Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0796

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

Datum uitspraak	13 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Apeldoorn, h.o.d.n. FBTO, waarbij de uitvoering van de rechtsbijstand is overgedragen aan Stichting Achmea Rechtsbijstand, gevestigd te Tilburg, verder te noemen de uitvoerder
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

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 e-mailberichten van de consument.

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. De kern

De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht in een arbeidsgeschil en een geschil met een advocatenkantoor over de in rekening gebrachte kosten. Na herhaalde verzoeken van de consument heeft de uitvoerder het arbeidsgeschil aan haar voorkeursadvocaat uitbesteed. In het geschil met het advocatenkantoor over de berekende kosten heeft de uitvoerder geprobeerd om tot een oplossing te komen. De consument klaagt over de rechtsbijstand van de uitvoerder in beide dossiers. Zij vindt onder meer dat de uitvoerder heeft nagelaten tijdig en onvoorwaardelijk dekking te verlenen, haar recht op de vrije advocaatkeuze niet (tijdig) heeft gehonoreerd en haar onder druk heeft gezet. Zij vordert vergoeding van haar (im)materiële schade. Ook wil zij dat de handelwijze van de uitvoerder als misleidende handelspraktijk wordt beoordeeld en dat de commissie hiervan melding maakt bij AFM en DNB. Naar het oordeel van de commissie zijn de verwijten van de consument niet terecht. De klachten van de consument zijn ongegrond.

3. De beoordeling

De uitvoerder is niet tekortgeschoten in de rechtsbijstandverlening in het arbeidsgeschil

3.1 Anders dan de consument vindt, heeft de uitvoerder haar recht om haar voorkeursadvocaat in te schakelen niet beperkt of illusoir gemaakt. Aanvankelijk heeft de uitvoerder geweigerd de behandeling van de zaak van de consument aan haar voorkeursadvocaat uit te besteden. En dat mocht hij ook doen, omdat er toen geen sprake was van een gerechtelijke of administratieve procedure. Alleen bij een dergelijke procedure heeft de consument recht van vrije advocaatkeuze.[1] Nadat de consument de uitvoerder had geïnformeerd dat haar werkgever een ontbindingsprocedure wilde starten, heeft de uitvoerder de consument gevraagd om het ontbindingsverzoek met bijlagen van de werkgever om te kunnen beoordelen of de consument recht had op vrije advocaatkeuze. Dit mocht de uitvoerder doen. Na ontvangst van het verzoekschrift heeft de uitvoerder de zaak aan de voorkeursadvocaat van de consument uitbesteed.

De uitvoerder heeft geen fouten gemaakt in de rechtsbijstandverlening in het geschil met het advocatenkantoor

3.2 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat zij vindt dat de uitvoerder haar belangen onvoldoende heeft behartigd en dat hij haar onder druk heeft gezet. Dat de uitvoerder structureel druk op de consument heeft uitgeoefend, haar heeft misleid dan wel haar heeft gedwongen om afstand te de doen van haar rechten is niet gebleken. De consument heeft de uitvoerder om rechtsbijstand verzocht omdat zij vond dat het door haar ingeschakelde advocatenkantoor niks voor haar had gedaan maar haar wel kosten in rekening heeft gebracht. Ook in die zaak heeft de consument de uitvoerder verzocht om uitbesteding van de behandeling. De uitvoerder heeft dit verzoek mogen afwijzen omdat geen sprake was van een gerechtelijke of administratieve procedure. Een jurist van de uitvoerder (jurist 1) heeft de zaak verder behandeld. Omdat de consument niet tevreden was over de jurist en onder meer de overdracht aan een andere jurist eiste, heeft de uitvoerder de behandeling van de zaak aan een andere medewerker (jurist 2) overgedragen. Jurist 2 is in overleg getreden met het advocatenkantoor over een mogelijke oplossing van het geschil en heeft het advocatenkantoor voorgesteld om de zaak af te handelen door een betaling van € 2.000,- aan het advocatenkantoor. Deze kosten zouden door de uitvoerder worden gedragen. De consument kon zich in beginsel vinden in dit voorstel. Zij stond open voor een minnelijke regeling met het advocatenkantoor. Omdat het advocatenkantoor € 2.750,- verlangde, heeft jurist 2 de consument de mogelijkheid geboden om zelf € 750,- te betalen dan wel het voorstel van het advocatenkantoor af te wijzen en te kiezen voor een gerechtelijke procedure.

---

[1] Zie artikel 19 van de verzekeringsvoorwaarden (LEX-PV-01-241). Dit artikel is gebaseerd op Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en HvJ EU, 10 september 2009, ECLI:EU:C:2009:538 (Eschig) en HvJ EU 14 mei 2020 ECLI:EU:C:2020:372, (Vlaamse Balies) te vinden op www.eur-lex.europa.eu. Zie ook GC Kifid nr. 2024-0266 te vinden op www.kifid.nl.

Uit de stukken is gebleken dat zowel jurist 1 als jurist 2 veelvuldig contact met de consument over de gewenste aanpak van de zaak heeft gehad. Dat zij het niet eens is met de eisen van het advocatenkantoor, kan de uitvoerder niet worden tegengeworpen.

Geen aanspraak op schadevergoeding

3.3 De commissie wijst de vordering van de consument tot vergoeding van de gestelde (im)materiële schade af omdat niet is gebleken dat de uitvoerder tekort is geschoten in het verlenen van de rechtsbijstand.

Geen sprake van misleidende handelspraktijken

3.4 Tot slot is de commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de uitvoerder zich schuldig heeft gemaakt aan misleidende handelspraktijken. Dat de uitvoerder, zoals de consument stelt, beleid hanteert waarbij onder andere kostenminimalisatie voorop staat, de verzekeringsvoorwaarden uitsluitend tegen de verzekerden worden gebruikt, kritische klanten als 'lastig' worden bestempeld en klachten intern worden 'geneutraliseerd' is niet gebleken uit het dossier.

Conclusie

3.5 Het hiervoor overwogene leidt tot de conclusie dat de commissie geen grondslag ziet de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Algemeen (LEX-PV-01-241)

19 Wanneer mag een verzekerde zelf een advocaat of juridische deskundige kiezen

Als een verzekerde en tegenpartij allebei rechtsbijstand van Achmea Rechtsbijstand krijgen. Als Achmea Rechtsbijstand vindt dat een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden.