Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1003

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. A.J.J. le Poole, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2025
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 Verzekeringmaatschappij N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument vordert vergoeding van de vijf facturen van bedrijf X en uitbetaling van de proceskostenvergoeding die de kantonrechter in zijn eindbeschikking heeft toegewezen. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan om de kosten van bedrijf X te vergoeden. De uitvoerder mocht het verzoek om vergoeding van de facturen van bedrijf X en het verzoek om uitbetaling van de proceskostenvergoeding aan de consument afwijzen. De klacht 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 en de klachtbrief 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 Partijen 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 een gevolmachtigde van de verzekeraar een rechtsbijstand-verzekering gesloten.

De verzekeraar heeft de uitvoering van de rechtsbijstand uitbesteed aan de (rechts-voorganger van de) uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden Lancyr RB 2018.03 PA.

2.2 De consument heeft in 2019 een beroep op de rechtsbijstandverzekering gedaan voor een geschil met haar (voormalige) werkgever. De uitvoerder heeft de zaak in behandeling genomen.

2.3 In oktober 2022 heeft de uitvoerder een externe advocaat ingeschakeld. De (voormalige) werkgever heeft op 17 januari 2023 bij de kantonrechter een verzoekschrift tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst ingediend. De externe advocaat heeft de consument bijgestaan in de ontbindingsprocedure.

2.4 Bij tussenbeschikking van 5 april 2023 heeft de kantonrechter de arbeidsovereenkomst ontbonden per 1 juni 2023 onder toekenning van een wettelijke transitievergoeding en een billijke vergoeding. Verder heeft de kantonrechter de consument in de gelegenheid gesteld om uiterlijk op 3 mei 2023 bij akte een aangepaste berekening van haar tegenverzoek tot nabetaling van het achterstallige salaris en ziekengeld over de periode van 2019 tot en met februari 2023 in te dienen.

2.5 Op 28 april 2023 heeft de externe advocaat de uitvoerder en de consument een e-mail gestuurd. In de e-mail van de externe advocaat aan de consument van 28 april 2023 staat:

> *"(...)*
> *In de achterliggende periode, sinds de beschikking d.d. 5 april jl. van de Kantonrechter, heb ik niets meer vernomen van DAS. Zoals je weet worden wij geacht om op 3 mei a.s. in te gaan op de berekening van de loonvordering op basis van de uitgangspunten zoals deze in de beschikking van de Kantonrechter zijn genoemd. Ik heb evenwel al aanzienlijk meer uren aan deze kwestie besteed dan door DAS beschikbaar zijn gesteld. Ik kan derhalve niet verder werken aan het dossier als DAS geen aanvullende opdracht verstrekt.*
>
> *Door middel van mijn e-mailbericht d.d. 13 april jl. heb ik jullie gevraagd om met DAS af te stemmen hoe of wat. Wil zij dat ik de behandeling van het dossier staat, dan ga ik over tot sluiting en archivering. Wil zij dat ik nog iets doen, dan verneem ook dat graag van haar. Ik heb in de tussentijd evenwel niets meer vernomen van jullie of van DAS.*
> *(...)"*

Op dezelfde dag hebben de partner van de consument en de uitvoerder met elkaar gebeld en heeft de uitvoerder de externe advocaat per e-mail toestemming gegeven om nog 15 uren aan de zaak te besteden.

2.6 Op 31 mei 2023 heeft de consument de uitvoerder facturen van bedrijf X gemaild. In de e-mail staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *De heer [naam externe advocaat] heeft de akte van uitlating aan de rechtbank overlegd, maar niet de berekeningen gemaakt. Dat heeft een andere deskundige uitgevoerd, zoals u destijds ook met mijn partner hebt besproken.*
> *(...)*
> *U had met mijn partner besproken dat, ook omdat de heer [naam externe advocaat] mij pas sinds eind vorig jaar bijstand verleent en daardoor de voorgeschiedenis niet heeft meegemaakt, het efficiënter was om die kennis in het verweerschrift en het verzoekschrift in te brengen, zonder dat de heer [naam externe advocaat] dat hoefde te doen. Voor die werkzaamheden en ook de overige werkzaamheden ontvangt u, conform de door u met mijn partner gemaakte afspraken de declaraties met het verzoek deze te vergoeden.*
> *(...)"*

2.7 Bij tussenbeschikking van 30 juni 2023 heeft de kantonrechter de consument en de (voormalige) werkgever in de gelegenheid gesteld om zich uit te laten over de bezwaren op elkaars berekeningen.

2.8 Bij eindbeschikking van 15 april 2024 heeft de kantonrechter de (voormalige) werkgever onder meer veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 24.890,78 bruto aan achterstallig salaris en ziekengeld, een bedrag van € 1.184,46 aan PBL-uren[1] en een proceskostenvergoeding van € 1.086,- voor het salaris van de gemachtigde.

2.9 Tussen de consument en de uitvoerder is een geschil ontstaan over de vergoeding van de kosten die de consument heeft gemaakt voor de inschakeling van bedrijf X en de vergoeding van de proceskosten van € 1.086,- die de kantonrechter in zijn eindbeschikking van 15 april 2024 heeft toegewezen. Een uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Hierna heeft de consument haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en de vorderingen

2.10 De consument vordert vergoeding van de vijf facturen van bedrijf X, een bedrag van in totaal € 18.024,16, en uitbetaling van de proceskostenvergoeding van € 1.086,- (hierna: de proceskostenvergoeding). Ter onderbouwing van haar vorderingen voert de consument de volgende argumenten aan.

2.11 Sinds 2019 hebben diverse juristen van de uitvoerder geprobeerd het arbeidsgeschil op te lossen. Pas in oktober 2022 werd de externe advocaat betrokken maar de externe advocaat bleek niet cijfermatig onderlegd te zijn.

[1] PBL staat voor Persoonlijk Budget Levensfase.

Aangezien de loonbetaling problematisch was, was het niet eenvoudig om te bepalen op hoeveel achterstallig loon de consument recht had. Er moest een deskundige worden ingeschakeld en in overleg met een medewerker van de uitvoerder is toen de mondelinge afspraak gemaakt dat de deskundigen van bedrijf X zouden worden ingeschakeld voor het maken van calculaties en overzichten. Die medewerker gaf aan dat de facturen voor die werkzaamheden naar de uitvoerder gestuurd konden worden en dat deze, rekening houdend met het kostenmaximum, vergoed zouden worden. De consument verwijst in dit kader naar een notitie die haar partner naar aanleiding van het telefoongesprek heeft gemaakt. Dat de uitvoerder mogelijk geen interne notitie van die afspraak heeft gemaakt, kan niet voor rekening van de consument komen. Bovendien staat artikel 5.4 van de voorwaarden toe dat naast een rechtshulpverlener ook een deskundige wordt ingeschakeld. Zonder de werkzaamheden van bedrijf X was de loonvordering niet onderbouwd dan wel gespecificeerd en had de rechtbank de vordering van de consument niet in die mate kunnen toewijzen.

2.12 Verder voert de consument aan dat de uitvoerder de proceskostenvergoeding aan haar moet uitbetalen omdat zij kosten heeft moeten maken voor de inschakeling van bedrijf X. In haar repliek voert de consument aan dat uit artikel 8 van de voorwaarden niet volgt dat de door de rechtbank toegewezen proceskostenvergoeding aan DAS ten goede komt. De toegewezen proceskostenvergoeding is een compensatie voor de jarenlang betaalde verzekeringspremie. Daarnaast is in artikel 8 van de voorwaarden niet bepaald dat wanneer een verzekerde ook zelf kosten maakt voor de procedure, de vergoeding daarvan niet ten gunste van de verzekerde komt. In zoverre is artikel 8 van de voorwaarden niet duidelijk. Artikel 8 dient daarom in het voordeel van de consument te worden uitgelegd.

2.13 De consument heeft tijdens haar werk een ongeluk gehad waarbij zij op haar hoofd is gevallen met hersenletsel tot gevolg. Daarom heeft haar partner haar geholpen en bijgestaan. Dit was bij de uitvoerder bekend. In de repliek bevestigt de consument dat bedrijf X het bedrijf van haar partner is. Bij de werkzaamheden die betrekking hebben op de loonvordering heeft de partner van de consument een aantal van zijn zakelijke contacten betrokken.

Het verweer

2.14 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 wijst de vorderingen van de consument af en legt hierna uit waarom.

Geen toezegging van de uitvoerder

3.2 De consument voert aan dat de uitvoerder heeft toegezegd de kosten van bedrijf X te vergoeden tot het geldende kostenmaximum. De uitvoerder heeft dit betwist. De consument heeft in haar repliek een e-mail van de externe advocaat van 21 februari 2023 en een telefoonnotitie van haar partner geciteerd. Daarin staat:

> *"(...) Met [naam medewerker uitvoerder] gesproken over de stand en gang van zaken en dat noodzakelijk is dat de loonvordering exact berekend moet worden en dat de advocaat [naam externe advocaat] dit niet doet. Ook besproken is dat omdat advocaat [naam externe advocaat] pas na drie jaar betrokken wordt en niet op de hoogte is van wat er allemaal is voorgevallen ik de stukken zal reviewen en zal adviseren. Afgesproken is dat ik zal zorgdragen dat die berekeningen en overige werkzaamheden zullen worden uitgevoerd en dat facturen inzake die werkzaamheden zullen worden uitgevoerd en dat facturen inzake die werkzaamheden naar DAS verstuurd kunnen worden(...)"*

3.3 Naar het oordeel van de commissie levert deze notitie geen overtuigend bewijs op van de stelling van de consument dat de uitvoerder heeft toegezegd de kosten van bedrijf X te vergoeden. Uit deze notitie, die ziet op een gesprek waarvan de commissie niet duidelijk is wanneer dat dan heeft plaatsgevonden, blijkt enkel dat *volgens de partner van de consument* de uitvoerder een toezegging heeft gedaan. Een verklaring van de uitvoerder zelf ontbreekt. De notitie houdt niet een dergelijke verklaring in. Voor de e-mail van de externe advocaat van 21 februari 2023 geldt overigens hetzelfde.

Aan artikel 5.4 van de voorwaarden is niet voldaan

3.4 De consument voert verder aan dat de uitvoerder de kosten van bedrijf X moet vergoeden omdat de werkzaamheden van bedrijf X noodzakelijk waren. Zij verwijst hierbij naar artikel 5.4 van de voorwaarden. In artikel 5.4 is bepaald dat kosten van een erkende deskundige vergoed kunnen worden. Daarvoor is vereist dat de uitvoerder de opdracht geeft aan de deskundige.

3.5 In dit geval is niet gebleken dat de uitvoerder opdracht heeft gegeven aan bedrijf X. De commissie is daarom van oordeel dat er niet is voldaan aan artikel 5.4 van de voorwaarden. Het was de (partner van de) consument die (zijn eigen) bedrijf X had ingeschakeld. Niet duidelijk is op welk vakgebied bedrijf X deskundigheid bezit en of er sprake is van een erkende deskundige en of de partner van de consument de werkzaamheden zelf heeft uitgevoerd.

Artikel 8 van de voorwaarden is duidelijk

3.6 De commissie volgt de consument niet in haar stelling dat artikel 8 van de voorwaarden, waarvan de tekst is weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak, onduidelijk is.

Artikel 8 is niet voor meerdere uitleg vatbaar; kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de proceskostenvergoeding – zie in dit verband nr. 2.8 hiervoor – aan de uitvoerder toekomt. Er bestaat dan ook geen aanleiding voor toepassing van de door de consument voorgestelde uitleg in haar voordeel (zie nr. 2.12 hiervoor). Dat in artikel 8 niet staat dat de verzekerde ook geen recht heeft op een kostenvergoeding als hij/zij wel kosten gemaakt heeft, vindt de commissie geen sterk argument. Duidelijk is immers wat er wél in artikel 8 staat.

De proceskostenvergoeding moet aan de uitvoerder worden betaald

3.7 De consument voert aan dat zij zelf kosten heeft gemaakt en dat de uitvoerder de proceskostenvergoeding daarom aan haar moet uitbetalen. De commissie kan de consument niet in dit standpunt volgen. Tussen partijen staat vast dat de uitvoerder de kosten van de externe advocaat, die de consument als gemachtigde heeft bijgestaan in de procedure bij de rechtbank, voor zijn rekening heeft genomen. De uitvoerder heeft dus kosten gemaakt voor de zaak van de consument. In de beschikking van 15 april 2024 heeft de rechtbank de (voormalige) werkgever van de consument veroordeeld tot betaling van een proceskostenvergoeding voor het salaris van de gemachtigde. Een proceskostenvergoeding wordt door de kantonrechter toegewezen op grond van artikel 237 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat op grond van artikel 8 van de voorwaarden de proceskostenvergoeding van € 1.086,- aan de uitvoerder moet worden betaald.

Conclusie

3.8 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder een toezegging heeft gedaan om de kosten van de bedrijf X te vergoeden. De uitvoerder mocht het verzoek om vergoeding van de facturen van bedrijf X en het verzoek om uitbetaling van de proceskostenvergoeding aan de consument afwijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 5.4 en 8 van de voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

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 voorwaarden

Lancyr RB 2018.03 PA

5. Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?

Valt uw zaak onder de dekking van deze verzekering, dan kan SRK u rechtsbijstand verlenen in de volgende vormen:
(...)

5.4 Inschakeling van een expert

Soms kan het voor de behandeling van uw zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto) technische zaken. Als SRK denkt dat deze expert uw zaak verder kan helpen, geeft zij hem eenmalig de opdracht een expertiserapport uit te brengen. SRK kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten. Accountantsrapporten en taxaties die worden gebruikt bij fiscaalrechtelijke geschillen, vallen niet onder deze regeling.

Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met SRK. Ook moet u het rapport zelf betalen, Als SRK dit rapport vervolgens toch in uw zaak gaat gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug (zolang die redelijk zijn).

8. Wanneer moet ik kosten terugbetalen?

Mogelijk maakt SRK kosten voor uw zaak, die u kunt terugkrijgen op grond van een wettelijke bepaling of op grond van een contract dat u heeft gesloten. Het gaat hier om kosten die u:
- op een andere partij kunt verhalen; of
- met andere kosten kunt verrekenen; of
- door een andere partij kunt laten vergoeden.

Als dat het geval is, schiet SRK de kosten voor. Lukt het vervolgens om deze kosten daadwerkelijk te verhalen, te verrekenen of door anderen te laten vergoeden? Dan is het bedrag dat u terugkrijgt, bestemd voor SRK. SRK zal de andere partij vragen om dit bedrag rechtstreeks aan haar te betalen. Ontvangt u dit bedrag zelf, dan bent u verplicht het aan SRK over te maken.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Lancyr RB 2018.03 PA

5. Welke vormen van rechtsbijstand zijn verzekerd?

Valt uw zaak onder de dekking van deze verzekering, dan kan SRK u rechtsbijstand verlenen in de volgende vormen:
(...)

5.4 Inschakeling van een expert

Soms kan het voor de behandeling van uw zaak noodzakelijk zijn een expert in te schakelen. Daarmee bedoelen we een erkende deskundige op het gebied van bijvoorbeeld agrarische, bouwkundige, medische of (auto) technische zaken. Als SRK denkt dat deze expert uw zaak verder kan helpen, geeft zij hem eenmalig de opdracht een expertiserapport uit te brengen. SRK kiest deze expert en betaalt daarvoor de kosten. Accountantsrapporten en taxaties die worden gebruikt bij fiscaalrechtelijke geschillen, vallen niet onder deze regeling.

Als u het niet eens bent met het expertiserapport, kunt u door een andere expert een tweede rapport laten opmaken. Dit mag alleen in overleg met SRK. Ook moet u het rapport zelf betalen, Als SRK dit rapport vervolgens toch in uw zaak gaat gebruiken, ontvangt u uw kosten hiervoor terug (zolang die redelijk zijn).

8. Wanneer moet ik kosten terugbetalen?

Mogelijk maakt SRK kosten voor uw zaak, die u kunt terugkrijgen op grond van een wettelijke bepaling of op grond van een contract dat u heeft gesloten. Het gaat hier om kosten die u:
- op een andere partij kunt verhalen; of
- met andere kosten kunt verrekenen; of
- door een andere partij kunt laten vergoeden.

Als dat het geval is, schiet SRK de kosten voor. Lukt het vervolgens om deze kosten daadwerkelijk te verhalen, te verrekenen of door anderen te laten vergoeden? Dan is het bedrag dat u terugkrijgt, bestemd voor SRK. SRK zal de andere partij vragen om dit bedrag rechtstreeks aan haar te betalen. Ontvangt u dit bedrag zelf, dan bent u verplicht het aan SRK over te maken.