Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0427

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

Datum uitspraak	5 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Anker Insurance Company N.V. gevestigd te Groningen waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Anker Rechtshulp B.V., verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 hoorzitting op 1 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig de heer [naam 1], bedrijfsjurist en (digitaal) mevrouw [naam 2], juridisch medewerker intake en advies.

1.3 Partijen hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in 2019 een burn-out gekregen door een structurele overbelasting in haar werk. Hierdoor kon de consument haar werkzaamheden niet langer uitvoeren. Zij heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht omdat zij haar werkgever wilde aanspreken tot schadevergoeding. De uitvoerder heeft rechtsbijstand geweigerd omdat de structurele overbelasting die heeft geleid tot de burn-out voor ingang van de verzekering heeft plaatsgevonden. Ook heeft de uitvoerder de consument rechtsbijstand geweigerd in een conflict met het UWV omdat het standpunt van de consument geen redelijke kans van slagen zou hebben. De uitvoerder heeft de kosten in dat geschil tijdens de klachtprocedure bij Kifid alsnog vergoed nadat de consument de procedure tegen het UWV had gewonnen. De commissie oordeelt dat de uitvoerder het verzoek tot rechtsbijstand in de procedure tegen de werkgever mocht afwijzen. De kosten in de UWV-procedure zijn na het doorlopen van de geschillenregeling vergoed. De uitvoerder treft geen verwijt en de consument heeft geen belang meer bij dit deel van de vordering.

3. De beoordeling

De verzekeraar hoeft geen rechtsbijstand te verlenen in het conflict met de ex-werkgever

3.1 In artikel 7a en b van de verzekeringsvoorwaarden (zie bijlage) staat dat de consument recht op rechtsbijstand heeft als de gebeurtenis en het hieruit voortvloeiende (dreigende) conflict zich binnen de looptijd van de verzekering hebben afgespeeld. De gebeurtenis die tot het conflict met de ex-werkgever heeft geleid is de structurele overbelasting van de consument in haar werk die de burn-out heeft veroorzaakt. Die gebeurtenis ligt vóór de ingangsdatum van de verzekering. Daarom had de consument op grond van de verzekering geen recht op rechtsbijstand in het conflict met haar ex-werkgever. Om die reden is de uitvoerder ook niet verantwoordelijk voor de externe kosten van rechtsbijstand die de consument heeft betaald. Deze vordering van de consument zal worden afgewezen.

De uitvoerder heeft juist gehandeld in het conflict met het UWV en de consument heeft geen belang meer bij haar vordering

3.2 De consument heeft de uitvoerder ook om rechtsbijstand verzocht in het conflict met het UWV. De uitvoerder heeft ook in dit geschil rechtsbijstand geweigerd, omdat hij vond dat de zaak van de consument niet haalbaar was. De consument was het niet eens met het standpunt van de uitvoerder en haar is op grond van artikel 22 van de voorwaarden (zie bijlage) de geschillenregeling aangeboden. De geschillenregeling is doorlopen en de conclusie van de onafhankelijke derde was dat de zaak inderdaad niet haalbaar was. De consument heeft de procedure daarom met bijstand van een advocaat op haar kosten voortgezet en zij heeft daarbij – gedurende de klachtprocedure bij Kifid - gelijk gekregen. De uitvoerder heeft vervolgens alsnog de kosten vergoed die de consument aan haar advocaat zou moeten betalen.

3.3 Omdat partijen de geschillenregeling in het conflict met het UWV hebben doorlopen en de uitvoerder de kosten van rechtsbijstand van de consument uiteindelijk heeft betaald, heeft de uitvoerder op de juiste wijze gehandeld. De consument heeft bovendien geen belang meer bij dit deel van haar klacht.

Handelen uitvoerder

3.4 Ten slotte heeft de consument haar ongenoegen geuit over de wijze waarop de uitvoerder haar heeft behandeld. De commissie heeft begrip voor de teleurstelling van de consument over de manier waarop de uitvoerder met haar heeft gecommuniceerd. Het had de consument waarschijnlijk geholpen als de uitvoerder meer begrip had getoond voor de situatie waarin de consument zich bevond. Ook verdient de toonzetting in de berichtgeving van de uitvoerder geen schoonheidsprijs en heeft dit niet bijgedragen aan het oplossen van de klacht. Zo komt voorbarig over dat de uitvoerder de afdeling speciale zaken heeft genoemd.

Ook is de uitvoerder in de verdere correspondentie eraan voorbijgegaan dat de consument zich in een moeilijke periode in haar leven bevond. De commissie kan zich voorstellen dat de consument zich niet gehoord heeft gevoeld. De commissie betreurt het dat de uitvoerder dit niet heeft opgepakt. Maar dit optreden van de uitvoerder leidt niet tot een ander oordeel over de vorderingen van de consument.

Conclusie

3.5 De consument heeft geen recht op rechtsbijstand van de uitvoerder onder de verzekering in het conflict met haar ex-werkgever. De consument heeft geen belang bij haar vordering over de weigering van de uitvoerder om de consument rechtsbijstand te verlenen in het conflict met het UWV. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

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/ . 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 algemene voorwaarden: Verzekeringsafspraken Anker Eigen Jurist Optimaal - va-ejp-opt 2019-11

7. In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

U heeft in een groot aantal situaties recht op juridische hulp. Voor alle situaties moet gelden dat:

a. er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis, en;

b. de gebeurtenis en het daaruit voortvloeiende (dreigende) conflict zich voordoen binnen de looptijd van deze verzekering, en;

22. Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?

Wij doen ons uiterste best om het resultaat te behalen dat u wilt. Maar het kan gebeuren dat u het niet met ons eens bent. Dan willen wij graag dat u contact met ons opneemt. Wij zullen samen op zoek gaan naar een oplossing. Komen we er niet uit, dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling. Dit kan alleen als het meningsverschil gaat over:

a. de vraag of uw zaak haalbaar is;
b. de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.