. De rechtsbijstandverzekering biedt een consument rechtshulp als er sprake is van een verzekerd evenement. Naar het oordeel van de commissie valt het ongevraagd geven van fiscaal advies over al dan niet geldende belastingtarieven daar niet onder.

3.6 De commissie kan de consument ook niet volgen in zijn standpunt dat de klacht-behandelaar in zijn e-mail van 9 januari 2024 heeft toegezegd dat de geschillenregeling zonder meer zou worden toegepast bij onenigheid met (de opvolger van) jurist 2. Wel bevat de betreffende e-mail een toezegging van de klachtbehandelaar dat de consument gebruik kan maken van de geschillenregeling *als* hij het niet eens is met de voorgestelde aanpak van een jurist van de uitvoerder. Dit is ook bepaald in artikel 21 van de voorwaarden. Uit de e-mail van de consument van 16 januari 2024 blijkt dat de consument genoegen nam met de aanstelling van een andere jurist en op dat moment heeft afgezien van zijn verzoek om de geschillenregeling. De consument heeft vervolgens op 16 februari 2024 opnieuw verzocht om de geschillenregeling. De teamleider heeft hierover op 19 februari 2024 met de consument gebeld maar een schriftelijke bevestiging van dat telefoongesprek ontbreekt. Wel heeft de uitvoerder een notitie van het desbetreffende telefoongesprek overgelegd, waaruit niet blijkt dat de teamleider heeft toegezegd om de geschillenregeling toe te passen. Naar het oordeel van de commissie heeft de onsument, tegenover de gemotiveerde betwisting van de uitvoerder geen bewijs overgelegd waaruit blijkt dat er een toezegging is gedaan dat de geschillenregeling zonder meer zou worden toegepast bij onenigheid met een jurist. Het ontbreken van een notitie of een bevestiging van een telefoongesprek is aan te merken als onzorgvuldig en slordig maar daaruit kan niet worden afgeleid of en welke toezegging is gedaan.

Niet is gebleken dat de uitvoerder de consument geen adequate en deskundige rechtshulp heeft geboden

3.7 De consument stelt verder dat de uitvoerder hem geen adequate en deskundige rechtshulp heeft verleend maar dit klachtonderdeel heeft hij niet van een concrete onderbouwing voorzien. Ten tijde van de behandeling van zijn zaak heeft de consument op 4 januari 2024 en 16 februari 2024 geklaagd over met name de werkwijze van de juristen 2 en 4. Naar aanleiding van deze klachten heeft de uitvoerder steeds een andere jurist aangesteld. Uit het klachtdossier komt het beeld naar voren dat de consument hiermee genoegen nam waarna de behandeling van de zaak is hervat. Niet is gebleken dat de uitvoerder in verzuim is geraakt. Uiteindelijk is jurist 5 aangesteld die ook het door de consument gewenste resultaat heeft behaald. In het licht hiervan valt niet in te zien waarom de consument door de uitvoerder in een nadeliger positie is gebracht of kosten heeft moeten maken voor juridische bijstand.

Niet is gebleken dat er sprake was van een meningsverschil over de haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak

3.8 De geschillenregeling, uit artikel 21 van de voorwaarden, is bedoeld ter beëindiging van een meningsverschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak. Anders dan de consument stelt, was daarvan geen sprake. Toen de consument in januari 2024 verzocht om de geschillenregeling, was het ontslag ingetrokken en moest het herstel van de gezondheid van de consument worden afgewacht. Daarover leek geen geschil te zijn. De consument heeft de uitvoerder in zijn e-mail van 16 januari 2024 ook laten weten dat herstel van zijn gezondheid in zicht was en dat het gesprek na 23 januari 2024 kon worden hervat. De (voormalige) werkgever had op 13 februari 2024 een nieuw voorstel voor een vaststellingsovereenkomst gedaan en jurist 4 heeft de (voormalige) werkgever op 15 februari 2024 ook een tegenvoorstel gedaan. In zijn e-mail van 19 februari 2024 heeft de consument jurist 5 zelfs verzocht om juist de tekst uit het tegenvoorstel van 15 februari 2024 te gebruiken. Hieruit is af te leiden dat de consument zich kon vinden in de door jurist 4 ingezette juridische aanpak van de zaak. Dat er tijdens het telefoongesprek van 15 februari 2024 enige wrijving was tussen de consument en jurist 4 maakt niet dit niet anders. Van een geschil over een *juridische aanpak* was dus geen sprake. De consument was met name ontevreden over de *werkwijze* van de juristen maar daar is de geschillenregeling niet voor bedoeld. De geschillenregeling kan ook niet worden ingezet om de behandeling van een zaak achteraf te beoordelen.[1] De uitvoerder heeft de verzoeken van de consument om de geschillenregeling toe te passen dan ook mogen afwijzen. Hierdoor valt niet in te zien waarom jurist 5 en de teamleider zouden hebben nagelaten om de consument te wijzen op het vervallen van het recht op de geschillenregeling bij het sluiten van de vaststellingsovereenkomst met de (voormalige) werkgever.

De vorderingen van de consument kunnen niet worden toegewezen

3.9 De door de consument gestelde tekortkomingen zijn niet vast komen te staan en niet is gebleken dat de uitvoerder de geschillenregeling moest toepassen. Dit betekent dat de uitvoerder niet is gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden.

3.10 De consument voert verder nog aan dat hij 9 dagen heeft moeten wachten op de aanstelling van jurist 3. Uit het klachtdossier is op te maken dat, gelet op de gezondheid van de consument, pas na 23 januari 2024 enig vervolg kon worden gegeven aan de ontslag-zaak. Jurist 3 is uiteindelijk op 19 januari 2024 aangesteld en is vervolgens begin februari 2024 door ziekte uitgevallen waarna op 13 februari 2024 jurist 4 is aangesteld. Op die dag heeft de (voormalige) werkgever een voorstel tot een vaststellingsovereenkomst gedaan.

[1] Zie ook GC Kifid 2023-0672 overweging 3.3, GC Kifid 2020-707 overweging 3.2 en GC Kifid 2017-483 overweging 4.3, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie begrijpt dat dit vervelend voor de consument is maar in dit licht valt niet in te zien dat de consument hierdoor een nadeliger positie is gebracht of kosten heeft moeten maken voor juridische bijstand.

Conclusie

3.11 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder bij het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand toerekenbaar is tekortgeschoten. De klacht van de consument is ongegrond en zijn vorderingen worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen dus onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 21 van de voorwaarden van belang. Dit beding 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.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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

LEX-PV-01-231

1. Algemeen (LEX-PV-01-231)

21. Wat als een verzekerde een klacht heeft over de juridische aanpak van de zaak (geschillenregeling)?
Stap 1: De verzekerde legt deze klacht voor aan de jurist die de zaak behandelt.
Stap 2: Achmea Rechtsbijstand beoordeelt of ze de klacht moet oplossen.
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klacht over de juridische aanpak van de zaak.
(...)
• Achmea Rechtsbijstand behandelt de klachten over de kans die er is om het doel te bereiken.
(...)
Stap 3: Achmea Rechtsbijstand probeert de klacht eerst samen met de verzekerde op te lossen.
Stap 4: Achmea Rechtsbijstand legt de klacht voor aan een scheidsrechter.
(...)