Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0916

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. K. Engel, leden en mr. J.J.M.L. Nelemans-Sandberg, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. Interpolis, 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	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vindt dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in de verleende rechtsbijstand. Voor zijn zaak tegen zijn werkgever wilde de consument rechtshulp van de uitvoerder ontvangen. Hij heeft de uitvoerder hierbij verzocht de communicatie met zijn werkgever van hem over te nemen. De uitvoerder heeft slechts een adviserende rol aangenomen. De commissie oordeelt dat de uitvoerder tekort is geschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand. Omdat de consument en zijn voormalig werkgever inmiddels een vaststellingsovereenkomst hebben gesloten is deugdelijke nakoming van de verplichte rechtsbijstand blijvend onmogelijk geworden. Maar de consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hij schade heeft geleden door deze tekortkoming van de uitvoerder. De vordering van de consument tot vergoeding van de schade wordt daarom 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 verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder was aanwezig mr. [naam 1], juridisch adviseur kwaliteit en klachten.

1.3 De consument en de uitvoerder 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 een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering) bij de verzekeraar. De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn de algemene voorwaarden Interpolis Rechtsbijstand-verzekering Verzekeringsvoorwaarden Werk, Inkomen & Pensioen LEX-RV-55-231 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De voor deze zaak relevante bepaling uit deze voorwaarden is weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 17 oktober 2024 heeft de consument een voorstel voor een beëindigingsovereenkomst ontvangen van zijn toenmalige werkgever met als ontslagreden bedrijfseconomische redenen. De consument heeft dit op 18 oktober 2024 bij de uitvoerder gemeld. De consument heeft daarbij aangegeven het niet eens te zijn met het aangekondigde ontslag, maar er wel voor open te staan om met wederzijds goedvinden tot een beëindiging van zijn arbeidsovereenkomst te komen. Bij die melding heeft de consument ook aangegeven dat er sprake was van een nevenfunctie als commissaris.

2.3 Op 21 oktober 2024 heeft de uitvoerder de consument telefonisch van een eerste advies voorzien. Vervolgens hebben de uitvoerder en de consument op 23 oktober 2024 nogmaals telefonisch met elkaar gesproken over (onder andere) de termijnen die de toenmalig werkgever heeft gehanteerd. Uit de gespreksnotitie die de uitvoerder van dit gesprek heeft opgesteld, blijkt dat de consument de uitvoerder heeft verzocht om de verdere onderhandelingen met zijn voormalig werkgever van hem over te nemen:

> *"Klant wil dat ik verder onderhandel dat is geen probleem. Gevraagd om contactgegevens."*

2.4 Diezelfde dag heeft de consument de uitvoerder de contactgegevens van zijn toenmalig werkgever toegestuurd.

2.5 Op 25 oktober 2024 heeft de consument van de uitvoerder een verder inhoudelijk advies ontvangen over de vaststellingsovereenkomst. Hierbij is de afspraak gemaakt dat de uitvoerder de consument uiterlijk op 28 oktober 2024 zou voorzien van een conceptbrief aan zijn toenmalig werkgever.

2.6 Vanwege de complexiteit van de zaak heeft de uitvoerder besloten de zaak over te dragen aan een andere zaakbehandelaar. Op 31 oktober 2024 heeft de consument een bericht van de nieuwe zaakbehandelaar ontvangen waarin deze overname wordt medegedeeld. Ook heeft de nieuwe behandelaar aan de consument bericht dat zijn rol als commissaris op grond van artikel 2 van de voorwaarden niet zal worden meegenomen in de verdere procedure.

2.7 Omdat de consument het niet eens was met de mededeling over zijn rol als commissaris heeft hij op 6 november 2024 een klacht ingediend bij de uitvoerder en daarbij verzocht om een jurist die hem verder kon adviseren over zijn gehele vaststellingsovereenkomst. Op 12 november 2024 ontvangt de consument een reactie van de uitvoerder, waarbij is aangegeven dat de consument er terecht van mocht uitgaan dat zijn gehele vaststellingsovereenkomst, inclusief de rol als commissaris onder de dekking van zijn verzekering zou vallen:

> *"Naar mijn mening mocht u ervan uitgaan dat uw zaak volledig onder de dekking van uw rechtsbijstandsverzekering valt. Immers, mevrouw [naam van de behandelaar] heeft u niet bij aanvang van de behandeling van uw dossier geattendeerd op de polisvoorwaarden en het ontbreken van dekking voor een deel in uw zaak. Zij nam uw volledige zaak in behandeling en gaf aan dit over te dragen. U mocht er daardoor op vertrouwen dat uw zaak volledig gedekt zou zijn. De thans ontstane situatie is daarom des te vervelender voor u. Ik bied hiervoor dan ook excuses aan."*

2.8 De uitvoerder heeft vervolgens aangeboden het dossier van de consument onder te brengen bij een externe advocaat. Deze advocaat is op 14 november 2024 aangesteld. Op dat moment is de consument er al bijna uit met zijn voormalig werkgever, waarbij de deadline ook op 14 november 2024 was vastgesteld. De consument heeft gedurende die week vervolgens zelf een akkoord gesloten met zijn voormalig werkgever.

2.9 De consument is niet tevreden met de wijze waarop de uitvoerder hem rechtsbijstand heeft verleend. Hij heefteen klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

2.10 De consument vindt dat de uitvoerder toerekenbaar tekort is geschoten in de verleende rechtsbijstand. Voor zijn zaak tegen zijn toenmalig werkgever wilde de consument rechtshulp van de uitvoerder, maar de uitvoerder heeft hierin geen rechtsbijstand verleend. Uiteindelijk heeft de consument daarom zelf en zonder rechtsbijstand een vaststellingsovereenkomst met de toenmalige werkgever gesloten. Hierdoor heeft de consument schade is geleden. De uitvoerder dient deze schade de vergoeden. De schade bestaat uit een compensatie voor de jarenlange premiebetalingen voor diensten die uiteindelijk niet geleverd zijn, een compensatie voor misgelopen inkomsten en risico's die voortvloeien uit de vaststellingsovereenkomst en een vergoeding voor een overstap naar een andere rechtsbijstandsverzekeraar waardoor er 6 maanden geen claim mag worden ingediend. De totale schade bedraagt € 75.000,00.

2.11 Op cruciale momenten gedurende de vier weken waarin over de vaststellingsovereenkomst onderhandeld is heeft de uitvoerder geen gehoor gegeven aan de verzoeken die bij de uitvoerder zijn neergelegd en zijn afspraken niet nagekomen. Zo is er allereerst gevraagd om de correspondentie richting de voormalig werkgever over te nemen. De gegevens hiervoor zijn op 23 oktober 2024 aan de uitvoerder toegestuurd. De uitvoerder heeft vervolgens geen contact opgenomen met de voormalig werkgever.

2.12 Vervolgens heeft de uitvoerder toegezegd dat er op 28 oktober 2024 een conceptbrief aan de voormalig werkgever zou worden opgesteld. Deze brief heeft hij nooit opgesteld.

2.13 En tenslotte heeft de uitvoerder vlak voordat er een akkoord met de voormalig werkgever moest worden bereikt een andere zaakbehandelaar aangesteld waarna onterecht de dienstverlening ter discussie is gesteld. De situatie die hieruit is ontstaan heeft ertoe geleid dat de verdere onderhandelingen met de voormalig werkgever – mede vanwege het verloop van termijnen – zelf gedaan moesten worden.

2.14 Over de afgelopen 22 jaar is er maandelijks premie aan de uitvoerder betaald. Pas voor het eerst in 2024 is er een beroep gedaan op de verzekering. Op dat moment is gebleken dat de rechtshulp waarvoor de verzekeringspremie is betaald niet is geleverd. De premie is daarom al die jaren voor niets betaald en dient terugbetaald te worden.

2.15 De consument heeft schade geleden doordat de uitvoerder niet de juiste hulp heeft geboden. Op basis van het aantal dienstjaren was er recht op een transitievergoeding van € 650.000,00. De voormalig werkgever heeft vervolgens een voorstel van € 275.000,00 gedaan. Als de uitvoerder de communicatie richting de toenmalige werkgever had overgenomen, had er op dit punt nog onderhandeld kunnen worden over een hogere transitievergoeding. Door het gebrek aan bijstand vanuit de uitvoerder en de daarbij komende tijdsdruk moest er alsnog een akkoord gegeven worden op het lagere voorstel van de voormalig werkgever.

2.16 Tenslotte is het door deze situatie voor de consument lastig geworden om over te stappen van verzekeraar. In dat geval is er namelijk sprake van een overbruggingsperiode van 6 maanden waarin er geen claims mogen worden ingediend. Dat wil zeggen dat deze periode in feite niet te verzekeren is. Ook dit risico moet door de uitvoerder gecompenseerd worden.

Het verweer

2.17 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 toerekenbaar is tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening aan de consument en of de uitvoerder op grond daarvan gehouden is de schade van de consument te vergoeden.

De uitvoerder is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van de gevraagde rechtsbijstand

3.2 De uitvoerder betwist de stelling van de consument dat hij geen rechtshulp zou hebben gegeven. De uitvoerder stelt dat de consument aanspraak heeft gemaakt op rechtsbijstand en deze vervolgens op voortvarende en adequate wijze heeft gekregen. De consument is voorzien van een uitgebreid advies over zijn vaststellingsovereenkomst en is in de mogelijkheid gesteld om op een later moment rechtshulp te ontvangen van een externe advocaat. Ondanks het feit dat de consument al vanaf het begin op de hoogte is gesteld van het feit dat zijn rol als commissaris niet onder de dekking valt, is de consument hierover vragen blijven stellen. De uitvoerder is de consument uiteindelijk tegemoetgekomen door hem meer ondersteuning te bieden over deze rol dan waar hij recht op had. Doordat de consument zelf contact bleef houden met zijn werkgever hebben de ontwikkelingen in de zaak de juristen ingehaald en hebben zij uiteindelijk zelf geen contact kunnen leggen met de werkgever.

3.3 De commissie stelt vast dat de uitvoerder de consument inderdaad heeft voorzien van juridisch advies met betrekking tot de vaststellingsovereenkomst. Maar de consument heeft in dit geval niet alleen om advies verzocht. Uit de telefoonnotitie van 23 oktober 2024 blijkt dat de consument de uitvoerder expliciet heeft verzocht de onderhandelingen met zijn toenmalige werkgever van hem over te nemen. Hij heeft hiervoor ook direct de contact-gegevens aan de uitvoerder gestuurd. Op dat moment lag het op de weg van de uitvoerder om het verdere contact met de toenmalige werkgever van de consument over te nemen. En dit had de uitvoerder ook aan de consument moeten bevestigen. De uitvoerder heeft echter nagelaten dit te doen. De voormalig werkgever is rechtstreeks met de consument blijven corresponderen.

3.4 De commissie is dan ook van oordeel dat de uitvoerder in dit opzicht toerekenbaar tekort is geschoten in het verlenen van de gevraagde rechtshulp Omdat er inmiddels een vaststellingsovereenkomst is gesloten tussen de consument en zijn voormalig werkgever is nakoming daarbij blijvend onmogelijk geworden.

Schade

3.5 De consument stelt door de tekortkoming van de uitvoerder schade te hebben geleden. Maar dat betwist de uitvoerder. Het is dan aan de consument om zijn schade met bewijzen te onderbouwen. De consument heeft dit echter niet gedaan. In het bijzonder heeft de consument niet aangetoond dat deugdelijke rechtshulp van de uitvoerder zou hebben geleid tot een hogere transitievergoeding dan hij daadwerkelijk heeft ontvangen. De vergoeding die de consument heeft ontvangen ligt al boven het wettelijk bepaalde maximum van de transitievergoeding. Zonder nadere onderbouwing is niet aannemelijk dat de toenmalige werkgever bereid zou zijn geweest dit bedrag nog verder te verhogen. Daarom kan de commissie niet vaststellen dat de consument deze schade heeft geleden door het gebrek aan rechtshulp van de uitvoerder.

3.6 De consument verlangt ook alle door hem betaalde premie over de afgelopen 22 jaar terug. Die vordering is niet toewijsbaar. Voor de premiebetalingen heeft de verzekeraar gedurende de looptijd van de verzekering altijd dekking verleend. Dat de consument hier niet eerder aanspraak op heeft hoeven maken, doet hier niet aan af. Terugbetaling van de premies over de looptijd van de verzekering is daarom niet aan de orde. Hetzelfde geldt voor een vergoeding voor de overbruggingsperiode wanneer de consument beslist over te stappen op een andere verzekering. Die keuze dient voor rekening en risico van de consument te komen.

Conclusie

3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de uitvoerder toerekenbaar is tekortgeschoten in het verlenen van de gevraagde rechtsbijstand. Maar er is niet vast komen te staan dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De klacht van de consument is gedeeltelijk gegrond, maar zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

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 algemene voorwaarden

2. Voor welke geschillen bent u verzekerd?

Geschillen die te maken hebben met:	Wat is verzekerd?	Wat is beperkt of niet verzekerd?
Arbeidsovereenkomst	Bijvoorbeeld over het beëindigen van een arbeidsovereenkomst.	Een verzekerde wil weten of zijn arbeidsovereenkomst wel of niet klopt met de wet. De verzekerde krijgt dan alleen 1 keer juridisch advies.