Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0177

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. J.L.M. Luiten, leden en mr. M.J. Zoetelief-Verbaan, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de verzekeraar, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving/de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument is het niet eens met het bindend advies in het kader van de geschillenregeling dat zijn vorderingen geen redelijke kans op succes hebben, omdat het bindend advies is gebaseerd op onvolledige informatie. De uitvoerder heeft de rechtsbijstand dan ook ten onrechte beëindigd. Ook is de uitvoerder ten onrechte overgegaan tot afkoop van rechtsbijstand ten aanzien van een vordering. De commissie is van oordeel dat er geen gronden zijn komen vast te staan die meebrengen dat het bindend advies vernietigbaar is, zodat partijen hieraan gebonden zijn. Het is aan de consument om ontbrekende informatie bij de uitvoerder aan te leveren. De uitvoerder is daarom niet tekortgeschoten in de behandeling van de zaak van de consument. De klacht van de consument 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 van de consument; 3) het verweerschrift van de uitvoerder; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de uitvoerder en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 16 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met mevrouw [naam tolk], tolk. De uitvoerder werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam medewerker 1] en de heer mr. [naam medewerker 2], beiden advocaat.

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 bij de verzekeraar een rechtsbijstandverzekering (hierna: de verzekering). De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de uitvoerder. Op de verzekering zijn van toepassing de verzekeringsvoorwaarden 'Voorwaarden ING Rechtsbijstandverzekering Versie 4 (juli 2021)' (hierna: de voorwaarden).

2.2 De consument heeft op 4 juli 2024 bij de uitvoerder om rechtshulp verzocht voor een geschil met zijn toenmalige werkgever over de vraag of de consument vanaf januari 2024 recht heeft op een salarisverhoging vanwege de overgang naar een nieuwe functie als Site Schedular. Daarnaast stelt de consument recht te hebben op de wettelijke verhoging vanwege te late betaling van een deel van zijn loon en er zou onrechtmatig door de werkgever gehandeld zijn.

2.3 De verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat de vorderingen van de consument geen redelijke kans van slagen hebben, terwijl de consument vindt dat deze kans wel aanwezig is. Partijen hebben vervolgens de geschillenregeling in de voorwaarden toegepast en hun geschil voorgelegd aan een scheidsrechter. Deze scheidsrechter heeft bij bindend advies van 4 juni 2025 geconcludeerd dat de vorderingen van de consument tegen de werkgever geen redelijke kans van slagen hebben, behoudens de aanspraak van de consument op de wettelijke verhoging vanwege te late betaling van de bonus.

2.4 De uitvoerder heeft naar aanleiding van het bindend advies de rechtsbijstand in het geschil over de wettelijke verhoging vanwege te late betaling van een deel van zijn loon voor een bedrag ter hoogte van € 300,- afgekocht. Voor het overige heeft de uitvoerder de rechtsbijstand gestaakt.

2.5 De consument kan zich niet vinden in het oordeel van de uitvoerder en heeft daarom een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en de vorderingen

2.6 De consument vindt dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. Ter onderbouwing van dit standpunt voert de consument het volgende aan.

2.7 Het door de scheidsrechter gegeven bindend advies is niet volledig omdat belangrijke stukken bij de beoordeling door de scheidsrechter ontbraken, zoals informatie over referentiefuncties, inschalingsmethodiek en werknemers met een soortgelijke functie. De uitvoerder had die stukken moeten opvragen bij de werkgever. Omdat de uitvoerder dit heeft nagelaten, kunnen partijen niet aan het bindend advies gehouden worden.

2.8 Verder heeft de uitvoerder de behandeling van het dossier onredelijk vertraagd. Daarbij heeft de uitvoerder zijn plicht tot actieve belangenbehartiging geschonden omdat de uitvoerder heeft nagelaten bewijs te verzamelen met betrekking tot de functiewijzing van de consument. Ook is er sprake van inhoudelijke tekortkomingen in de dossierbehandeling omdat de uitvoerder geen passende actie heeft ondernomen richting de werkgever. Tot slot stelt de consument dat de uitvoerder de verplichting heeft om rechtsbijstand te verlenen, ongeacht de hoogte van het belang. Hierdoor had de uitvoerder niet tot afkoop van de rechtsbijstand mogen overgaan.

2.9 De consument wil dat de uitvoerder alsnog rechtsbijstand verleent en actie onderneemt tegen de werkgever van de consument om de gemiste salarisverhoging en te late bonus-betaling te verhalen. De consument vordert ook compensatie voor het verlies van de 30% regeling en de hogere belastingafdracht en een schadevergoeding voor de onredelijke vertraging en immateriële schade.

Het verweer

2.10 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 Ter beoordeling ligt allereerst de vraag voor of de uitvoerder de rechtsbijstand aan de consument mocht staken voor zover het ging over de vraag of de consument vanaf januari 2024 recht heeft op een salarisverhoging vanwege de overgang naar een nieuwe functie als Site Schedular.

Het bindend advies van de scheidsrechter

3.2 Omdat de consument en de uitvoerder van mening verschilden over de kans van slagen van de vorderingen van de consument tegen de werkgever, hebben zij de geschillenregeling van artikel 11.4 van de voorwaarden toegepast. De consument is het niet eens met het bindend advies dat de scheidsrechter ter uitvoering van de geschillenregeling heeft gegeven. Hij klaagt over de wijze van totstandkoming en de inhoud van het bindend advies. Zo stelt de consument zich op het standpunt dat het bindend advies niet volledig is omdat belangrijke stukken ontbreken. De commissie is van oordeel dat die klacht ongegrond is en zij licht dit oordeel hierna toe.

3.3 De onderhavige geschillenregeling heeft tot doel een geschil tussen de consument en de uitvoerder over de juridische haalbaarheid en/of aanpak van de zaak te beslechten. Ter uitvoering van die regeling heeft de scheidsrechter een oordeel gegeven over de juridische haalbaarheid van de zaak van de consument.

Het standpunt van de scheidsrechter heeft het karakter van een bindend advies[1]. Dit betekent dat partijen in beginsel aan dit bindend advies van de scheidsrechter gebonden zijn, tenzij gebondenheid daaraan in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming ervan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit staat in artikel 7:904 van het Burgerlijk Wetboek. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat er ernstige gebreken kleven aan het bindend advies van 4 juni 2025. De scheidsrechter heeft zijn advies gebaseerd op de beschikbare stukken in het dossier en heeft daarbij vermeld dat het dossier geen feiten en/of omstandigheden bevat om de functie te kunnen inschalen. Indien de consument de ontbrekende informatie, zoals de CAO of beloningsregeling, alsnog overlegt zou er tot een ander oordeel gekomen kunnen worden.

3.4 Op grond van artikel 4.1 van de voorwaarden moet de consument de uitvoerder alle relevante informatie en papieren geven die met het conflict te maken hebben. De uitvoerder heeft ook meerdere malen aan de consument gevraagd om de ontbrekende stukken aan te leveren. De consument heeft dit niet gedaan. De uitvoerder treft dan ook geen verwijt dat die stukken zich niet in het dossier bevinden.

Afkoop

3.5 Op grond van artikel 2.1 van de voorwaarden kan de uitvoerder ervoor kiezen de consument een bepaald bedrag te betalen in plaats van de zaak te behandelen. De uitvoerder betaalt in dat geval maximaal het bedrag dat de consument van de werkgever zou hebben gekregen. Uit het bindend advies van 4 juni 2025 blijkt dat de consument aanspraak zou kunnen maken op de wettelijke verhoging wegens te late betaling van een deel van zijn loon. Volgens de scheidsrechter zou het gaan om een bedrag van ongeveer € 300,- netto. Hieruit volgt dat de uitvoerder de rechtsbijstand in dit conflict mocht afkopen voor dit bedrag. De klacht van de consument is ongegrond.

Ontstane vertraging

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de uitvoerder zich voldoende ingespannen om de consument bij te staan in het geschil met zijn werkgever en is de ontstane vertraging niet te wijten aan de uitvoerder. De uitvoerder heeft de consument meerdere malen gevraagd de ontbrekende stukken aan te leveren. Daar komt bij dat de uitvoerder heeft aangeboden de geschillenregeling toe te passen, toen de uitvoerder op basis van de informatie uit het dossier oordeelde dat er geen redelijke kans van slagen bestond. Ook bij de uitvoering van deze geschillenprocedure is geen onredelijke vertraging ontstaan.

[1] Zie artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage.

Schadevergoeding en immateriële schade

3.7 De commissie overweegt dat niet vast is komen te staan dat de uitvoerder is tekortgeschoten in de uitvoering van de rechtsbijstandverzekering. De consument kan daarom geen aanspraak maken op enige schadevergoeding.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 2.1, 4.1 en 11.4 van de voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Concluderend

3.9 Er zijn geen gronden komen vast te staan die meebrengen dat het bindend advies ter uitvoering van de geschillenregeling vernietigbaar is. Partijen zijn daarom aan dit bindend advies gebonden. Dit betekent dat de uitvoerder de rechtsbijstand aan de consument mocht staken. De uitvoerder mocht de rechtsbijstand in het geschil over de wettelijke verhoging wegens de vertraagde uitbetaling van de bonus afkopen door betaling van € 300,-. Tot slot is niet vast komen te staan dat de zaak door toedoen van de uitvoerder onredelijk is vertraagd. De klacht van de consument is ongegrond en 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/ . 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 toepasselijke verzekeringsvoorwaarden

Artikel 2.1 Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?:

(...) Ook kan DAS ervoor kiezen om u een bepaald bedrag te betalen in plaats van de zaak te behandelen. We noemen dit ook wel afkoop. DAS betaalt dan maximaal het bedrag dat u van de tegenpartij zou hebben gekregen. Na afkoop kunt u voor het conflict en alle gebeurtenissen die er mee verband houden of uit voortvloeien geen aanspraak meer maken op de verzekering. (...)

Artikel 4.1. Wat zijn mijn verplichtingen bij de melding van een zaak?:

(...)

Alle informatie geven

Als u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om DAS alle informatie en papieren te geven die met uw conflict te maken hebben. DAS heeft deze informatie nodig om te beoordelen of u voor deze zaak recht heeft op rechtsbijstand. U mag geen onjuiste informatie geven.

Ook als er later nieuwe feiten en ontwikkelingen zijn, moet u DAS daarvan op de hoogte stellen. Dit geldt ook als uw zaak wordt behandelend door een advocaat of andere juridische deskundige die DAS hiervoor heeft ingeschakeld.

Alle medewerking verlenen

Vanaf het moment dat u uw zaak aanmeldt, bent u verplicht om alle medewerking te verlenen aan de behandeling van de zaak en het verhalen van de kosten. Dit moet u tot het einde toe blijven doen, ook als uw zaak wordt behandeld door een advocaat of andere juridische deskundige van buiten DAS. Daarnaast mag u niets doen wat schadelijk zou kunnen zijn voor de belangen van DAS of van Nationale-Nederlanden. (...)

Artikel 11.4 Wat kan ik doen als ik het niet eens ben met de aanpak van mijn zaak?:

Bent u niet tevreden over de behandeling door DAS? Dan wijzen wij u in de eerste plaats op de klachtenregeling van artikel 11.3. Daarnaast is er de zogenoemde geschillenregeling.

11.4.1. Wanneer kunt u gebruik maken van de geschillenregeling? De Geschillenregeling kan alleen worden ingezet om duidelijkheid te verkrijgen over de verdere (dus toekomstige) behandeling van het geschil.

Bent u het niet eens met:

• Het juridische (eind-) standpunt over de redelijke kans van slagen van DAS; of

• De verdere juridische aanpak van de zaak door DAS? Dan kunt u eenmalig een beroep doen op de geschillenregeling.

11.4.2 Wat houdt de geschillenregeling in?

Een beroep op de geschillenregeling betekent dat een externe Nederlandse advocaat zoals hieronder omschreven, verder te noemen een bindend adviseur, een bindend advies uitbrengt. Dit advies geeft antwoord op de vraag of DAS:

• Het juridisch (eind)standpunt zo kan innemen; of dat

• De verdere juridische aanpak van de zaak zoals voorgesteld door DAS vervolgd kan worden.

11.4.3 Hoe werkt de geschillenregeling en onder welke voorwaarden?

1. Na overleg met u maakt DAS een brief. Daarin formuleert DAS precies uw standpunt en het standpunt van DAS. DAS vraagt u om die reden schriftelijk te motiveren waarom u het niet eens bent met DAS.

2. De verzekerde heeft hierbij het recht om een advocaat naar keuze als bindend adviseur aan te wijzen. Indien de verzekerde geen advocaat van eigen keuze heeft, overlegt DAS met de verzekerde welke advocaat gevraagd zal worden. Een mogelijkheid hierbij is dat DAS aan de Deken van de Orde van Advocaten van het arrondissement waar u woont of zaak doet vraagt een gespecialiseerde advocaat als bindend adviseur aan te wijzen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die blijkens aantoonbare kennis en ervaring, zoals onder meer het lidmaatschap van de vereniging van het betreffende specialisme, is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. De bindend adviseur is nooit de advocaat die al als belangenbehartiger voor u bij de zaak betrokken is of geweest.

3. DAS schakelt de bindend adviseur in.

4. DAS stuurt de hiervoor bij 1 bedoelde brief met uw en DAS standpunt naar de bindend adviseur. Ook krijgt hij van DAS alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.

5. De bindend adviseur beslist op basis van de bij 4 bedoelde stukken wie er gelijk heeft, u of DAS. Hij mag voor zijn beslissing geen andere informatie gebruiken. Indien bij de bindend adviseur sprake is van een behoefte aan meer of andere informatie dan dient de bindend adviseur zijn opdracht te eindigen en zal DAS eerst haar standpunt heroverwegen waarna een eventueel beroep op de geschillenregeling weer openstaat.

6. DAS betaalt de kosten van het advies van de bindend adviseur. Deze kosten tellen niet mee bij het maximale bedrag dat wij vergoeden, ongeacht de uitkomst.

11.4.4 Wat gebeurt er als de bindend adviseur het met mij eens is?

Indien de bindend adviseur uw visie zoals opgenomen in de hiervoor bij 4 bedoelde brief honoreert, dan verleent DAS verdere rechtsbijstand overeenkomstig het gegeven advies en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. DAS kan besluiten dat een externe advocaat van uw keuze de verdere behandeling van uw zaak na het verkregen bindend advies voortzet met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden. De zaak wordt nooit voortgezet door de advocaat die het bindend advies heeft gegeven. Ook de kantoorgenoten van deze advocaat kunnen de zaak niet verder behandelen. Als DAS na het verkregen bindend advies niet zelf de zaak behandelt dan verstrekt DAS schriftelijk opdracht tot eventuele verdere behandeling (conform het bindend advies) en met inachtneming van de verdere polisvoorwaarden.

11.4.5 Wat gebeurt er als de bindend adviseur het met DAS eens is?

Deelt de advocaat de mening van DAS, dan stopt de dekking onder de polis en kunt u de zaak aan zich trekken en op eigen kosten voortzetten.

Als na die voortzetting van de zaak door u uit de definitieve uitspraak (dat wil zeggen: een onherroepelijke uitspraak van rechter of arbiter) blijkt dat het beoogde resultaat geheel werd bereikt, dan zal DAS de kosten van rechtsbijstand voor zo ver die redelijk zijn en redelijkerwijs zijn gemaakt na goedkeuring van specificaties en betalingsbewijzen vergoeden. Hiervoor dient u wel de definitieve uitslag binnen een maand nadat de zaak is beëindigd aan DAS te zenden. Als het beoogde resultaat slechts gedeeltelijk werd bereikt, zal DAS deze kosten in verhouding tot het behaalde resultaat vergoeden. (...)

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek

1. Bij een vaststellingsovereenkomst binden partijen, ter beëindiging of ter voorkoming van onzekerheid of geschil omtrent hetgeen tussen hen rechtens geldt, zich jegens elkaar aan een vaststelling daarvan, bestemd om ook te gelden voor zover zij van de tevoren bestaande rechtstoestand mocht afwijken.

2. De vaststelling kan tot stand komen krachtens een beslissing van partijen gezamenlijk of krachtens een aan één van hen of aan een derde opgedragen beslissing.

3. Een bewijsovereenkomst staat met een vaststellingsovereenkomst gelijk voor zover zij een uitsluiting van tegenbewijs meebrengt.

4. Deze titel is niet van toepassing op de overeenkomst van arbitrage.

Artikel 7:904 Burgerlijk Wetboek

1. Indien gebondenheid aan een beslissing van een partij of van een derde in verband met inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, is die beslissing vernietigbaar.

2. Indien de beslissing van een partij of een derde vernietigd wordt, nietig blijkt of niet binnen een aan die partij of derde daartoe te stellen redelijke termijn wordt verkregen, kan de rechter een beslissing geven, tenzij uit de overeenkomst of de aard van de beslissing voortvloeit dat zij op andere wijze moet worden vervangen.