Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0740

(mr. J.L.M. Luiten, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. H. Wammes, leden en mr. W.H. Luk, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2025
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 SE, gevestigd te Leusden, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de uitvoerder in de verlening van de verzochte rechtsbijstand in het arbeidsgeschil is tekortgeschoten. De uitvoerder werpt de consument tegen dat zij de uitvoerder pas na de ontbindingsprocedure over het ontslag heeft geïnformeerd. Omdat de uitvoerder geen redelijke kans van slagen ziet in een hoger beroepsprocedure, heeft hij de consument de geschillenregeling aangeboden. De consument heeft echter hiervan afgezien en zij heeft zelf een advocaat ingeschakeld voor de hoger beroepsprocedure. Nadat het hof de consument in het ongelijk heeft gesteld, stelt de consument de uitvoerder aansprakelijk en vordert zij van de uitvoerder vergoeding van haar schade. De commissie is van oordeel dat de uitvoerder in de communicatie duidelijker had moeten zijn. Dit betekent echter niet dat de door de consument gestelde schade voor vergoeding in aanmerking komt. Daarbij overweegt de commissie onder meer dat de consument in hoger beroep in het ongelijk is gesteld. De vorderingen van de consument 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) het verweerschrift van de uitvoerder; 3) de repliek van de consument en 4) 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 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand aan de uitvoerder is overgedragen.

2.2 De consument heeft van haar werkgever vernomen dat deze een verbetertraject heeft opgesteld, omdat hij niet tevreden is met het functioneren van de consument. De consument heeft zich in september 2020 voor advies over het verbetertraject tot de uitvoerder gewend. Per e-mail van 14 september 2020 heeft de uitvoerder de consument bevestigd dat hij de zaak in behandeling heeft genomen. Daarbij heeft de uitvoerder de rechtspositie van de consument geschetst en informatie over een verbetertraject verstrekt. De uitvoerder heeft de consument voorgesteld om nog die week een belafspraak te maken, om de kwestie te bespreken en de consument ook van een eerste advies te voorzien.

2.3 De consument heeft de uitvoerder per e-mail van 22 juni 2021 geïnformeerd over de gesprekken die zij met de HR-adviseur van de werkgever en de vertrouwenspersoon heeft gevoerd en zij heeft gevraagd om advies uit te brengen. De uitvoerder heeft de consument per e-mail van 29 juni 2021 het volgende geschreven:

> *"Jouw manier van werken en omgang met mensen past niet bij de manier waarop er in dit team gewerkt wordt, er is gewoonweg geen klik, geen goede match. Je leidinggevende heeft laatstelijk aangegeven dat je gewoon in het team kunt blijven en hij gewoon met je verder wil. Dat wil jij echter, begrijperlijkewijze, niet meer na al het gebeurde. Je hebt je nu ook ziek gemeld, ik denk dat dat een goede stap is omdat er voor de re-integratie dan goed gekeken moet gaan worden (op advies van de arbo arts) hoe je terug kan keren binnen [naam van de werkgever] en of dat überhaupt nog kan in je eigen team, en zo nee, wat dan de andere re-integratiemogelijkheden zijn binnen [naam van de werkgever].*
>
> *(...)*
>
> *We zullen dus moeten afwachten want zolang ze je salaris/ziekengeld correct betalen en ze je niet ontslaan, kunnen we geen juridische actie ondernemen jegens werkgever. Zelf ontbinding van je dienstverband vragen bij de rechter raad ik ook af omdat dat tot problemen met een bij UWV aan te vragen WW uitkering kan leiden en dus het risico dat je dan na beëindiging van je dienstverband zonder inkomen zit.*

2.4 Op 29 november 2021 heeft de kantonrechter het verzoek van de werkgever strekkende tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst behandeld. De consument heeft daarin zelf, dus zonder rechtsbijstand van de uitvoerder, geprocedeerd.

2.5 Op 6 december 2021 heeft de consument de uitvoerder voor het eerst over de procedure geïnformeerd. De uitvoerder heeft de consument op dezelfde dag per e-mail gevraagd om een korte bondige samenvatting van de procedure.

2.6 De kantonrechter heeft bij beschikking van 20 december 2021 de arbeidsovereenkomst op 1 februari 2022 ontbonden en de consument veroordeeld tot betaling van de proceskosten. Volgens de kantonrechter was sprake van een ernstig verstoorde arbeidsverhouding en een onwerkbare situatie die geen enkele hoop gaf op een (toekomstige) vruchtbare samenwerking tussen partijen.

2.7 Na bestudering van de stukken heeft de uitvoerder de consument op 27 december 2021 uitgelegd dat de werkgever de arbeidsovereenkomst door de kantonrechter heeft laten ontbinden en dat de consument de verschuldigde proceskosten moet vergoeden. De uitvoerder zou nog bij de consument terugkomen op haar wens om in beroep te gaan tegen de uitspraak van de kantonrechter. Op 30 december 2021 heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat de uitvoerder de consument in hoger beroep zou bijstaan, als de advocaat van de uitvoerder een redelijke kans van slagen aanwezig achtte.

2.8 Op 18 januari 2022 heeft de uitvoerder de consument meegedeeld dat de advocaat van mening was dat het dienstverband, gelet op de ernstig en duurzaam verstoorde arbeidsrelatie, terecht is ontbonden. Volgens de advocaat bestaat er geen redelijke kans dat het gerechtshof een verzoek tot herstel van het dienstverband zal toewijzen. De consument heeft nog wel de mogelijkheid om in hoger beroep een billijke vergoeding wegens ernstig verwijtbaar handelen door de werkgever te vorderen, maar op basis van de stukken zal niet aan die strenge voorwaarde worden voldaan. De uitvoerder heeft de consument in het bericht ook gewezen op de geschillenregeling als zij het niet eens is met het ingenomen standpunt.

2.9 De consument heeft vervolgens een advocaat van haar keuze verzocht om haar belangen in de hoger beroepsprocedure te behartigen. De consument heeft in hoger beroep gevorderd dat het ontslag wordt vernietigd en dat de werkgever wordt veroordeeld tot betaling van een billijke vergoeding en de proceskosten. Het gerechtshof heeft de consument bij arrest van 21 maart 2023 in het ongelijk gesteld en geoordeeld dat sprake was van een duurzaam verstoorde arbeidsverhouding die zodanig was dat van de werkgever in redelijkheid niet gevergd kon worden de arbeidsverhouding voort te zetten.

2.10 De consument heeft de uitvoerder op 24 maart 2023 verzocht de gemaakte juridische kosten te vergoeden. De uitvoerder heeft het verzoek van de consument per e-mail van 13 april 2023 afgewezen.

2.11 De consument heeft op 15 april 2024 bij de uitvoerder een klacht ingediend over de verleende rechtsbijstand. Zij stelt dat de handelwijze significant heeft bijgedragen aan de beëindiging van haar dienstverband. Naast financiële schade heeft de handelwijze van de uitvoerder ook voor emotionele en psychische schade gezorgd. De uitvoerder heeft bij brief van 16 mei 2024 de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en vorderingen

2.12 De consument vordert van de uitvoerder een bedrag van € 100.000,- voor het verlies van haar baan en vergoeding van de gemaakte juridische kosten in de hoger beroepsprocedure van € 11.000,-. Daarnaast vordert de consument ook de wettelijke rente over het bedrag van € 110.000,- vanaf 31 januari 2022.

2.13 De consument voert ter onderbouwing van haar vorderingen de volgende argumenten aan. De consument vindt dat de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand in het geschil met haar werkgever toerekenbaar is tekortgeschoten. De consument heeft de uitvoerder pas na de zitting bij de rechtbank geïnformeerd over het ontbindingsverzoek van de werkgever, omdat de uitvoerder de consument in de e-mail van 29 juni 2021 had meegedeeld dat hij haar pas na een ontslag verder kon helpen. De uitvoerder heeft de consument dus geadviseerd om pas na de ontbinding van de arbeidsovereenkomst weer contact op te nemen. De consument heeft de uitvoerder tussentijds op de hoogte gehouden van de stand van zaken, maar hierop heeft de uitvoerder niet gereageerd. De consument vertrouwde, mede gelet op haar gezondheidstoestand, volledig op de steun van de uitvoerder. Zij heeft slechts gehandeld conform de instructies van de uitvoerder.

2.14 De consument heeft de uitvoerder tussentijds op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen in het geschil met de werkgever. De uitvoerder was dan ook op de hoogte van de dreigende maatregelen die de werkgever wilde nemen tegen de consument. De uitvoerder heeft de consument echter, ondanks meerdere verzoeken, niet geholpen.

2.15 De klacht ziet er verder op dat de uitvoerder de consument na de beschikking van de kantonrechter niet direct heeft meegedeeld of de uitvoerder dekking zou verlenen voor een hoger beroepsprocedure. Daarvoor moest eerst een advies bij een advocaat worden ingewonnen. Vervolgens blijkt dat deze advocaat met verlof was, waardoor de consument nog langer moest wachten. Nog daargelaten dat de consument zich niet kan vinden in het advies van de advocaat, kan de consument zich niet vinden in het feit dat de beslissing van de uitvoerder om geen verdere rechtsbijstand te verlenen enkel is gebaseerd op dit advies.

2.16 Tot slot klaagt de consument over de beslissing van de uitvoerder om het verzoek van de consument om in het Engels te communiceren af te wijzen. De consument vindt dat sprake is van *"a clear indication of bias against non-Dutch speaking non-EU expats who are hired to work in English language jobs."*

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

Kernvraag

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de uitvoerder in de uitvoering van de verzochte rechtsbijstand aan de consument is tekortgeschoten en als dit het geval is, of hij als gevolg daarvan gehouden is de vorderingen van de consument te voldoen.

De uitvoerder had duidelijker moeten zijn

3.2 In de e-mail van 29 juni 2021 heeft de uitvoerder de consument het volgende meegedeeld: *"We zullen dus moeten afwachten want zolang ze je salaris/ziekengeld correct betalen en ze je niet ontslaan, kunnen we geen juridische actie ondernemen jegens werkgever."* Naar het oordeel van de commissie had de uitvoerder de consument, mede omdat de consument Engelstalig is, in duidelijke bewoordingen moeten instrueren dat zij contact met de uitvoerder moest opnemen, zodra de werkgever nadere stappen ondernam om de arbeidsovereenkomst te ontbinden. Dat de consument pas na de ontbindingsprocedure de uitvoerder hiervan in kennis stelde, kan de uitvoerder daarom worden aangerekend.

3.3 Dat de uitvoerder in de verlening van de rechtsbijstand is tekortgeschoten, betekent echter nog niet dat de uitvoerder op grond daarvan gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. Daarvoor moet namelijk vast komen te staan dat de door de consument gestelde schade ook daadwerkelijk door de handelwijze van de uitvoerder is ontstaan.

De gestelde schade

3.4 De consument vordert van de uitvoerder een bedrag van € 110.000,-. Dit bedrag bestaat voor een groot deel uit een vergoeding voor het verlies van haar baan van € 100.000,-. Dat de consument haar baan is kwijtgeraakt, kan de uitvoerder niet worden verweten. Het is immers de werkgever die de arbeidsovereenkomst heeft laten ontbinden. De uitvoerder is dan ook niet gehouden de consument hiervoor een vergoeding te betalen.

3.5 De door de consument gevorderde kosten van rechtsbijstand in de hoger beroepsprocedure van € 11.000,- komen ook niet voor vergoeding in aanmerking. De consument heeft de mogelijkheid gehad om bij het gerechtshof hoger beroep in te stellen. De uitvoerder heeft de consument echter meegedeeld dat een verzoek tot herstel van het dienstverband geen redelijke kans van slagen had. Het staat de uitvoerder vrij om bij de behandeling van een aan hem voorgelegd geschil tot de mening te komen dat er onvoldoende mogelijkheden zijn om het gewenste resultaat te behalen. Voor de situatie waarin de consument het niet met de uitvoerder eens is over de juridische haalbaarheid en/of juridische aanpak van de zaak, is de geschillenregeling bedoeld (zie artikel 4:68 Wet op het financieel toezicht (Wft).

3.6 Vast staat dat de uitvoerder de consument de geschillenregeling heeft aangeboden om het standpunt van de uitvoerder te laten toetsen.

Als de bindend adviseur ook van mening is dat vordering geen redelijke kans op succes heeft, kan de consument nog altijd de zaak zelf voortzetten. Mocht zij uiteindelijk het door haar gewenste resultaat behalen, dan heeft zij recht op een vergoeding van de redelijk gemaakte juridische kosten. Maar de consument heeft geen gebruik gemaakt van de geschillenregeling. Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder door het aanbieden van de geschillenregeling voldaan aan de verplichtingen onder de verzekering, zoals beschreven in de voorwaarden en ook in artikel 4:68 Wft. Dat de consument van de geschillenregeling geen gebruik heeft gemaakt komt voor haar rekening en risico. Omdat de consument ook in hoger beroep in het ongelijk is gesteld, blijven de gemaakte kosten van rechtsbijstand uiteindelijk voor haar rekening.

Engels

3.7 De consument klaagt er tot slot over dat de uitvoerder weigert om in het Engels met haar te corresponderen. Naar het oordeel van de commissie is er geen (wettelijke) grondslag die een Nederlandse uitvoerder verplicht om met verzekerden in het Engels te communiceren. De stelling van de consument dat de uitvoerder hiermee niet-Nederlandstalige personen van buiten de EU benadeelt, deelt de commissie niet. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de uitvoerder in de communicatie is tekortgeschoten, maar dat dit niet tot toewijzing van de vorderingen van de consument kan leiden. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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 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