Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0867

(mr. A.J.J. le Poole, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. P.G. Salvadori, leden en
mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	1 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Schadeverzekering N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan ARAG SE, kantoorhoudende te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de uitvoerder.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de uitvoerder waren aanwezig de heer mr. G.L. Breunesse, advocaat, en de heer mr. [naam].

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 een beroep op rechtsbijstand gedaan vanwege een arbeidsconflict met zijn (voormalig) werkgever. Ook heeft de consument rechtsbijstand gevraagd vanwege een AVG-kwestie en het ontstaan van letselschade door toedoen dan wel nalaten van deze werkgever. De consument klaagt over de kwaliteit van de rechtsbijstand die de uitvoerder heeft verleend in de conflicten met zijn werkgever. Hij vordert een schadevergoeding van € 100.000,- en de wettelijke rente vanaf 3 januari 2024 over dit bedrag. Dit bedrag bestaat onder andere uit de betaalde premie vanaf januari 2024, maar ook uit inkomstenderving, juridische kosten en immateriële schade. Ook vordert de consument een verhoging van het kostenmaximum van € 6.000,- tot € 100.000,-. De verzekeraar stelt dat hij niet is tekortgeschoten in het verlenen van rechtsbijstand aan de consument zodat hij niet is gehouden enige schade aan de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de behandeling van zijn zaak. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstand

Arbeidsdossier

3.1 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de uitvoerder is tekortgeschoten in het verlenen van rechtsbijstand in het arbeidsdossier. De consument stelt dat er sprake is geweest van een onjuist en/of onzorgvuldige dossierbehandeling, maar hij heeft dit niet (voldoende) aangetoond.

3.2 De uitvoerder heeft gemotiveerd betwist dat sprake is geweest van slechte dossierbehandeling en/of het geven van onjuiste adviezen. Uit de dossierstukken blijkt dat de eerste dossier-behandelaar de zaak in behandeling heeft genomen en de consument over zijn rechtspositie heeft geïnformeerd. Nadat de consument heeft geklaagd over de dossierbehandeling door de eerste dossierbehandelaar, is de uitvoerder de consument tegemoetgekomen door een nieuwe dossierbehandelaar op de zaak te zetten.

3.3 De tweede dossierbehandelaar heeft steeds adequaat op de e-mails van de consument en de werkgever gereageerd. De consument heeft ervoor gekozen verschillende adviezen van de uitvoerder niet op te volgen. Zo heeft de consument zich in strijd met het advies van de uitvoerder beter gemeld bij de werkgever. Ook is de consument niet ingegaan op de uitnodiging van de werkgever om in gesprek te gaan en heeft de consument geen medewerking verleend aan het onderzoek van de werkgever. De consument heeft hierdoor de behandeling van het dossier bemoeilijkt en vertraagd. De consument klaagt erover dat de uitvoerder (nog) niet bereid was om een gerechtelijke procedure te starten tot (onder meer) wedertewerkstelling. Maar de uitvoerder heeft aangegeven dat hiervoor op dat moment geen grond bestond omdat de werkgever had voorgesteld eerst met elkaar in gesprek te gaan alvorens de consument weer zou worden toegelaten tot het werk. Daarbij heeft de werkgever ook de mogelijkheid geboden voor mediation en/of inschakeling van een coach. Vanwege het arbeidsconflict had de werkgever goede gronden om eerst een gesprek te willen voordat de consument zou worden toegelaten tot het werk. Onder deze omstandigheden kan niet gezegd worden dat de uitvoerder fout heeft gehandeld door (nog) geen procedure te starten (tot wedertewerkstelling).

3.4 Omdat de dossierbehandelaar niet aan de wens van de consument tegemoet kwam, was de consument niet (meer) tevreden over de dossierbehandeling en heeft hij een klacht ingediend tegen de tweede dossierbehandelaar, maar dit maakte niet dat de uitvoerder gehouden was om wederom een nieuwe dossierbehandelaar op de zaak te zetten. Bovendien heeft de uitvoerder de consument de keuze gegeven om door te gaan met de (tweede) dossierbehandelaar of de zaak uit te besteden aan een externe advocaat op basis van het in de polis opgenomen kosten-maximum van € 6.000,-.

De consument is gevraagd contact op te nemen met de (tweede) dossierbehandelaar als hij de zaak tegen de werkgever wenste voort te zetten of aan te geven dat hij gebruik wenste te maken van uitbesteding aan een externe advocaat. De consument heeft dit niet gedaan. Hij heeft niet meer op het voorstel van de uitvoerder gereageerd. Dit had naar het oordeel van de commissie wel op zijn weg gelegen als hij wilde dat de zaak tegen de werkgever werd voortgezet.

3.5 De uitvoerder heeft de consument op 24 september 2025 op de hoogte gesteld van vervaltermijnen die golden voor het vorderen van diverse vergoedingen van de werkgever. De consument heeft ook daar niet op gereageerd. Op 8 oktober 2025 heeft de uitvoerder laten weten dat hij de consument niet kan helpen als de consument niet actief meewerkt en tot sluiting van het dossier zou overgaan als een reactie uitbleef. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder hiermee heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend rechtsbijstandverlener mag worden verwacht.

AVG-dossier

3.6 De commissie is van oordeel dat het AVG-dossier eerder had kunnen worden opgepakt door de uitvoerder. De uitvoerder heeft dit erkend en daarvoor zijn excuses aangeboden. Tot meer was de uitvoerder niet gehouden. De consument heeft niet aangetoond dat hij door het later oppakken van het dossier in enig belang is geschaad of dat hij schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. De uitvoerder heeft de zaak alsnog opgepakt en namens de consument is bezwaar gemaakt. Om de termijn veilig te stellen is er eerst een pro-forma-bezwaarschrift ingediend en later zijn de gronden aangevuld. Dit is geen ongebruikelijke gang van zaken. Na het indienen van de gronden heeft er in december 2025 een zitting plaatsgevonden waarbij de uitvoerder aanwezig is geweest. Bij de beslissing op bezwaar is het bezwaar van de consument afgewezen en daarna is er door de uitvoerder een beroepsprocedure gestart die nog in behandeling is. Niet is gebleken dat de zaak een andere uitkomst had gehad als de uitvoerder de zaak eerder in behandeling had genomen.

Letselschadedossier

3.7 De commissie is van oordeel dat er onvoldoende stukken aanwezig zijn om te kunnen beoordelen of de uitvoerder is tekortgeschoten in de behandeling van het letselschadedossier en/of de consument hierdoor schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. Uit de stukken blijkt dat het letselschadedossier op dit moment (nog) bij de uitvoerder in behandeling is en de uitvoerder wacht op aanvullende stukken van de consument, waarna een advies kan worden gegeven over de haalbaarheid. De consument heeft in zijn repliek aangegeven dat hij de letselschadejurist van de uitvoerder ervaart als proactief en zeer professioneel.

Weliswaar klaagt hij er over dat de dossierbehandelaars zijn vragen over de Arbo-dienst niet hebben beantwoord, maar hij onderbouwt niet op grond waarvan de dossierbehandelaars daartoe gehouden waren. Bovendien heeft hij aangegeven dat hij één en ander zelf met succes heeft opgepakt. Van enig nadeel is dan ook niet gebleken.

Geen aanspraak op schadevergoeding en een verhoging van het kostenmaximum

3.8 De uitvoerder is niet gehouden tot betaling van enige schadevergoeding aan de consument omdat niet is gebleken dat de consument schade heeft geleden door tekortschieten in de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder. Daarnaast hoeft de uitvoerder het in de polis opgenomen kostenmaximum van € 6.000,- voor een externe advocaat niet te verhogen.[1] Er is sprake van samenhangende gebeurtenissen waaruit meerdere conflicten zijn ontstaan die worden gezien als één gebeurtenis waarvoor één gezamenlijk limiet geldt.[2] Het arbeidsdossier, de AVG-kwestie en de letselschadezaak vloeien namelijk allemaal voort uit het arbeidsconflict met de werkgever.

3.9 De overige door partijen ingenomen standpunten leiden niet tot een ander oordeel en blijven daarom onbesproken. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen 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/. 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

[1] Op grond van de polis is het kostenmaximum van € 6.000,- van toepassing omdat voor een procedure een advocaat niet wettelijk verplicht is. Dit staat op pagina 2 van het polisblad.
[2] Dit is opgenomen op pagina 2 van het polisblad.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl