Uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2025-1004

(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

Samenvatting

Rechtsbijstandverzekering. De consument klaagt erover dat de uitvoerder geen hoger beroep heeft ingesteld tegen de eindbeschikking van de kantonrechter en dat de uitvoerder de akte vermeerdering van eis te laat heeft ingediend. De commissie is van oordeel dat het voor rekening en risico van de consument komt dat de uitvoerder geen hoger beroep heeft kunnen instellen. Het is de commissie niet gebleken dat de consument schade heeft geleden doordat de uitvoerder de akte vermeerdering van eis niet eerder heeft ingediend. 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 (rechtsvoorganger van de) uitvoerder. Op de rechtsbijstandverzekering zijn van toepassing de voorwaarden Lancyr RB 2018.03 PA (hierna: 'de voorwaarden').

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 (hierna: advocaat 1) ingeschakeld. De (voormalige) werkgever heeft op 17 januari 2023 bij de kantonrechter een verzoekschrift tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst ingediend. Advocaat 1 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 In zijn e-mail van 25 augustus 2023 heeft advocaat 1 de uitvoerder bericht dat hij vanwege een verschil van inzicht de consument niet langer kan bijstaan. Een interne advocaat van de uitvoerder (hierna: advocaat 2) heeft de behandeling van de zaak voortgezet.

2.6 Op 15 april 2024 heeft de kantonrechter eindbeschikking gewezen. De kantonrechter heeft geoordeeld dat de eisvermeerderingen die betrekking hebben op de vakantiedagen en de wettelijke verhoging van de PBL[1]-uren niet worden toegelaten. De kantonrechter is ervan uitgegaan dat de (voormalige) werkgever het vakantiegeld over 2021 heeft uitbetaald, omdat die stelling van de accountant van de (voormalige) werkgever niet gemotiveerd is weersproken. De kantonrechter heeft 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 en een proceskostenvergoeding van € 1.086,- voor het salaris van de gemachtigde.

2.7 Per e-mail van 17 april 2024 heeft de consument de advocaat van de (voormalige) werkgever verzocht om de door de kantonrechter toegewezen posten, waaronder ook de proceskostenvergoeding, aan haar over te maken.

2.8 De uitvoerder kon zich niet vinden in het verzoek van de consument om de proceskostenvergoeding aan haar uit te betalen. De uitvoerder vond dat de proceskostenvergoeding aan hem moest worden betaald omdat dit uit de voorwaarden zou volgen. Partijen hebben hierover met elkaar gecorrespondeerd.

[1] PBL staat voor Persoonlijk Budget Levensfase.

2.9 In de e-mail van de consument van 26 april 2024 aan de advocaat van de (voormalige) werkgever, met een cc aan de uitvoerder, staat voor zover relevant:

> *"(...)*
> *Een aantal weken geleden heb ik mevrouw mr. [naam advocaat 2] bericht dat zij niet meer als mijn gemachtigde mocht optreden. Het is dan ook uiterst vreemd dat zij dan toch nog nadere actie onderneemt.*
> *(...)*
> *Voor zover nodig laat ik u, in navolging van de email die u op 17 april jl., weten dat de door de rechtbank toegewezen vergoeding qua proceskosten niet naar DAS moeten worden overgemaakt, maar naar mijn bankrekeningnummer:*
> *(...)*
> *Binnenkort zal ik u laten weten wie mijn nieuwe gemachtigde zal zijn.*
> *(...)"*

2.10 In zijn brief van 31 mei 2024 heeft de uitvoerder de consument geschreven dat en waarom de rechtsbijstandverlening is opgeschort en dat de consument zelf verantwoordelijk is voor haar dossier:

> *"(...)*
> *Allereerst heeft u namens DAS een processtuk bij de rechtbank ingediend. Dit heeft u zonder overleg en uit eigen beweging gedaan. Het moge duidelijk zijn dat dit niet is toegestaan. Daarnaast weigert u mee te werken aan doorbetaling van de proceskosten aan DAS. Die kosten komen conform de polisvoorwaarden ten gunste van DAS. Desondanks heeft u tot op heden zowel DAS als de advocaat van de wederpartij te kennen gegeven aanspraak te maken op de proceskosten. U heeft de advocaat van de wederpartij meermaals aangeschreven en heeft verzocht om betaling van de proceskosten op uw bankrekening. Dit heeft geleid tot het opschorten van de rechtsbijstandverlening.*
>
> *Zolang u niet meewerkt aan doorbetaling van de proceskosten aan DAS, zal DAS u geen rechtsbijstand verlenen. Dit betekent dat zolang de rechtsbijstand is opgeschort u zelf verantwoordelijk bent voor uw dossier, waaronder de bewaking van termijnen. Als u termijnen ongebruikt laat verstrijken, dan geldt in principe dat de beslissing van de (kanton)rechter niet meer aangetast kan worden.*
> *(...)*
> *Voor het geval u alsnog wenst mee te werken aan de betaling van de proceskosten aan DAS heb ik onderstaande concept reactie opgesteld richting de advocaat van [naam voormalige werkgever]. Graag verzoek ik u aan te geven of u al dan niet akkoord kunt gaan met de verzending daarvan.*
> *(...)"*

Hierbij heeft de uitvoerder op de beroepstermijn (15 juli 2024) gewezen:

"(...)Ten slotte wil ik u er nog op wijzen dat de termijn voor hoger beroep uiterlijk 15 juli 2024 betreft. Beide partijen kunnen tot en met deze datum hoger beroep instellen tegen de beschikking van de Kantonrechter van 15 april 2024.
(...)"

2.11 Per e-mail van 2 juli 2024 heeft de uitvoerder de consument laten weten dat en waarom hij geen kans ziet om succesvol beroep in te stellen.

2.12 In haar e-mail van vrijdag 12 juli 2024 om 16.37 uur aan de uitvoerder heeft de consument uiteindelijk ingestemd met doorbetaling van de proceskostenvergoeding. In de e-mail staat verder:

"(...)
Voor wat betreft het instellen van het hoger beroep bericht ik DAS het volgende. Ik ga niet voor eigen rekening en risico hoger beroep instellen, laat staan dat ik daarvoor de middelen heb. Het is niet aan mij om (tijdig) hoger beroep in stellen, maar aan DAS. Ik stel mij op het standpunt dat DAS mij rechtsbijstand moet verlenen en dat wanneer het om een haalbare zaak gaat dat DAS gehouden is om hoger beroep in te dienen.
(...)"

2.13 De uitvoerder heeft de consument per mail van maandag 15 juli 2024 laten weten dat hij geen beroep zal instellen. Het instellen van beroep moet gepaard gaan met het indienen van de grieven en de bewijsstukken en voor de uitvoerder is het niet meer haalbaar om dit gereed te krijgen. De uitvoerder heeft hierbij verwezen naar zijn e-mail van 2 juli 2024 waarin hij heeft aangegeven geen kans te zien om succesvol beroep in te stellen. Verder heeft de uitvoerder de consument laten weten dat een interne jurist van de uitvoerder de haalbaarheid van de 'nieuwe vorderingen' zal beoordelen.

2.14 De consument heeft een klacht ingediend bij de uitvoerder. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. De consument heeft vervolgens haar klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en de vorderingen

2.15 De consument klaagt over de uitvoering van de rechtsbijstand door de uitvoerder. Primair vordert zij betaling van een bedrag van € 5.769,39. Dit bedrag bestaat uit:
- een bedrag van € 2.898,11 aan niet uitbetaald vakantiegeld over 2021, vermeerderd met de wettelijke verhoging van 50%;
- een bedrag van € 592,23 voor de wettelijke verhoging van 50% over het bedrag van € 1.184,46 aan PBL-uren;
- een bedrag van € 830,- voor de wettelijke rente die de kantonrechter niet in de eindbeschikking heeft kunnen meenemen.

2.16 Subsidiair vordert de consument betaling van een bedrag van € 5.333,44. Dit bedrag bestaat uit:
- een bedrag van € 2.607,47 aan niet uitbetaald vakantiegeld over 2021 dat is berekend aan de hand van het verschil tussen de berekeningen van de accountant van de (voormalige) werkgever en de berekeningen die de consument heeft laten maken, vermeerderd met de wettelijke verhoging van 50%;
- een bedrag van € 592,23 voor de wettelijke verhoging van 50% over het bedrag van € 1.184,46 aan PBL-uren;
- een bedrag van € 830,- voor de wettelijke rente die de kantonrechter niet in de eindbeschikking heeft kunnen meenemen.

Een en ander vermeerderd met de wettelijke rente vanaf het moment dat de klacht werd ingediend.

Ter onderbouwing van haar vordering voert de consument het volgende aan.

2.17 Tot 15 juli 2024 kon hoger beroep worden ingesteld tegen de eindbeschikking van 15 april 2024. De consument heeft de uitvoerder verzocht om hoger beroep in te stellen maar de uitvoerder heeft dit nagelaten. De uitvoerder had eventueel ook pro forma hoger beroep in kunnen dienen, zodat het ingediende hoger beroep nadien met gronden aangevuld had kunnen worden. Daarnaast heeft de uitvoerder in een zeer laat stadium het haalbaarheids-standpunt ingenomen waardoor het niet meer mogelijk was om de geschillenregeling toe te passen. De consument was niet in de veronderstelling dat er sprake was van een geschil.

2.18 Verder voert de consument aan dat de uitvoerder zelf ook heeft erkend dat de akte vermeerdering van eis te laat is ingediend. De consument verwijst in dit kader naar haar brief van 11 februari 2024 waarin zij de uitvoerder kritisch heeft aangeschreven. Het gevolg van het trage handelen van de uitvoerder is dat de rechter de vermeerdering van eis met betrekking tot de vakantiedagen en de wettelijke verhoging van de PBL-uren niet heeft toegelaten. Een jurist van de uitvoerder heeft dit onderdeel verder in behandeling genomen terwijl eerder door een teamleider van de uitvoerder zou zijn toegezegd dat een interne advocaat van de uitvoerder dat zou doen.

2.19 De uitvoerder gaat er ten onrechte van uit dat het vakantiegeld van 2021 in 2022 zou zijn uitbetaald. Hij had in het vervolg van de procedure moeten weerspreken dat het vakantie-geld in 2021 was uitbetaald. Door de uitvoerder is ook erkend dat hij niet gemotiveerd heeft betwist dat het vakantiegeld van 2021 was uitbetaald. Als de uitvoerder dit wel had gedaan dan was de kantonrechter in zijn eindbeschikking er niet van uitgegaan dat de (voormalige) werkgever het vakantiegeld in 2021 al had uitbetaald.

Het verweer

2.20 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 is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Het verwijt dat de uitvoerder geen hoger beroep heeft ingesteld

3.2 De consument verwijt de uitvoerder dat hij geen hoger beroep heeft ingesteld. De commissie overweegt als volgt.

3.3 In een andere klacht bij Kifid, met kenmerk [nummer], heeft de consument geklaagd over de uitbetaling van de proceskostenvergoeding en gevorderd dat de proceskostenvergoeding aan haar wordt uitbetaald. In uitspraak GC Kifid 2025-1003 heeft de commissie die vordering afgewezen omdat de proceskostenvergoeding op grond van de voorwaarden aan de uitvoerder moet worden betaald.

3.4 De uitvoerder en de consument hebben vanaf april 2024 discussie gevoerd over aan wie de proceskostenvergoeding behoorde toe te komen. In zijn brief van 31 mei 2024 heeft de uitvoerder de consument geschreven dat en waarom de rechtsbijstandverlening is opgeschort en dat de consument zelf verantwoordelijk is voor haar dossier en de bewaking van de termijnen (nummer 2.10 hiervoor). De reden hiervoor was de weigering van de consument om de proceskostenvergoeding aan de uitvoerder te doen toekomen. De consument wist toen dus waar zij aan toe was. Pas op vrijdagmiddag 12 juli 2024, om 16:37 uur, heeft de consument alsnog ingestemd met, kort gezegd, betaling van de proces-kostenvergoeding aan de uitvoerder. Dat is te laat, omdat de uiterste datum voor het instellen van beroep de volgende maandag (15 juli 2024) zou zijn en de uitvoerder onmogelijk in zo'n korte tijd – in het weekend – beroep had kunnen instellen. De consument had, bekend als zij was met het standpunt van de uitvoerder en de opschorting van de dekking, ofwel eerder de proceskostenvergoeding aan de uitvoerder moeten (laten) doen toekomen, ofwel zelf beroep moeten (laten) instellen.

3.5 Aan de consument kan worden toegegeven dat de uitvoerder op een eerder moment het haalbaarheidsstandpunt had kunnen innemen (zie nummer 2.11 hiervoor). Maar ook met inachtneming hiervan geldt dat de consument pas op vrijdag 12 juli 2024 om 16.37 uur heeft ingestemd met doorbetaling van de proceskostenvergoeding aan de uitvoerder en dat er toen geen tijd meer was.

3.6 De commissie verwerpt het verweer van de consument dat de uitvoerder pro forma beroep had moeten instellen. Ook daarvoor was de e-mail van vrijdag 12 juli 2024, aan het eind van de middag, te laat, nog daargelaten dat artikel 359 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) in verbinding met artikel 278 lid 1 Rv hieraan in de weg staan.

De klacht(en) over de uitvoering van de rechtsbijstand

3.7 In zijn verweer erkent de uitvoerder dat de akte vermeerdering van eis eerder ingediend had moeten worden maar hij betwist dat dit tot schade heeft geleid. Uit het klachtdossier leidt de commissie af dat de eisvermeerderingen van de consument betrekking hebben op 1) de vakantiedagen, 2) de verhoging van de PBL-uren en 3) een aanvullende schadevergoeding. De uitvoerder heeft de consument in zijn e-mail van 3 januari 2025 geschreven dat hij de (voormalige) werkgever zal aanschrijven over de te weinig betaalde vakantiedagen (1) en de wettelijke verhoging van de PBL- uren (2) maar dat de vordering tot aanvullende schadevergoeding (3) geen redelijke kans van slagen heeft. Partijen hebben voor de vordering tot aanvullende schadevergoeding ervoor gekozen om de geschillenregeling toe te passen. Uit de repliek van de consument leidt de commissie af dat de geschillenregeling loopt.

3.8 Uit het klachtdossier blijkt dat de uitvoerder de (voormalige) werkgever per brief van 5 februari 2025 heeft gesommeerd om de niet genoten vakantiedagen en de verhoging van de PBL-uren te betalen. Op 10 maart 2025 heeft de advocaat van de (voormalige) werkgever daarop gereageerd. Naar de commissie begrijpt, wordt door de uitvoerder nog rechtshulp verleend inzake de niet genoten vakantiedagen en de verhoging van de PBL-uren. Dit blijkt ook uit de dupliek van de uitvoerder. Daarin verklaart de uitvoerder dat hij zich met inachtneming van de voorwaarden verder zal inspannen om de vordering van de consument op de (voormalige) werkgever te verhalen.

3.9 Het voorgaande betekent dat niet is gebleken dat de consument schade heeft geleden, aangezien de geschillenregeling ten aanzien van de aanvullende schadevergoeding loopt en de uitvoerder de consument verdere rechtshulp verleent inzake de niet genoten vakantiedagen en de verhoging van de PBL-uren.

Vermeende toezegging

3.10 De consument stelt verder dat de uitvoerder heeft toegezegd dat een interne advocaat van de uitvoerder haar verder zou bijstaan bij de vermeerdering van haar eis om aanvullende schadevergoeding. De uitvoerder betwist dat de gestelde toezegging is gedaan en voert aan dat de consument haar stelling niet heeft onderbouwd. De commissie heeft de consument verzocht om bewijs van deze stelling aan te leveren. Dit heeft de consument niet gedaan. Wel heeft de consument in de repliek aangegeven dat de geschillenregeling loopt en dat het maar de vraag is of een en ander nog relevant is. Onder deze omstandigheden zal de commissie voorbijgaan aan de hiervoor genoemde stelling van de consument.

Geen betwisting uitbetaling vakantiegeld

3.11 De consument klaagt er verder nog over dat de uitvoerder in de procedure bij de kantonrechter niet gemotiveerd heeft betwist dat het vakantiegeld over 2021 is uitbetaald. In zijn reactie van 2 september 2024 op de klacht van de consument heeft de uitvoerder erkend dat hij de stelling van de (voormalige) werkgever, dat het vakantiegeld over 2021 is uitbetaald, niet heeft betwist omdat het vakantiegeld van 2021 in 2022 is uitbetaald.

De consument had dit punt echter kunnen bestrijden in hoger beroep. In dit geval is geen hoger beroep ingesteld en dit komt, zoals in nummer 3.2 tot en met 3.4 is overwogen, voor rekening en risico van de consument.

Conclusie

3.12 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond en ziet de commissie geen grond om de vorderingen van de consument toe te wijzen. Wat partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

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