Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0309

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

Datum uitspraak	1 april 2026
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 S.E., gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument heeft de uitvoerder verzocht om rechtsbijstand voor zijn conflict met zijn werkgever. De uitvoerder heeft geen dekking verleend voor het conflict. De consument is het hier niet mee eens. De commissie is van oordeel dat voor dit conflict geen dekking bestaat op grond van de voorwaarden, omdat er sprake is van een reeks met elkaar verband houdende gebeurtenissen waarbij de eerste gebeurtenis uit deze reeks voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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 en de klachtbrief van de consument en 3) 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 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

2.1 De consument heeft sinds 16 december 2024 een rechtsbijstandverzekering bij de verzekeraar. In juli 2025 heeft de consument de uitvoerder verzocht om hem rechtshulp te bieden bij een conflict met zijn werkgever. De uitvoerder heeft geen rechtshulp geboden omdat de eerste gebeurtenissen die tot het arbeidsconflict hebben geleid dateren van voor de looptijd van de rechtsbijstandverzekering.

2.2 De consument vindt dat de uitvoerder zijn rechtshulpverzoek ten onrechte heeft afgewezen. Hij vordert dat de uitvoerder alsnog dekking verleent voor het arbeidsconflict en de reeds gemaakte (advocaat)kosten, een bedrag van € 52.635,26, en de toekomstige (advocaat)kosten, te vermeerderen met de wettelijke rente, vergoedt. Daarnaast voert de consument aan dat de afwijzing heeft geleid tot ernstige stress, onzekerheid en emotionele belasting. Hoewel de consument primair een financiële vergoeding wil, vordert hij ook erkenning van de uitvoerder dat het ingenomen standpunt heeft geleid tot emotionele schade.

2.3 De commissie is van oordeel dat de uitvoerder de dekking voor het arbeidsconflict mocht weigeren.

3. De beoordeling

3.1 Uit de voorwaarden (zie de bijlage van deze uitspraak) volgt dat geen rechtshulp wordt geboden bij een conflict dat is ontstaan of veroorzaakt door een gebeurtenis voor het begin van de rechtsbijstandverzekering. Daarin is ook bepaald dat als de gebeurtenis onderdeel uitmaakt van een met elkaar verband houdende reeks, de eerste gebeurtenis uit deze reeks binnen de looptijd van de verzekering moet vallen.

3.2 De consument voert aan dat voor ontslag op staande voet een nieuwe dringende reden is vereist. De commissie begrijpt de stelling van de consument zo dat hij van mening is dat het ontslag op staande voet los moet worden gezien van de gebeurtenissen die zich hebben voorgedaan voor de ingangsdatum van de verzekering. De commissie volgt de consument hierin niet.

3.3 De werkgever heeft de consument op 22 juli 2025 op staande voet ontslagen. De consument is het daar niet mee eens. Hij heeft een procedure gestart om het ontslag te vernietigen. Bij beschikking van 12 december 2025 (hierna: de beschikking) heeft de kantonrechter de consument in het ongelijk gesteld. Uit de beschikking is af te leiden dat de consument al op 5 juli 2024 een officiële waarschuwing van zijn werkgever kreeg voor het missen van deadlines en het niet nemen van verantwoordelijkheid bij het managen van escalaties. Een tweede officiële waarschuwing kreeg de consument op 17 december 2024 voor het ongeoorloofd delen van salarisgegevens op 14 december 2024. In deze waarschuwingsbrieven heeft de werkgever de consument erop gewezen dat verdere maatregelen, als ontslag, kunnen volgen als hij zich in de toekomst niet houdt aan alle bedrijfspraktijken en -procedures. Vervolgens heeft de consument op 12 juni 2025 een derde waarschuwing ontvangen voor de toon van zijn e-mail van 6 juni 2025 die confronterend, respectloos en in strijd is met de waarden en cultuurprincipes van de werkgever. In de waarschuwingsbrief van 12 juni 2025 heeft de werkgever ook verwezen naar de eerdere waarschuwingsbrieven. De werkgever merkt daarbij op dat er sprake is van een onaanvaardbaar gedragspatroon dat onmiddellijk moet stoppen en dat verdere incidenten kunnen leiden tot zwaardere disciplinaire maatregelen, waaronder ontslag.

3.4 Uit de beschikking maakt de commissie op dat de kantonrechter de gebeurtenissen van voor 16 december 2024 heeft meegenomen in zijn beoordeling maar van doorslaggevende betekenis is de uitkomst van het onderzoek dat van 12 juli 2025 tot 22 juli 2025 heeft plaatsgevonden. Daaruit is naar voren gekomen dat de consument zonder legitieme reden de IT-systemen van de werkgever op verschillende manieren heeft misbruikt. Het meest verwijtbaar inzake het IT-misbruik is naar het oordeel van de kantonrechter de aanzienlijke hoeveelheid (duizenden) seksuele afbeeldingen die de consument op zijn werklaptop heeft gezet.

3.5 Dat de gebeurtenissen na 16 december 2024 voor de kantonrechter doorslaggevend zijn voor de beoordeling van het ontslag op staande voet, maakt niet dat de gebeurtenissen voor 16 december 2024 los kunnen worden gezien van het conflict met de werkgever. Het conflict met de werkgever gaat in de kern erover dat de werkgever vindt dat de consument zich niet heeft gehouden zijn bedrijfspraktijken en -procedures en daarvoor heeft hij de consument al vanaf 5 juli 2024 waarschuwingsbrieven gestuurd. Van een nieuw zelfstandig conflict dan wel een afgeronde waarschuwing in december 2024, zoals de consument zonder verdere onderbouwing stelt, is niet gebleken. Dit blijkt ook uit het feit dat de kantonrechter de gebeurtenissen voor 16 december 2024 heeft meegenomen in zijn beoordeling. De commissie is dan ook van oordeel dat er sprake is van een reeks met elkaar verband houdende gebeurtenissen en dat de eerste gebeurtenis uit deze reeks voor de ingangsdatum van de rechtsbijstandverzekering heeft plaatsgevonden. De uitvoerder hoefde de consument geen rechtsbijstand te verlenen onder de rechtsbijstandverzekering.

3.6 Onder verwijzing naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening[1] stelt de consument dat de incidenten in juli 2025 direct het ontslag op staande voet hebben veroorzaakt. De commissie is van oordeel dat deze verwijzing geen doel treft omdat in die zaak andere voorwaarden golden. In de voorwaarden in de zaak van de consument is bepaald dat als een gebeurtenis onderdeel uitmaakt van een met elkaar verband houdende reeks, de eerste gebeurtenis uit deze reeks binnen de looptijd van de verzekering moet vallen.

3.7 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond en zullen zijn vorderingen worden afgewezen. 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.

[1] GC Kifid 2025-0133, te vinden op www.kifid.nl.

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 voorwaarden

Voorwaarden rechtsbijstandverzekering Versie 0224 februari 2024

Uw rechtsbijstandverzekering dekt NOOIT rechtsbijstand bij een conflict of mediation:
(...)
►ontstaan of veroorzaakt door een *gebeurtenis* voor het begin of na beëindiging van uw verzekering. Als de *gebeurtenis* onderdeel uitmaakt van een met elkaar verband houdende reeks, moet de eerste *gebeurtenis* uit deze reeks binnen de looptijd van de verzekering vallen;
(...)